



Mini príručka pre

Komunitné plánovanie sociálnych služieb

pripravili:

PhDr. Helena Woleková, PhD.

Mgr. Marcela Mezianová

Nadácia SOCIA mohla
spracovať príručku a realizovať 8 seminárov o komunitnom plánovaní
sociálnych služieb vďaka inštitucionálnemu grantu Ch. S. Mott Foundation.

Úvod

Štát priznal, že nie je najlepším vykonávateľom verejných služieb pre občanov a vláda rozhodla o reforme verejnej správy. Zodpovednosť za služby vo verejnom záujme sa postupne prenáša tam, kde ľudia žijú, do miest a obcí. V roku 2001 schválil parlament potrebné zákony k reforme verejnej správy a od 1. júla 2002 prešli do pôsobnosti obcí a samosprávnych krajov prvé sociálne zariadenia. Decentralizácia sa celkovo dotkla 74 % siete dovtedy štátnych zariadení sociálnych služieb, pričom na obce prešla cca štvrtina z nich. Od 1. januára 2003 prešla na obce opatrovateľská služba v domácnostiach klientov. Od 1. januára 2004 štát delimitoval na samosprávne kraje domovy sociálnych služieb pre deti. Okrem detských domovov samospráva prevzala od štátu všetky sociálne služby a začala naplno naplňať svoju novú úlohu: zabezpečiť pre obyvateľov v nepriaznivej sociálnej situácii pomoc, ktorú potrebujú.

Od reformy verejnej správy v sociálnej oblasti sa očakáva, že prinesie:

1. **viac služieb**, pretože sociálne služby, na rozdiel od zdravotných a vzdelávacích, sú nedostatkové v celej štruktúre a vo všetkých regiónoch,
2. **služby bližšie k občanom**, pretože minulý režim postavil sociálnu starostlivosť na veľkokapacitných špecializovaných inštitúciách, ktoré vytrhávajú ľudí z ich prirodzeného prostredia a tento typ služieb stále prevláda na úkor komunitných služieb,
3. **vyššiu kvalitu služieb**, čo sa prejaví väčšou rôznorodosťou služieb, ktoré budú primeranejšie uspokojovať individuálne potreby a chrániť práva ľudí v sociálnej núdzi.

Aby sa ciele stali realitou, je potrebné vytvoriť primerané nástroje. Predovšetkým je potrebné urobiť serióznu analýzu potrieb, ktoré treba uspokojiť u jednotlivých znevýhodnených skupín. Analýza potrieb má byť východiskom pre plánovanie sociálnych služieb na úrovni komunity a regiónu. **Komunitné plánovanie nám dá odpoveď na otázku ako veľa a aké sociálne služby treba vytvoriť, ako by mali byť v území rozmiestnené a aké ľudské, materiálne a finančné zdroje máme k dispozícii. Sú to veľmi dôležité odpovede, pretože v nich je okrem iného skrytá aj odpoveď na otázku, koľko nových pracovných miest a kde sa vytvorí.**

OBSAH

Úvod

Čo je dobré vedieť o komunitnom plánovaní 5

- Čo je komunitné plánovanie
- Ciele komunitného plánovania
- Kto je účastníkom komunitného plánovania
- Kto je spracovateľom komunitného plánu
- Vzťah medzi obcami a krajinami v komunitnom plánovaní
- Zásady pri spracovávaní komunitného plánu
- Aký je dobre spracovaný komunitný plán
- Obsah komunitného plánu

Fázy komunitného plánovania 14

- Príprava prostredia
- Vytvorenie riadiacej štruktúry pre komunitné plánovanie
- Porozumenie problémom v komunite
- Návrh rozvoja sociálnych služieb
- Stratégia rozvoja sociálnych služieb
- Realizácia komunitného plánu rozvoja sociálnych služieb

Metodická pomôcka 1:

Analýza potrieb spracovaná zo štatistických a demografických údajov 18

Záver 22

Literatúra

ČO JE DOBRÉ VEDIETĚ O KOMUNITNOM PLÁNOVANÍ

Komunitné plánovanie sociálnych služieb je:

- ✓ jednou zo základných metód riadenia rozvojových procesov,
- ✓ metóda, pomocou ktorej môžeme plánovať sociálne služby tak, aby zodpovedali miestnym špecifikám a potrebám jednotlivých občanov;
- ✓ otvorený proces zisťovania potrieb a zdrojov a hľadanie najlepších riešení v oblasti sociálnych služieb.

Komunitné plánovanie je dobrý spôsob ako začať spoluprácu a vytvárať trvalejšie partnerstvá. V porovnaní s inými metódami výrazne posilňuje princípy zastupiteľskej demokracie, pretože zapája všetkých, ktorých sa daná oblasť týka. V procese prevažuje dialóg a vyjednávanie, dosiahnutý výsledok je prijatý a podporovaný väčšinou účastníkov.

Ciele komunitného plánovania sociálnych služieb

- ✓ Posilňovať sociálnu súdržnosť všetkých obyvateľov mesta/obce.
- ✓ Predísť sociálnemu vylúčeniu a sociálnej izolácii ohrozených jednotlivcov a skupín.
- ✓ Opäť vtiahnuť do života komunity tých, ktorí stoja na jej okraji (a v niektorých prípadoch predstavujú pre obyvateľov hrozbu, či vyvolávajú strach a neistotu).

Kto sa zúčastňuje procesu komunitného plánovania?

