



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

**Evaluace realizace komunitního plánování sociálních
služeb na Rokycansku – 3. Etapa**

reg. číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006564

Průběžná zpráva k 30.9.2018

Zpracovala: Mgr. Marie Kubalíková (kubalikovamarie@gmail.com, 739 469 290)

Plzeň 2018

Obsah

Manažerské shrnutí	3
Shrnutí zjištění a navržená doporučení v rámci evaluace.....	4
Cíl evaluace a metody sběru dat.....	8
Metoda evaluace a způsob syntézy a sběru dat	8
Zjištění k evaluačním otázkám a kritériím	9
1. Zhodnocení zajištění a koordinace (řízení) procesu plánování rozvoje sociálních služeb	9
2. Zhodnocení realizovaných aktivit plánování sociálních služeb	17
3. Dosahování výstupů, výsledků a cílů z perspektivy realizátora procesu, partnera projektu a zástupců účastníků plánování služeb.....	23
Příloha č. 1 Shrnutí hodnocení procesu KPSS z rozhovorů klíčovými aktéry	27
Příloha č. 2 Zápis z hodnocení realizovaných aktivit procesu plánování sociálních služeb realizátory projektu.....	34
Příloha č. 3 Vyhodnocení dotazníků pro evaluaci setkání pracovních skupin KPSS a zjištění očekávání účastníků pracovních skupin KPSS	38

Manažerské shrnutí

Evaluace se vztahuje ke stavu následujících procesů plánování rozvoje služeb k **30. září 2018**:

Komunitní plánování sociálních služeb na Rokycansku – 3. etapa

- realizace od 1. 10. 2017 do 30. 9. 2019
- projekt „Aktualizace komunitního střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na Rokycansku“, reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006564

Cílem projektu je:

- a) aktualizovat komunitní střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na Rokycansku,**
- b) aktualizovat proces komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku vč. provedení evaluace tohoto procesu,**
- c) šířit informace o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb prostřednictvím aktualizovaného katalogu poskytovatelů sociálních a návazných služeb, informačních materiálů a webového portálu o sociálních službách a komunitním plánování.**

Základním cílem projektu je zvýšit kvalitu a udržitelnost systému soc. a navazujících služeb podporujících soc. začleňování osob ohrožených soc. vyloučením na územní ORP Rokycany. Aby tyto služby efektivně pomáhaly v začleňování, je třeba, aby jejich činnosti odpovídaly aktuálním potřebám sociálně znevýhodněných osob. Služby zároveň fungují v prostředí, ve kterém jsou zdroje pro jejich činnost omezené, a jejich podpora je dána zaměřením a prioritami státu, kraje a obcí v rámci sociálních politik. Pro rozvoj efektivního systému soc. a navazujících služeb je třeba zjistit aktuální potřeby poskytování těchto služeb a v závislosti na aktuálních zdrojích a místních podmínkách pro jejich poskytování a za spolupráce všech subjektů, kterých se problematika soc. a návazných služeb týká, naplánovat aktivity vedoucí k optimálnímu rozvoji těchto služeb. To vše umožňuje proces komunitního plánování soc. služeb, který se na území již dlouhodobě realizuje. Platnost minulého plánu skončila v roce 2016 (na rok 2017 byl zpracován realizační plán ve spolupráci města a místního partnerství). Od doby jeho zpracování došlo k řadě změn v potřebách soc. znevýhodněných osob, v podmínkách a zdrojích poskytování služeb i v legislativě. Z tohoto důvodu je třeba aktualizovat celý proces plánování služeb, jehož základním výstupem bude plán rozvoje služeb na další období. Evaluace, která bude součástí projektu, přispěje ke zkvalitnění procesu a jeho výstupů. V neposlední řadě je jedním z cílů projektu šíření informací o soc. a návazných službách, neboť podmínkou jejich využívání je to, že lidé o službách vědí a ví, jak je „nakontaktovat“.¹

Projekt vytvoří nový plán rozvoje sociálních služeb na období 2020-2024, který bude obsahovat priority rozvoje služeb na další období a dle kterého bude realizována sociální politika ORP. Zároveň bude představovat podklad pro přenesení potřeb a priorit v sociální oblasti na krajskou úroveň plánování služeb. Pro definování priorit bude na území proveden průzkum stávající situace v sociální oblasti – budou zmapovány skupiny osob ohrožených soc. vyloučením či sociálně vyloučené a jejich potřeby, služby poskytované těmto osobám a zdroje pro poskytování těchto služeb. Na území ORP bude zintenzivněno setkávání a jednání