Jednou zo základných podmienok pre úspešný proces komunitného plánovania je zapojenie troch skupín účastníkov:

- ✓ **zadávatel'ov sociálnych služieb**
- ✓ **poskytovateľov sociálnych služieb**
- ✓ **prijímateľov / užívateľov sociálnych služieb.**

Zadávatelia sociálnych služieb sú tí, ktorým zákon ukladá zabezpečiť sociálne služby pre obyvateľov územia, ktoré spravujú. V systéme verejnej správy na Slovensku sú to obce a mestá. Úlohou samosprávnych krajov je najmä koordinovať a dopĺňať činnosť miest a obcí tak, aby sa vytvorila efektívna a hospodárna sieť služieb pre všetkých obyvateľov kraja. Poslanci obce/mesta a kraja ako volení reprezentanti občanov majú povinnosť rozhodovať, obecný/mestský úrad a úrad samosprávneho kraja majú vykonať, o čom poslanci rozhodli. Je veľmi dôležité, aby obec/mesto uznesením zastupiteľstva deklarovalo svoju vôľu plánovať a rozvíjať sociálne služby. Takéto politické rozhodnutie, prijaté na začiatku celého procesu, potvrdzuje legitimitu komunitného plánovania a je zárukou pre zapojenie ďalších účastníkov.

V prípade menších obecných komunít je vhodné, aby sa viacero obcí dohodlo na vypracovaní spoločného komunitného plánu. V takomto prípade musí tento zámer schváliť každé obecné zastupiteľstvo a menovať svojich zástupcov do spoločnej pracovnej skupiny.

Obec alebo mesto ako účastník komunitného plánovania

- ✓ Na základe vlastnej alebo cudzej iniciatívy poslanci rozhodnú:
 - o potrebe uskutočniť komunitné plánovanie,
 - o tom, kto ho má zabezpečovať (obecný/mestský úrad alebo iná poverená organizácia),
 - o tom, kto bude poslancov v procese komunitného plánovania zastupovať (menovite),
 - o finančnom zabezpečení komunitného plánovania,
 - o termíne, v ktorom má byť komunitný plán predložený zastupiteľstvu na schválenie.
- ✓ Poverení pracovníci obecného/mestského úradu zabezpečujú:
 - pozvanie pre poskytovateľov a prijímateľov služieb, aby sa zapojili do procesu komunitného plánovania,
 - priestory pre rokovanie,
 - potrebné štatistické údaje a analýzy údajov, najmä o obyvateľoch obce,
 - vykonanie prieskumov a analýz potrieb,
 - spracovanie priebežných správ a záverov,

- vypracovanie komunitného plánu rozvoja sociálnych služieb.
- ✓ Vykonanie jednotlivých úloh si môže obecný/mestský úrad aj objednať, resp. môže ich na seba prevziať aj iný účastník plánovania.
- ✓ V prípade, že poslanci poveria spracovaním komunitného plánu inú organizáciu, obecný/mestský úrad s ňou aktívne spolupracuje a zúčastňuje sa celého procesu komunitného plánovania.
- ✓ Od začiatku zverejňuje zrozumiteľnou a dostupnou formou všetky podstatné informácie o procese a výsledkoch komunitného plánovania.
- ✓ Rešpektuje pri svojom rozhodovaní o sociálnych službách ciele a priority stanovené v komunitnom pláne.
- ✓ Stanovuje jasné pravidlá financovania sociálnych služieb, ktoré zodpovedajú prioritám komunitného plánovania.

Poskytovatelia ako účastníci komunitného plánovania

Poskytovateľom sociálnych služieb môže byť fyzická osoba, podnikateľský subjekt, súkromná nezisková organizácia, organizácia zriadená obcou, organizácia zriadená samosprávnym krajom, organizácia zriadená štátom. Všetci poskytovatelia majú pri komunitnom plánovaní rovnaké postavenie, ich ciele a zámery majú rovnakú váhu.

Poskytovatelia zapojení sa do komunitného plánovania získajú možnosť podieľať sa na utváraní celkového systému sociálnych služieb, príležitosť presadzovať vlastné zámery a ciele, príležitosť na nadviazanie novej spolupráce, na získanie informácie o aktivitách, potrebách a trendoch v oblasti sociálnych služieb.

Je veľmi dôležité hneď na začiatku vyjasniť si základné skupiny sociálnych služieb, o ktorých budeme v procese komunitného plánovania diskutovať a posudzovať ich silné a slabé stránky. Ponúkame nasledovnú **kategorizáciu služieb**:

- poradenské a podporné služby rodine a jednotlivcom,
- služby krízovej intervencie,
- služby dlhodobej sociálnej (príp. zdravotnej) starostlivosti.

Pri realizácii komunitného plánovania sociálnych služieb je dôležité si overiť, či sú do procesu plánovania zapojení poskytovatelia zo všetkých kategórií služieb, čo je dôležité z hľadiska preberania budúcich záväzkov za poskytovanie, či rozširovanie danej služby. Pri absencii niektorých poskytovateľov je potrebné v procese komunitného plánovania rozhodnúť, či ide o službu, ktorú treba vytvoriť na komunitnej úrovni alebo ju definovať ako požiadavku na vyššiu úroveň riadenia (napr. VÚC).

Pri kategorizácii služieb nesmieme zabúdať ani na tých, ktorí realizujú nové aktivity, overujú nové metódy sociálnej práce a v súčasnosti nie sú zaradení do zákonom definovaného systému sociálnych služieb. Takými sú napr. vykonávatelia sociálnej prevencie, či terénnej sociálnej práce, prevádzkovatelia nízkoprahových centier a pod. Aj poskytovatelia a užívatelia týchto služieb musia byť prizvaní do procesu komunitného plánovania.

To najdôležitejšie nakoniec. Komunitné plánovanie má byť zamerané najmä na **rozvoj komunitných sociálnych služieb**. Čo máme pod nimi rozumieť? Základným definičným znakom je, že sú poskytované obyvateľom danej komunity, v našom prípade obce/mesta. Druhým základným znakom je, že sú poskytované v komunite, čiže v meste alebo v obci (resp. v rámci kooperujúceho mikroregiónu). Z toho vyplýva, že služby musia byť poskytované takým spôsobom, aby obyvatelia obce, mesta zotrvali vo svojom prirodzenom sociálnom prostredí a pritom ich potreby budú uspokojené. Potrebné služby sú obyvateľom poskytované ambulantne (napr. poradenstvo, skupinová terapia, rehabilitácia, stravovanie, klubová činnosť ...) alebo v denných zariadeniach špecializovaných pre jednotlivé alebo vhodne kombinované skupiny (stacionár pre deti so zdravotným postihnutím, chránená dielňa pre dospelých s duševnou poruchou, stacionár pre starších ľudí ...). Podobným spôsobom sú poskytované aj odľahčovacie služby pre rodinu, ktorá sa stará o svojho postihnutého člena.

Neoddeliteľnou súčasťou komunitných služieb sú aj služby poskytované v domácnosti toho obyvateľa, ktorý ich potrebuje. Niekedy sa používa presnejšie označenie „domáce a komunitné sociálne služby“. V domácom prostredí sa v podstate môžu poskytovať tie isté sociálne služby, ktoré sa poskytujú ambulantným spôsobom, vrátane opatrovateľských služieb, ktoré poskytujú denné centrá. Domáce a komunitné služby pre konkrétneho klienta sa môžu vhodne dopĺňať.

Užívatelia ako účastníci komunitného plánovania

Užívateľ sociálnych služieb je človek v nepriaznivej sociálnej situácii, pre ktorého sú sociálne služby určené. Sú to rovnako tí, ktorí už služby dostávajú ako aj tí, ktorí na ne čakajú. Ciele a zámery užívateľov majú pri komunitnom plánovaní rovnakú váhu ako ciele a zámery zadávateľov a poskytovateľov, ak nechceme rovno povedať, že by mali mať prioritu. Vyhľadávanie, oslovovanie a zapájanie užívateľov do práce na komunitnom pláne je nenahraditeľná príležitosť ako získať informácie o potrebách jednotlivých sociálnych skupín, o kvalite poskytovaných služieb, ako objaviť existujúce medzery v ich ponuke a ako objaviť nové zdroje na uspokojovanie potrieb (napr. svojpomocné aktivity).

Je veľmi dôležité na začiatku i v priebehu procesu zvažovať, pre ktoré sociálne skupiny sociálne služby plánujeme. **Základnými sociálnymi skupinami**, pre ktoré by sme mali sociálne služby plánovať, sú:

1. seniori, čiže obyvatelia v post-produktívnom veku (najmä starší ako 65 rokov),
2. občania so zdravotným postihnutím a duševnými poruchami, ako aj rodiny, v ktorých žijú,
3. týrané a sociálne zanedbávané deti, deti s poruchami správania a rodičia, ktorí zanedbávajú alebo nezvládajú starostlivosť a výchovu svojich detí,
4. neprispôsobiví jednotlivci, ľudia závislí od návykových látok, trestaní, nezvládajúci svoj život.

Do procesu komunitného plánovania by mali byť zapojení predstavitelia všetkých vyššie uvedených skupín, pričom treba dbať aj na bohatú vnútornú štruktúru každej z nich. Napr. u obyvateľov so zdravotným postihnutím pôjde určite o rozdielne potreby podľa druhu a miery postihnutia, ale aj podľa veku. Je potrebné zvážiť, či a ako podrobne je potrebné ďalej štrukturovať základné sociálne skupiny a či bude efektívnejšie špecializovať alebo vhodne kombinovať potrebné služby.

Užívatelia služieb sa zapojením do komunitného plánovania môžu podieľať na utváraní celkového systému sociálnych služieb, dostanú príležitosť presadzovať vlastné záujmy a ciele, príležitosť nadviazať novú spoluprácu, získať informácie o aktivitách, potrebách a trendoch v oblasti sociálnych služieb.

Verejnost' – *verejnost' musí byť priebežne zoznamovaná so zámermi, výsledkami a cieľmi komunitného plánu. Cieľom vopred pripravenej informačnej stratégie je zabezpečiť prístup verejnosti k informáciám. Je žiadúce, aby sa verejnost' od začiatku zúčastňovala procesu komunitného plánovania.*

Ďalšie organizácie – *pri príprave komunitného plánu sú oslovené a vyzvané k spolupráci miestne organizácie aj záujmové skupiny, ktorých sa poskytovanie sociálnych služieb dotýka (napr. poisťovne, nemocnice, úrady práce, sociálnych vecí a rodiny, školy, osobitne špeciálne školy, polícia...), ale tiež občianske iniciatívy (iniciatívy na ochranu ľudských práv, športové združenia, kultúrne združenia, vzdelávacie spolky...), etnické skupiny, vrátane skupín, s ktorými je obtiažna komunikácia. Čím vyššia je miera zapojenia ďalších organizácií, ktorá sa líši podľa ich podielu na naplňovaní priorít a cieľov komunitného plánu, tým vyššia je efektívnosť procesu komunitného plánovania.*