¹ Podrobný popis projektu, příloha č. 4 Žádosti o podporu projektu: Aktualizace komunitního střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na Rokycansku, reg. číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006564

místního partnerství (vytvořené v minulých etapách plánování služeb), do kterého budou zapojeni noví zájemci z řad cílových skupin.²

V rámci 3. etapy komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku bylo dosud provedeno vyhodnocení předchozího komunitního plánu, vytvořen realizační plán pro rok 2018. Dále byl proveden průzkum stávající situace a zpracovány tyto analýzy: Analýza poskytovatelů sociálních služeb, Analýza potřeb (zmapování potřeb rodin se zdravotně postiženými dětmi – členů Klubu Korálky a potřeb seniorů – členů Klubu důchodců Rokycany), Analýza zdrojů, Základní socio-demografický podpis území (všechny března 2018) a Shrnující analýza – Shrnutí výstupů z mapování sociální situace na Rokycansku pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb (květen 2018). Dále byly v rámci KPSS na Rokycansku realizována setkání pracovních skupin a řídicích skupin a to: 11.10.2017 úvodní společné setkání pracovní skupiny, 4.12. představení KPSS pro Klub důchodců v Rokycanech, 20.12.2017 setkání řídicí skupiny, 21.3.2018 2. společné setkání pracovních skupin k vyhodnocení komunitního plánu, prezentace výstupů z analýz, 11.6.2018 setkání pracovních skupin dle cílových skupin k navržení vize a SWOT analýzy.

Shrnutí zjištění a navržená doporučení v rámci evaluace

1. Zhodnocení zajištění a koordinace (řízení) procesu plánování rozvoje sociálních služeb

Téměř ve všech případech byla naplněna kritéria pro kvalitní zajištění a koordinaci procesu plánování rozvoje sociálních služeb. Kritéria nebyla naplněna jen v 5ti bodech:

- **B2 (Kvalifikovaní a kompetentní pracovníci):** Neexistuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu. Účastníci řídicích a pracovních skupin byli do procesu komunitního plánování zaškoleni na úvodních jednáních pracovních skupin, dle odpovědí získaných od vybraných účastníků plánování byli s touto formou zaškolení spokojeni. Proběhlo navíc „setkání seniorů“, při němž byli účastníci také seznámeni s procesem komunitního plánování a způsobem, jak se zapojit dále do setkávání u „kulatého stolu“.
- **D2 (zapojování - uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování):** Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování. Nejsou ale zastoupení ve stejném poměru v rámci pracovních skupin. V pracovních skupinách jsou zastoupeni většinou poskytovatelé sociálních služeb. Uživatelé se také účastní setkání pracovních skupin, ale jejich účast je nižší. Nejméně se setkání účastní zastupitelé samospráv obcí v ORP Rokycany. Zastupitelé a představitelé města Rokycany se setkání pracovních skupin účastní. Členy řídicí skupiny jsou zástupci samosprávy města Rokycany, a několika obcí z ORP Rokycany, zástupci poskytovatelů služeb a sociálního odboru.
- **D3 (zapojování - uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity):** Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb (zápisy z pracovních skupin, analýzy dokládající počet zapojených obcí, poskytovatelů,

² Žádost o podporu projektu: Aktualizace komunitního střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb na Rokycansku, reg. číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/16_063/0006564

uživatelů služeb) a materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti do pracovních skupin (pozvánky na setkání pracovních skupin na webových stránkách, v tisku – Rokycanských novinách). V pracovních skupinách jsou nicméně zastoupeni většinou poskytovatelé sociálních služeb. Uživatelé se také účastní setkání pracovních skupin (především senioři a ZTP), ale jejich účast je nižší (především v rámci skupin děti, mládež a rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením). Nejméně se setkání účastní zastupitelé samospráv obcí v ORP Rokycany.

Připomínkování Plánu rozvoje sociálních služeb bude veřejnost připomínkovat na závěrečném projednání pracovních skupin.

- **F1 (popis stávající situace):** V analýze zdrojů chybí za některé poskytovatele (celokrajské – např. Člověk v Tísni) údaje, jaké finanční zdroje využívají pro provozování sociálních služeb na Rokycansku. Tyto údaje je problematické zjistit vzhledem k tomu, že se jedná o celokrajské služby, které získávají dotace na poskytování dané služby v celém kraji a vykazují je pouze za celý kraj.