Hlavné princípy komunitného plánovania

- ✓ **Partnerstvo medzi všetkými účastníkmi** – potreby a ciele všetkých účastníkov majú rovnakú váhu. Názorom všetkých strán musí byť venovaný rovnaký priestor.
- ✓ **Zapájanie miestneho spoločenstva** – pri zapájaní miestnej komunity, obyvateľov daného územného celku, je nutné hľadať rôzne metódy a formy oslovenia a zapojenia tak, aby ponuka na spoluprácu bola zrozumiteľná (napr. podľa miestnej časti, spôsobu života, záujmov, etnickej príslušnosti...). Nikto nemá byť diskriminovaný a vylučovaný.
- ✓ **Hľadanie nových ľudských a finančných zdrojov** – nie je možné zabúdať na spoluprácu s podnikateľmi, ktorí sa už v minulosti angažovali v tejto oblasti, na význam práce dobrovoľníkov v sociálnych službách, na svojpomocné skupiny, rodinnú starostlivosť, susedskú výpomoc. Komunitné plánovanie sociálnych služieb je jedným z nástrojov na celkové zlepšenie kvality života v obci/meste.
- ✓ **Práca s informáciami** – je nevyhnutné zabezpečiť rovnaký prístup k informáciám pre všetkých, ktorí sa plánovania zúčastňujú a zabezpečiť odovzdávanie informácií verejnosti. Ak budú informácie pravidelne odovzdávané, bude možné očakávať relevantné pripomienky a podnety. Je dôležité stanoviť, ako bude možné vznášať pripomienky a ako sa bude s pripomienkami nakladať.
- ✓ **Priebeh spracovania komunitného plánu je rovnako dôležitý ako výsledný dokument** – komunitné plánovanie nerobia experti. Proces komunitného plánovania znamená vyhľadávanie, zapájanie a diskusiu rôznych ľudí. Tento proces umožňuje, aby navrhnutý systém sociálnych služieb bol jedinečný a neopakovateľný a plne zodpovedal miestnym potrebám, podmienkam a zdrojom. To nevylučuje, aby proces komunitného plánovania bol profesionálne facilitovaný a výsledný dokument – komunitný plán – napísala poverená skupina alebo objednaný odborník.
- ✓ **Zohľadnenie už vytvorenej a osvedčenej spolupráce** – dobre fungujúca spolupráca môže byť inšpiráciou pre ostatných účastníkov komunitného plánovania. Prehĺbenie spolupráce medzi všetkými účastníkmi prináša kvalitnejšiu ponuku sociálnych služieb.
- ✓ **Kompromis priania a možností** – výsledkom komunitného plánovania je vždy kompromisné riešenie medzi tým, čo chceme a tým, čo máme k dispozícii. Možnosťami v tomto prípade nie sú iba materiálne, finančné a ľudské zdroje, ale tiež spoločná dohoda, ktorá vymedzuje, kto a ako sa bude na dosiahnutí cieľov komunitného plánu podieľať.

Kto je spracovateľom komunitného plánu?

Spracovateľ koordinuje proces komunitného plánovania a priebežne spracováva čiastkové písomné výstupy, vrátane konečnej podoby komunitného plánu. V praxi môžu byť použité tieto postupy:

- ✓ Spracovateľom komunitného plánu je **obec** – odborník na komunitné plánovanie je zamestnancom obce.
- ✓ Spracovateľ komunitného plánu je **obcou poverený subjekt** - napríklad mimovládna organizácia. V tomto prípade musí byť rola a spoluúčasť obce vopred dohodnutá. Dôležité je stanoviť najmä to, ako sa obec procesu spracovávania komunitného plánu zúčastňuje, že obec proces akceptuje a bude rozhodovať v súlade so závermi komunitného plánovania.

Aký je vzťah medzi komunitným plánom obce/ mesta a komunitným plánom samosprávneho kraja?

V ideálnom prípade komunitný plán samosprávneho kraja vychádza z už dokončených komunitných plánov obcí a miest a je zameraný predovšetkým na služby, ktoré dopĺňujú služby poskytované obcami/ mestami. Služby zabezpečované samosprávnymi kraji majú regionálnu pôsobnosť. To nevyklučuje, aby samosprávny kraj podporoval aj rozvoj komunitných služieb. Ak prebieha spracovanie komunitného plánu samosprávneho kraja a obcí paralelne, je dôležité, aby bolo zabezpečené obojstranné odovzdávanie informácií.

Osobitné postavenie pri zabezpečovaní služieb obyvateľom majú krajské mestá, príp. ďalšie väčšie mestá. Pre uspokojenie potrieb svojich obyvateľov potrebujú, aby na ich území bola dostupná sieť takmer všetkých sociálnych služieb. Samosprávne kraje by mali tieto potreby rešpektovať a zamerať sa viac na dotvorenie a koordináciu siete služieb pre vidiecke oblasti. Je známe, že mestské a vidiecke obyvateľstvo majú rozdielne nároky na služby. Nie je preto najvhodnejším riešením, ak mestá zabezpečujú služby pre okolité obce.

Zásady pri spracovávaní komunitného plánu

- ✓ Potreby, priority a smery rozvoja sociálnych služieb musia byť stanovené ľuďmi, ktorí žijú v obci/meste a ktorých sa služby týkajú.
- ✓ Všetky činnosti na miestnej úrovni behom prípravy a pri uskutočňovaní plánu musia byť previazané.
- ✓ Skvalitňovanie sociálnych služieb musí byť považované za žiadúce a musí byť dôležitou súčasťou miestnej politiky.
- ✓ Priority a smery rozvoja sociálnych služieb vychádzajú z presvedčenia o jedinečnosti, hodnote, vrodenej dôstojnosti a práve na sebaurčenie každého užívateľa sociálnych služieb.

Dobre spracovaný komunitný plán:

- ✓ je výsledkom vyjednávania medzi všetkými účastníkmi procesu,
- ✓ je naplňovaný v rámci širokého partnerstva v komunite,
- ✓ zodpovedá miestnym podmienkam a potrebám,
- ✓ stanoví krátkodobé aj dlhodobé ciele a priority rozvoja sociálnych služieb,
- ✓ mapuje všetky verejné, súkromné aj dobrovoľné subjekty z hľadiska aktivít, ktoré smerujú k naplneniu vytýčených cieľov,
- ✓ obsahuje systém sledovania a hodnotenia postupu a priebežného informovania verejnosti.

Čo obsahuje komunitný plán?

- ✓ **Popis a analýzu existujúcich zdrojov** – súpis a popis verejných (štátnych, obecných a samosprávnych) a súkromných poskytovateľov sociálnych služieb, rovnako profesionálnych ako aj dobrovoľníckych; súpis súvisiacich služieb najmä z oblasti zdravotníctva, školstva, pracovných príležitostí, voľného času, susedskej výpomoci, či svojpomocných skupín.
- ✓ **Štatistické, sociologické, demografické údaje** – napr. vekové zloženie obyvateľov regiónu, pôrodnosť, úmrtnosť, prognózy demografického vývoja.
- ✓ **Popis a analýzu existujúcich potrieb a želaní obyvateľov v oblasti sociálnych služieb.**
- ✓ **Predstavu budúcnosti sociálnych služieb** – stanovenie priorít a cieľov rozvoja služieb.
- ✓ **Časový plán postupu prác, zásady, ktoré je treba pri spracovávaní a naplňovaní plánu dodržať.**
- ✓ **Spôsob, akým budú jednotliví účastníci na miestnej úrovni zapojení do vytvárania a uskutočňovania komunitného plánu** – stanovenie podielov zodpovedností a záväzkov jednotlivých účastníkov.
- ✓ **Spôsob, akým bude KP sledovaný, vyhodnocovaný a prípadne menený.**

FÁZY KOMUNITNÉHO PLÁNOVANIA

1. Príprava prostredia

- ◆ **Vyvolanie dopytu v mieste plánovania.**

Je dôležité, aby proces komunitného plánovania bol vnímaný ako užitočný všetkými účastníkmi plánovania a aby sa doň zapojili dobrovoľne. Je dôležité, aby sa predstavitelia samosprávy necítili ohrození takýmto participatívnym procesom a aby aj verejnosť porozumela, prečo a ako môže byť takýto proces prínosný pre samotných občanov.
- ◆ **Sformovanie prvotnej pracovnej skupiny.**

Úlohou iniciátorov je vytvoriť výkonnú pracovnú skupinu, ktorá bude pracovať počas celého procesu komunitného plánovania, pripraviť prostredie a vytipovať kľúčové osobnosti, ktoré sú dôležité pre proces komunitného plánovania.
- ◆ **Určenie, koho je treba do prípravy KP zapojiť.**

Vytipovanie ľudí z oblasti verejnej správy, mestského/ obecného zastupiteľstva, zástupcov užívateľov, príp. zástupcov organizácií, ktoré užívateľov združujú, zástupcov zariadení poskytujúcich sociálne služby atď.
- ◆ **Spôsob oslovenia a prizvania ďalších účastníkov.**
- ◆ **Príprava plánu pre získanie politickej podpory zo strany volených predstaviteľov obce.**

Pre implementáciu komunitného plánu je dôležité, aby bol akceptovaný volenými predstaviteľmi a v konečnej fáze aj schválený mestským/obecným zastupiteľstvom, čím získa legitimitu a záväznosť.
- ◆ **Príprava informačnej stratégie.**

Pozostáva z naplánovania krokov ako bude verejnosť informovaná o procese komunitného plánovania, naplánovania tlačových konferencií, prezentácií pre verejnosť, priestoru pre otázky občanov atď.

2. Vytvorenie riadiacej štruktúry pre komunitné plánovanie

- ◆ **Zapojenie všetkých účastníkov procesu.**
Zorganizovanie pracovných stretnutí, ktorých sa zúčastnia poskytovatelia, zadávatelia a užívatelia. Je dôležité prizvať k spolupráci zástupcov všetkých cieľových skupín, ktoré boli zadefinované.
- ◆ **Vytvorenie organizačnej a riadiacej štruktúry pre spracovanie komunitného plánu.**
Organizácia a deľba práce pri tvorbe komunitného plánu závisí od počtu zúčastnených a rôznorodosti ich záujmov v jednotlivých etapách plánovania. Závisí od ich vzájomnej dohody, akú zložitú štruktúru pracovných skupín, ich koordinácie a riadenia prijmú. Dôležité je určiť body plánovacieho procesu, v ktorých je nevyhnutné spoločne urobiť syntézu dosiahnutých poznatkov v jednotlivých skupinách a prijať rozhodnutia o ďalšom postupe. Takýmito bodmi sú: definovanie potrieb danej komunity (obce), vyhodnotenie silných a slabých stránok, ohrození a príležitostí súčasných poskytovateľov, určenie priorít pre uspokojenie potrieb a rozvoj sociálnych služieb, vyhodnotenie pripomienkového konania. Pri vytváraní organizačnej a riadiacej štruktúry je dobré dbať o to, aby táto štruktúra bola trvalo udržateľná a použiteľná aj pri ďalších cykloch plánovania sociálnych služieb.
- ◆ **Stanovenie pravidiel rokovania riadiacej štruktúry.**
V priebehu procesu komunitného plánovania môže prísť k rôznym konfliktným situáciám pri obhajovaní záujmov jednotlivých skupín občanov. Je dôležité, aby boli vopred dohodnuté a zverejnené pravidlá rokovania celej riadiacej štruktúry, na ktoré je možné odvolať sa pri takýchto situáciách. Stanovenie pravidiel a ich zverejnenie zvyšuje transparentnosť procesov, eliminuje nežiadúcu manipuláciu s informáciami a umožňuje cielenejšie vstupovanie verejnosti do celého procesu.

3. Porozumenie problémom v komunite

- ◆ **Predstavenie cieľov, záujmov a potrieb všetkých účastníkov.**
V tejto fáze je vytvorený priestor pre zástupcov všetkých identifikovaných cieľových skupín na to, aby prezentovali svoje potreby a záujmy. Vzájomné informovanie je dôležité na identifikovanie spoločných záujmov a na neskoršie vyjednávania o ďalších záujmoch a potrebách.