2. Zhodnocení realizovaných aktivit plánování sociálních služeb realizátory a vybranými zástupci zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb

Aktivity jsou realizovány dle harmonogramu. Kladně je hodnocena koordinace procesu KPSS, řízení a jednání při pracovních skupinách a v řídicí skupině (tvorba vize, SWOT analýzy, řešení konkrétních věcí – koncepce sociálního bydlení).

Co se z pohledu realizátorů a vybraných klíčových aktérů v rámci komunitního plánování nedaří je zapojení starostů obcí v ORP Rokycany do procesu plánování – v malé míře se účastní pracovních skupin, při mapování situace v regionu zodpovědělo dotazník jen 35 obcí z 68, je těžké zajistit přes některé obce šíření informací o procesu KPSS a sociálních službách (starostové nemají čas na takovéto aktivity, nebo je nepovažují za podstatné). Nedaří se komunikace se starosty přes e-mailovou korespondenci.

Zástupci zadavatelů, poskytovatelů i realizátoři by uvítali vyšší zapojení uživatelů/potencionálních uživatelů sociálních služeb a veřejnosti do procesu plánování, zjišťování potřeb. Především chybí údaje, potřeby přímo od skupin ohrožených sociálním vyloučením (jsou získávány přes poskytovatele služeb). Vyšší účast veřejnosti by mohla být také v rámci pracovních skupin zabývajících se potřebami dětí, mládeže a rodin s dětmi a osob se zdravotním postižením.

Zástupci zadavatele a poskytovatelů služeb by také uvítali zapojit do plánování více školy.

Z hlediska informování a informační kampaně se daří spolupráce a předávání informací mezi partnerem projektu, koordinátory i poskytovateli služeb. Všichni klíčoví aktéři jsou informováni o procesu KPSS v Rokycanech. Nedaří se komunikace se starosty obcí ORP Rokycany, v důsledku toho chybí zveřejňování informací o KPSS v některých obcích.

Doporučení formulovaná na základě evaluačních zjištění

Doporučení č. 1 ke zvýšení starostů obcí v ORP Rokycany

- Objíždět starosty obcí v ORP Rokycany, mluvit s nimi. Zvýšit vážnost plánu - snažit se zapojit vedení kraje (vedení a podpora kraje v KPSS pro obce je minimální, to ovlivňuje

motivovanost účastníků aktivně pracovat na rozvoji služeb/zpracování plánu). Do budoucna zajistit větší závaznost plánu → Konkrétní opatření (např. začít budovat krizový byt) dát přímo někomu na zodpovědnost (např. místostarostovi). Pokusit se do plánu dát a prosazovat věci, které by se zrealizovaly hned.

- Motivovat starosty představováním KPSS na jiných akcích – setkání starostů, sociálních komisích jednotlivých obcí. Mluvit s nimi o konkrétních věcech (ne o KPSS), které řeší, např. je zajímavá sociální bydlení. Vysvětlovat co jim do budoucna může KPSS přinést.
- Komunikovat se starosty přímo, dojet za nimi, případně telefonicky. E-mailová komunikace příliš nefunguje.
- Obecně podporovat prestiž služeb, vzdělávat a informovat o sociálních službách.
- Informovat o službách jednodušší laičtější formou, ne jen katalogem sociálních služeb. Například „nějaký základní leták A4, rozcestník, něco, co by mohlo viset na nástěnce, papír se strategickou mapou životních situací, jako přihází člověk, který řeší bydlení, dluhy, zdravotní postižení, seniorský věk, zlobivé dítě a z toho vějířku → hledej službu typu NZDM, typu odlehčovací služba ... takový „odkazník“. (zástupce poskytovatelů sociálních služeb na Rokycansku, členka pracovní skupiny)

Doporučení č. 2 ke zvýšení zapojení uživatelů služeb a veřejnosti do plánování

- Zlepšit zapojení (zjišťování potřeb) uživatelů služeb (osoby ohrožené sociálním vyloučením, děti, mládež a rodiny s dětmi) do procesu KPSS. Neúčastní se pracovních skupin a asi ani není reálné, že se účastní, zapojovat je individuálně nebo prostřednictvím focus group nejen prostřednictvím poskytovatelů a pracovních skupin
- Pro špatně dosažitelné skupiny (ohrožených sociálním vyloučením) zkusit nějaký nízkoprahový přístup, vymyslet, jak je více zapojit do plánování.
- Zvýšit zájem uživatelů sociálních služeb, více v novinách rozepisovat o čem bylo jednání pracovních skupin, co se tam dělo, psát více i o službách, aby lidé měli představu, o čem jsou. Obecně by se měla veřejnost o sociálních službách více informovat přes média, přes školy.

Doporučení č. 3 mimo uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů sociálních služeb zapojit do plánování služeb také školy a zástupce kraje (např. krajská koordinátorka osob se zdravotním postižením, osoby odpovědné za krajský komunitní plán sociálních služeb)

Doporučení k organizaci pracovních skupin

- Do budoucna evaluovat funkčnost rozdělení pracovních skupin na tři skupiny (senioři a ZTP, děti, mládež a rodiny s dětmi, osoby ohrožené sociálním vyloučením).

Doporučení č. 4 k mapování socio-demografické situace v regionu, analýza potřeb, zdrojů a poskytovatelů služeb

- Při analýze socio-demografického popisu území využívat data, která již obec má. Při analýze potřeb mapovat poskytovatele služeb v území pomocí metody nabalování (sněhová koule), někteří poskytovatelé působí celokrajsky, nejsou tak v registru pro dané území.

- Mapovat kapacitu, kterou má daná služba mít a vyhodnocovat efektivitu stávajících služeb. (Některé služby by měly opět zanikat, když se sníží potřeba nebo kvalita není taková.) -> problém je ale, že nejsou kritéria pro vyhodnocení kapacity a kvality služeb (kraj ani stát to neumí), pro KPSS je to náročné, musel by nastavit kritéria kraj a kontrolu kvality provádět např. sociální odbor, v rámci KPSS by bylo možné nastavit kritéria pro daný region, ale museli by s tím souhlasit všichni KA.

Doporučení č. 5 k informování o sociálních službách

- Informační letáky pro jednotlivé cílové skupiny psát laičtější formou a rozeslat je na jednotlivé obce, aby se zveřejnily na vývěskách i webových stránkách.
- Katalog sociálních služeb by měl být jak v elektronické, tak v listinné podobě. Na webu zřídit možnost elektronického hodnocení poskytovatelů služeb.

Doporučení č. 6 k delegování vyhodnocování realizačního a střednědobého plánu na pracovníka/ci úřadu (ne vedoucí sociálního odboru).

- Po skončení projektu (vytvoření střednědobého komunitního plánu) delegovat organizaci plánování sociálních služeb – vyhodnocování realizačního plánu, střednědobého plánu – na pracovníka/ci úřadu s vymezenou částí úvazku, ideálně pracovníka/ci, který/á není na pozici vedoucího sociálního odboru. Uspořádat v době plnění plánu mimořádná setkání k řešení aktuálních problémů.

Doporučení č. 7 pro naplňování komunitního plánu v budoucnosti (toto doporučení bylo formulováno v návaznosti na diskuzi o zvýšení vážnosti a závaznosti plánu jako motivaci pro zvýšení účasti zadavatelů)

- Do budoucna zajistit větší vážnost a závaznost plánu. → Konkrétní opatření (např. začít budovat krizový byt) dát přímo někomu na zodpovědnost (např. místostarostovi). Pokusit se do plánu dát a prosazovat věci, které by se zrealizovali hned.
- Pokusit se o větší propojení KPSS obce s krajským KPSS. → Zvát na setkání pracovních skupin nejen krajskou koordinátorku KPSS ale i zástupce z kraje a pracovníky KÚ (např. krajský protidrogový koordinátor).

Cíl evaluace a metody sběru dat

Cíl evaluace

Cílem evaluace je zkvalitnit proces plánování sociálních služeb, který na Rokycansku již dlouhodobě probíhá.

Zaměření evaluace

- zhodnocení zajištění a koordinace (řízení) procesu plánování rozvoje sociálních služeb
- zhodnocení realizace aktivit plánování služeb
- zhodnocení dosahování výstupů a cílů

Způsob evaluace

Využit je model **průběžné evaluace s prvem sebehodnocení** – propojení informací o zajištění a koordinaci procesu, o realizaci aktivit v procesu a informace o zhodnocení výstupů a výsledků z perspektivy realizátora procesu, partnera projektu a zástupců účastníků plánování služeb. Průběžná evaluace bude realizována po 12 měsících realizace projektu a bude obsahovat zhodnocení prvních 12 měsíců realizace projektu, závěrečná evaluace bude realizována v posledních měsících realizace projektu a bude obsahovat zhodnocení celého období realizace projektu.