- ◆ Vytvorenie a zverejnenie mechanizmov pre aktívnu spoluúčasť verejnosti.

Tieto mechanizmy musia byť prispôsobené miestnym podmienkam a zvykom. Cieľom je čo najväčšia účasť verejnosti v procese plánovania.

- ◆ Uskutočnenie analýzy potrieb a zhodnotenie existujúcich zdrojov. V tejto fáze je kľúčové zapojenie užívateľov a prevádzkovateľov sociálnych služieb. Iba za ich aktívnej účasti je možné efektívne identifikovať potreby v komunite.

- ◆ Zhodnotenie silných a slabých stránok existujúceho systému sociálnych služieb.

- ◆ Vymenovanie príležitostí a rizík a naznačenie trendov pre rozvoj sociálnych služieb.

4. Návrh rozvoja sociálnych služieb

Predstava rozvoja sociálnych služieb obsahuje najmä:

- ◆ hlavné hodnoty, ktoré tvoria jej základ a ktoré budú pri spracovaní komunitného plánu a jeho následnom naplňovaní rešpektované a dodržiavané,
- ◆ smer, ktorým sa budú sociálne služby v budúcnosti uberať,
- ◆ cieľ, ktorý má byť dosiahnutý a priority rozvoja sociálnych služieb,
- ◆ prekážky, ktoré bude nutné prekonať pri rozvoji sociálnych služieb,
- ◆ regionálne aj nadregionálne zdroje, ktoré je možné využiť na rozvoj sociálnych služieb.

Predstava rozvoja sociálnych služieb musí byť akceptovaná väčšinou účastníkov komunitného plánovania.

5. Stratégia rozvoja sociálnych služieb

- ◆ Plán postupných krokov a úloh na dosiahnutie stanovených cieľov a priorit.
- ◆ Systém sledovania realizácie komunitného plánu.
- ◆ Spracovanie konečnej verzie komunitného plánu.
- ◆ Predloženie textu komunitného plánu na pripomienkovanie verejnosti. Je veľmi dôležité, aby boli zaznamenané všetky pripomienky verejnosti a aby sa nimi zaoberali zodpovední ľudia v riadiacej štruktúre komunitného plánovania. Stratégia pripomienkovania musí byť dopredu vypracovaná, schválená a zverejnená, aby bolo všeobecne známe, kedy a akým spôsobom sa budú pripomienky zbierať (písomne, ústne..) a akú formu musia pripomienky mať (napr. anonymné pripomienky nie sú evidované). S týmito podmienkami musí byť verejnosť vopred oboznámená.
- ◆ Schválenie komunitného plánu zastupiteľstvom. Schválenie komunitného plánu je nevyhnutnou podmienkou jeho budúcej úspešnej realizácie.

6. Realizácia komunitného plánu rozvoja sociálnych služieb

- ◆ Uskutočňovanie plánu.
- ◆ Ročné vyhodnocovanie plánu.
- ◆ Informovanie verejnosti o uskutočňovaní komunitného plánu.
- ◆ Priebežné vyhľadávanie a zapájanie nových partnerov.
- ◆ Nástroje umožňujúce uskutočniť zmeny v pôvodnom komunitnom pláne.
Nástroje musia byť vopred definované a odsúhlasené realizačným tímom. Verejnosť musí byť o nich informovaná.

Metodická pomôcka 1

ANALÝZA POTRIEB SPRACOVANÁ ZO ŠTATISTICKÝCH A DEMOGRAFICKÝCH ÚDAJOV

Analýza potrieb obyvateľov, ktorí sú odkázaní na sociálne služby, je prvou vecnou úlohou komunitného plánovania. Potreby sa určujú na základe dvoch rozdielnych súborov dát. Prvým súborom dát sú štatistické a ekonomické údaje o obyvateľstve daného mesta/obce/regiónu. Tieto údaje nám hovoria, v akej miere sú v populácii daného územia zastúpení obyvatelia, ktorí sú užívateľmi služieb: seniori, osoby so zdravotným postihnutím, deti atď. Dlhšie časové rady vypovedajú o trendoch, predovšetkým o raste či poklese jednotlivých sociálnych skupín. Napr. pri významnom raste seniorov hovoríme o trende starnutia danej komunity; naopak, pri rastúcom podiele detí hovoríme o mladnutí komunity.

Ak chceme z demografickej štruktúry komunity odvodiť (vypočítať) jej aktuálne či budúce potreby, použijeme k tomu „normatívny potrieb“. Normatívny potrieb nám hovoria, aký podiel osôb z konkrétnej cieľovej skupiny bude potrebovať danú službu. Normatívny nám napr. určujú, koľko seniorov (aké percento tých, čo majú 65 a viac rokov) bude asi potrebovať opatrovateľskú službu vo svojej domácnosti.

Potreby, ktoré takýmto spôsobom určíme, majú len pravdepodobný charakter. Preto sa pri analýze potrieb pracuje aj s druhou skupinou údajov, ktoré majú charakter tzv. kvalitatívnych (subjektívnych) dát. Na základe prieskumu medzi obyvateľmi sa potom kvantitatívne (objektívne) údaje o miere potrieb, získané z demografických údajov o obyvateľstve, korigujú. Iné predstavy o riešení svojej sociálnej situácie majú seniori miest a iné seniori obcí. Kým seniori v mestách majú napr. záujem presťahovať sa zo svojho bytu do penziónu, seniori z vidieka majú záujem čo najdlhšie zotrvať vo svojom domčeku.

Definovanie normatívov potrieb je zložitá odborná práca, ktorej sa vo svete venuje veľká pozornosť, pretože normatívny sú základnou pomôckou pri analýze potrieb obyvateľstva. Bohužiaľ, nie je nám známe, žeby sa na Slovensku niekto tejto prepotrebnej téme venoval.

Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, ktorá sa zaoberá určovaním potrieb obyvateľstva, siahla preto po publikácii **Obce, města, regiony a sociální služby**, ktorú v Prahe v roku 1997 vydal autorský kolektív SOCIOKLUBu – združenia pre podporu teórie a praxe sociálnej politiky. Z tejto publikácie, ktorá obsahuje výsledky určovania normatívov na základe rôznych metodických prístupov a výskumov, spracovali neveľkú praktickú príručku **Sociálne služby pre občanov. Manuál pre**

obecné a mestské úrady. (Rada pre poradenstvo v sociálnej práci 2001, autori: S. Holúbková, S.Krupa, 11 strán).

Analýza potrieb je v komunitnom plánovaní krok, ktorému sa nedá vyhnúť. Pre základnú orientáciu čitateľov a získanie základnej predstavy o tom, ako sa tieto potreby určujú, uvádzame v ďalšom texte údaje, prevzaté z manuálu Rady pre poradenstvo v sociálnej práci. Na nasledujúcich stranách nájdete základný návod ako sa k potrebným informáciám pre plánovanie dopracovať.

Tabuľka 1.

Základné sociálno-demografické údaje o obci a obyvateľoch

1. Názov obce	
časti obce	
vzdialenosti od centra	
okres	
kraj	
2. Základné demografické údaje	
počet obyvateľov	
rozdelenie podľa častí obce	
Veková štruktúra obyvateľov	
predproduktívny vek - do 18 rokov	
produktívny vek od 19 do 60 rokov	
poproduktívny vek nad 60 rokov	
Celkový počet rodín	
z toho s nezaopatrenými deťmi	
počet novorodencov za rok	
počet úmrtí za rok	
počet svadiieb za rok	
počet rozvodov za rok	
počet neúplných rodín s deťmi	
počet nezamestnaných občanov	
Štruktúra obyvateľov nad 65 rokov	
65 - 69 rokov	
70 - 74 rokov	
75 - 79 rokov	
80 - 84 rokov	
85 - 90 rokov	
90 a viac rokov	
počet domácností jednotlivcov osamelo žijúcich nad 65 rokov	
Počet občanov s ŤZP	

V prípade, že poznáme len hrubú vekovú štruktúru obyvateľstva, môžeme pri určovaní potrieb použiť nasledovný orientačný normatív vybavenosti:

z 1000 osôb starších ako 65 rokov¹:

- 5 % bude potrebovať služby v zariadeniach sociálnych služieb (t.j. budeme potrebovať 50 miest). Z toho 50 % v domovoch dôchodcov t.j. 25 miest, 20 % v domovoch penziónoch t.j. 10 miest, 30 % v zariadeniach opatrovateľskej starostlivosti t.j. 15 miest;
- 6 % bude vyžadovať opatrovateľskú službu, čo je 60 opatrovaných na 1000 obyvateľov starších ako 65 rokov. V prípade rozvoja tejto služby na miestnej úrovni je možné počítať aj so zvýšením na 7 %, t.j. 70 opatrovaných na 1000 obyvateľov nad 65 rokov.

Toto je len hrubý prepočet, ktorý nezohľadňuje konkrétnu vekovú štruktúru seniorov. Na základe podrobnejších štatistických údajov môžeme vypočítať reálne potreby obyvateľov pre jednotlivé druhy sociálnych služieb presnejšie. V tabuľke č. 2 sú použité orientačné údaje, ktoré vymedzujú potrebu sociálnych služieb vo vzťahu k veku a s ohľadom na mieru závislosti na pomoci pri každodenných sebaobslužných činnostiach.

Tabuľka 2.

Podiel osôb potrebujuúcich pomoc pri sebaobsluže podľa miery závislosti

miera závislosti					
vek osoby	% závislých osôb celkom	% minimálne závislých	% ľahkej závislosti	% strednej závislosti	% ťažkej závislosti
65 - 69 rokov	3	1,5	1,5		
70 - 74 rokov	7	3	2	2	
75 - 79 rokov	10,5	4	3	3	0,5
80 - 84 rokov	15,5	6,5	4	4	1
85 - 89 rokov	27	9	8	8	2
90 a viac rokov	80	20	20	20	20

Určovanie potrieb obyvateľov starších ako 65 rokov je pravdepodobne najprepracovanejšou časťou štatistického určovania normatífov vybavenosti pre jednotlivé služby. Pre ostatné sociálne skupiny je určovanie potrieb obťažnejšie nielen z dôvodu veľkej rozmanitosti samotných potrieb, ale aj služieb, ktoré možno pre ich uspokojenie poskytnúť. Problematickým stále zostáva samotné zisťovanie početnosti jednotlivých znevýhodnených skupín. Tabuľka č. 3 obsahuje orientačné údaje o výskyte jednotlivých druhov zdravotného postihnutia v populácii. Okrem tohto

¹ Svetová zdravotnícka organizácia považuje za seniorov osoby staršie ako 65 rokov. Náš zákon o sociálnej pomoci definuje nárokovateľnosť služieb pre starších ľudí dosiahnutím dôchodkového veku.

základného čísla potrebujeme pre určenie potreby konkrétnych služieb aj vekovú štruktúru každej skupiny a mieru postihnutia.

Tabuľka 3.

Orientačný výskyt druhov zdravotného postihnutia na 10 tisíc obyvateľov

Druh postihnutia	Počet osôb s daným postihnutím na 10 tisíc obyvateľov
Zrakové postihnutie	57
z toho ťažko	16
Sluchové postihnutie	95
z toho hluchí	14,5
Poruchy reči	57
Mentálne postihnutie	285
Poruchy pohybového ústrojenstva	286
Osoby na vozíku	33
Diabetici	505
z toho na inzulíne	66
Duševné ochorenie	95
Epilepsia	133
Psoriáza	190
Chronicky choré deti	524

Podľa týchto údajov cca 16 % obyvateľov sa musí vo svojom živote vysporiadať s určitou mierou zdravotného postihnutia, takmer 3 % detí trpia chronickou chorobou. Približne 400 osôb z 10 000 sú poberateľmi invalidného dôchodku a cca 110 osôb poberateľmi čiastočného invalidného dôchodku.

Tabuľka 4.

Orientačné údaje o potrebe sociálnych služieb v oblasti starostlivosti o deti a rodinu

Sociálna skupina		na 1000 rodín	na 10 tisíc obyvateľov
Rodiny s deťmi (0-18 rokov) vyžadujúce sociálnu pomoc	potreba vzniká v priebehu roka	50	80
	potrebujú trvalú pozornosť	175	270
Deti ohrozené týraním a zneužívaním	potreba vzniká v priebehu roka	na 1000 detí 8	20
	potrebujú trvalú pozornosť	140	340

Tabuľka 5.

Orientačné údaje o výskyte potreby sociálnych služieb v oblasti azylového ubytovania

Osoby vyžadujúce azylové ubytovanie	na 10 000 obyvateľov
bezdomovci	10
matky s deťmi	4,5
po výkone trestu	19
závislí na drogách	12 - 24 (vo veľkých mestách aj viac)

Vyššie uvedené štatistické údaje sú základným orientačným východiskom, ktoré pri analýze potrieb pomáhajú definovať predovšetkým a najmä kvantitatívne nároky na vybavenosť územia (komunity) jednotlivými službami pre cieľové sociálne skupiny. Základná sociálna analýza obce je nevyhnutnou podmienkou komunitného plánovania sociálnych služieb pre jej obyvateľov.

Záver

Komunitné plánovanie sociálnych služieb je na Slovensku v počiatkoch. Je to prirodzené, pretože mestá a obce len prednedávnom prevzali od štátu kompetencie v tejto oblasti a len v roku 2005 sa uskutočnila fiškálna decentralizácia, ktorá preverí skutočnú úroveň samosprávneho riadenia a demokracie.

Minipríručka o komunitnom plánovaní sociálnych služieb je len o málo pokročilejšia ako samotná prax. Ako uvádzame v literatúre, čerpá najmä z materiálov našich západných susedov. V Českej republike, napriek tomu, že stále nemajú nový zákon o sociálnych službách, ani zákon o sociálnej pomoci, veľmi systematicky sledujú trendy vo vyspelejších krajinách a prostredníctvom zahraničnej pomoci dlhodobo usilujú meniť prax v sociálnych službách. Snaha ministerstva nachádza odozvu u profesionálov v regiónoch a v sociálnych zariadeniach. Výsledkom tejto spolupráce v posledných 4 - 5 rokoch je zavádzanie minimálnych štandardov kvality sociálnych služieb a relatívne rýchle šírenie metodiky komunitného plánovania. Dobrý príklad toho, že na uskutočnenie zmeny nie je vždy potrebné meniť legislatívu. Stačia vedomosti, jasný zámer a dobrá vôľa k spolupráci.

Pri komunitnom plánovaní sociálnych služieb je rovnako dôležitý samotný proces plánovania ako aj jeho výsledok. Rozvoj sociálnych služieb môže byť oveľa dynamickejší, ak je podporovaný väčšinou zainteresovaných. Dovoľme si tvrdiť, že to sa pri bežnom „úradníckom“ spôsobe plánovania nedá dlhodobo dosiahnuť. Mobilizácia všetkých existujúcich zdrojov v meste / regióne v záujme naplnenia spoločne dohodnutých zámerov prináša synergický efekt nebývalých rozmerov.

Významnú úlohu zohrávajú v celom procese komunitného plánovania sociálnych služieb miestni politici. Od nich sa očakáva, že komunitnému plánovaniu vyjadria svoju podporu, budú ho priebežne monitorovať a veľmi zodpovedne posudzovať definitívny návrh komunitného plánu vrátane jeho finančného zabezpečenia. No nielen to. Od komunálnych politikov sa očakáva, že budú návrh komunitného plánu veľmi zodpovedne konfrontovať nielen so svojim politickým programom, ale prihliadnu na väčšinový konsenzus tých, ktorí sa celého procesu komunitného plánovania zúčastňovali: užívateľov a poskytovateľov sociálnych služieb.

Použitá literatúra:

Holúbková, Soňa, Krupa, Slavoj, *SOCIÁLNE SLUŽBY PRE OBČANOV – MANUÁL PRE OBECNÉ A MESTSKÉ ÚRADY*, Rada pre poradenstvo v sociálnej práci, Bratislava 2001

Kolektív autorov, *OBCE, MĚSTA, REGIONY A SOCIÁLNÍ SLUŽBY*, Socioklub, Praha 1997

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ, VĚC VEŘEJNÁ, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Praha 2002

Matoušek, Oldřich, *SLOVNÍK SOCIÁLNÍ PRÁCE*, Portál, Praha 2003

Matoušek, Oldřich, *METÓDY A ŘÍZENÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE*, Portál, Praha 2002

Příhodová, Alice, *MODELY KOMUNITNÍ PRÁCE*, Sociální práce/ Sociálna práca 0/2001, 1/2002, str. 49-61

ZAPOJENÍ NEZISKOVÝCH ORGANIZACÍ V ČESKÉ REPUBLICE DO TVORBY KOMUNITNÍCH PLÁNŮ PÉČE, Centrum komunitní péče, Ústí nad Labem 2003