Výstupem z evaluace bude **průběžná a závěrečná zpráva**, které budou obsahovat odpovědi na evaluační otázky a celkové zhodnocení realizace procesu plánování služeb vč. případných opatření ke zlepšení. Evaluační zprávy budou:

- obsahovat zjištění a závěry založené na analýze skutečností, k nim se dospělo během procesu realizace plánování rozvoje služeb
- zaměřeny na problémy, které jsou vnímány jako nejdůležitější a které mají vliv na úspěšné naplnění projektu
- čtivé a srozumitelné, budou ctít dobrou logickou návaznost
- obsahovat způsob realizace evaluace, zapojené osoby, zdroje (dokumenty), ze kterých byly čerpány informace pro evaluaci, a opatření ke zlepšení

Evaluaci provádí externí odborník.

Metoda evaluace a způsob syntézy a sběru dat

Zhodnocení kvality zajištění a koordinace procesu, zhodnocení realizace aktivit plánování služeb a zhodnocení dosahování výstupů a výsledků projektu bylo vypracováno na základě předem stanovených evaluačních otázek a evaluačních kritérií. Evaluační otázky a kritéria byla nastavena na základě kritérií kvalitního komunitního plánování sociálních služeb.

Informace a data k vyhodnocení zajištění a koordinace procesu, realizace aktivit v procesu a zhodnocení dosahování výstupů a výsledků projektu (respektive odpovědi na evaluační otázky a vyhodnocení evaluačních kritérií), byla získána:

- a. obsahovou analýzou projektových dokumentů (žádost), zápisů z pracovních a řídicích skupin, výstupů vzniklých v rámci procesu komunitního plánování (analýza potřeb,

analýza zdrojů, analýza poskytovatelů sociálních služeb, socio-demografický popis, shrnutí analýz),

- b. rozhovory s klíčovými aktéry KPSS na Rokycansku: s vedoucí sociální odboru (členka/člen řídicí skupiny a zástupce partnera projektu), zástupce poskytovatele sociálních služeb na Rokycansku Diakonie západní Čechy (účastnice pracovních skupin a členka řídicí skupiny), zastupitel obce v ORP Rokycany (člen řídicí skupiny), uživatelka sociálních služeb (dlouhodobě se účastní pracovních skupin a zástupkyně svazu tělesně postižených) – shrnutí hodnocení z rozhovorů viz **příloha č. 1**,
- c. zhodnocení projektu formou focus group (skupinová diskuze) s realizátory projektu – zápis z hodnocení viz **příloha č. 2**,
- d. dotazníkovým šetřením mezi členy pracovních a řídicích skupin - dotazníky pro evaluaci 3. etapy komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku a dotazníky pro evaluaci průběhu a výstupů projektu komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku byly vyplněny při úvodních setkáních členy pracovních skupin a řídicí skupiny v březnu 2018 a červnu 2018. Podrobné vyhodnocení dotazníků a vzor dotazníku viz **příloha č. 3**.

Dotazníky uvedené v bodu d. byly realizátory vyhodnocovány hned po pracovních skupinách v březnu 2018 a červnu 2018 a sloužily realizátorům k okamžitému zhodnocení průběhu procesu komunitního plánování.

Zjištění k evaluačním otázkám a kritériím

V následující kapitole jsou vyhodnoceny jednotlivé evaluační otázky, které byly relevantní k zodpovězení ke stavu projektu 30. září 2018.

1. Zhodnocení zajištění a koordinace (řízení) procesu plánování rozvoje sociálních služeb

A. Legitimita procesu plánování rozvoje sociálních služeb

Proces plánování sociálních služeb je v území legitimní, pokud je schválen samosprávou.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
A.1 Je schválen záměr realizace procesu plánování sociálních služeb či tvorby plánu rozvoje sociálních služeb samosprávou? Obsahuje záměr poslání a cíl procesu, územní rozsah, harmonogram a organizační strukturu?	Písemné usnesení samosprávy o schválení záměru realizovat proces či zpracovat plán rozvoje služeb s uvedenými prvky.	Datum: září 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: <i>Prostřednictvím usnesení zastupitelstva města Rokycany (19.2.2017) město přislíbilo partnerství v projektu aktualizace komunitního plánu sociálních služeb s CpKP západní Čechy (realizátor projektu). Se zapojením do procesu souhlasili také jednotlivé obce ve SO ORP Rokycany (celkem 68 obcí)</i>		
A.2 Je v průběhu procesu informována samospráva o dílčích výstupech či částech plánu rozvoje sociálních služeb?	Písemné usnesení o seznámení, projednání či schválení dílčích výstupů z procesu či částí plánu rozvoje služeb	Datum: září 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ

		<input type="checkbox"/> NE Datum: září 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018:		
<i>Rada města Rokycany je průběžně informována o výstupech projektu. 29. 5. 2018 byl schválen Realizační plán na rok 2018 a projednány SWOT analýzy a vize. Zástupci samosprávy jsou informováni o průběhu procesu v řídicí skupině a na pracovních skupinách.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
A.3 Je samosprávou schválen zpracovaný plán rozvoje sociálních služeb?	Písemné usnesení o schválení plánu rozvoje služeb	Datum: září 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení:		

B. Kvalifikovaní a kompetentní pracovníci

Osoby, které se podílejí na koordinačních, metodických, konzultačních, facilitačních, analytických a vzdělávacích činnostech v rámci procesu plánování sociálních služeb (dále jen odborné činnosti) mají potřebnou kvalifikaci, znalosti a dovednosti.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
B.1 Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb?	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit.	Datum: září 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení:		
<i>Požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob jsou uvedeny v žádosti na projekt a v základací listině KPSS. V rámci projektu jsou zaměstnáni: metodik, koordinátor, analytik, sociolog, expert na soc. začleňování.</i>		
B.2 Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování rozvoje služeb?	Existuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu.	Datum: říjen 2018 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input checked="" type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE

Komentář a doporučení: září 2018:

Neexistuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu. Účastníci řídicích a pracovních skupin byli do procesu komunitního plánování zaškoleni na úvodních jednáních skupin. Účastníci procesu byli do procesu zaškoleni v rámci úvodního setkání pracovních a řídicích skupin a byli s touto formou zaškolení spokojeni. Proběhlo „setkání seniorů“, při němž byli účastníci seznámeni s procesem komunitního plánování a způsobem jak se zapojit dále do setkávání u „kulatého stolu“.

Komentář a doporučení: říjen 2019:**C. Řízení procesu plánování rozvoje sociálních služeb**

Proces plánování je efektivně a transparentně řízen. Je zajištěn přenos informací ve všech úrovních procesu plánování.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
C.1 Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic?	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: <i>Organizační struktura procesu plánování je definována v „Základní listině komunitního plánování sociálních služeb (dále jen KPSS) na Rokycansku“ – popis činností a pravomocí řídicí skupiny, realizačního týmu a pracovních skupin... Popis činností členů ŘS a organizační struktur ŘS je popsán ve „Statutu a jednacím řádu řídicí skupin pro 3. etapu komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku“. Popis činností a zodpovědnosti jednotlivých pozic projektového týmu (realizátoři a koordinátoři KPSS) jsou také definovány v žádosti projektu.</i>		
C.2 Jsou zpracována, schválena a v praxi uplatňována pravidla upravující postavení, organizaci a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb (statuty, jednací řády, apod.)?	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupin a tato pravidla jsou uplatňována v praxi.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: <i>Základní listina a KPSS a Statut a jednací řád ŘS byly schváleny na 1. jednání ŘS 20.12.2017 (viz zápis, potvrzeno na základě rozhovorů). Základní listina zahrnuje statut a jednací řád pracovní skupiny.</i>		
C.3 Je při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb upřednostňováno konsensuální rozhodování?	Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE

Komentář a doporučení: září 2018: <i>Statut a jednací řád ŘS uvádí, že „ŘS rozhoduje na základě souhlasného rozhodnutí – konsensu všech zúčastněných, hledání kompromisů, dosažení konsensu. Pokud není konsensu dosaženo, může ŘS rozhodnout i hlasováním. Pro hlasování platí následující pravidla: rozhodnutí ŘS je platné, pokud pro něj hlasovala nadpoloviční většina všech členů. Při rovnosti hlasů není rozhodnutí přijato.“ (viz Článek III) Rovnost hlasu všech účastníků procesu je deklarována v Základní listině. Při rozhovorech s členy a ze zápisů pracovních skupin a řídicí skupiny bylo potvrzeno, že je v rámci setkávání uplatňováno konsensuální rozhodování.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
C.4 Je zajištěna informovanost uvnitř systému?	Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně a účastníci jsou se způsobem informování obeznámeni.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: září 2018: <i>Informování uvnitř systému zajišťuje koordinátor KPSS a kontaktní osoba za město. Způsob informování uvnitř systému je jen popsán ve Statutu a jednacím řádu ŘS a Základní listině. Způsob informování mezi řídicí skupinou a zastupitelstvem (kdo komu předává informace) a koordinátorem projektu (kdy má koordinátor předávat informace o setkání a podklady ŘS) je upraven ve Statutu a jednacím řádu ŘS – „ŘS komunikuje se zastupitelstvem města a obcí“ a princip informovat o procesu vně k veřejnosti je uvedeno v Základní listině. Se způsobem předávání informací (koordinátor informuje účastníky plánování především prostřednictvím e-mailu či telefonicky o plánovaných aktivitách, zasílá jim podklady pro setkání či připomínky) byli účastníci pracovních skupin a řídicích skupin seznámeni při úvodních setkání. Dotazovaní členové řídicí skupiny a pracovních skupin jsou se způsobem informování uvnitř systému spokojeni.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		

D. Zapojování

Do procesu plánování sociálních služeb jsou aktivně zapojováni všichni aktéři (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé, další zainteresované skupiny a veřejnost).

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
D.1 Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování obsahující: účel a způsob zapojování, informovanost aktérů o možnostech zapojení, harmonogram činnosti zapojování, kritické body (selhání) a návrh jejich řešení a systém vnějšího připomínkování dokumentů?	Je zpracován písemný postup zapojování, který lze doložit z dokumentů a uplatňování tohoto postupu v praxi je doložitelné důkazy.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE

Komentář a doporučení: říjen 2018: <i>Postup zapojování uživatelů, poskytovatelů, zadavatelů soc. služeb, dalších zainteresovaných skupin a veřejnosti je popsán v žádosti a popisu projektu a v Základní listině KPSS schválené ŘS. Uplatňování tohoto postupu je doložitelné z distribuce pozvánek přes e-mailovou komunikaci, zveřejnění na webových stránkách www.rokycany.cz a ze zápisů z porad realizačního týmu a setkání PS a ŘS (setkání pracovních skupin jsou přístupná široké veřejnosti). Dodržování postupu zapojování bylo potvrzeno při rozhovorech s realizátory, partnerem a zástupcem poskytovatele služeb na Rokycansku.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
D.2 Jsou uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování?	Existují dokumenty, které dokládají zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů v rámci organizační struktury a jejich podíl na rozhodování (např. organizační schéma, organizační řád, zápisy z jednání, prezenční listiny apod.). Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli.	Datum: říjen 2018 <input type="checkbox"/> ANO <input checked="" type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018: <i>Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování. V pracovních skupinách jsou zastoupeni většinou poskytovatelé sociálních služeb. Uživatelé se také účastní setkání pracovních skupin, ale jejich účast je nižší. Nejméně se setkání účastní zastupitelé samospráv obcí v ORP Rokycany. Zastupitelé a představitelé města Rokycany se setkání pracovních skupin účastní. Členy řídicí skupiny jsou zástupci samosprávy města Rokycany, poskytovatelů služeb, sociálního odboru. Zastoupení uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů dokládají prezenční listiny z jednotlivých setkání ŘS a PS.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
D.3 Jsou uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity?	Jsou k dispozici materiály dokládající zapojení uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a materiály dokládající možnost zapojení veřejnosti při připomínkování priorit, opatření a aktivit. Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli, zadavateli a zástupci veřejnosti.	Datum: říjen 2018 <input type="checkbox"/> ANO <input checked="" type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018:		

Zapojení uživatelů, poskytovatelů dokládají zápisy ze setkání ŘS a PS – SWOT analýzy se zúčastněnými, Analýza poskytovaných sociálních služeb na Rokycansku – poskytovatelé a zadavatelé, Průzkum potřeb poskytování sociálních (a návazných) služeb – uživatelé služeb. Možnost zapojení do pracovních skupin dokládají pozvánky zveřejněné na webových stránkách a v tisku (Rokycanské noviny, Rokycanský deník), pozvánky jsou také umístovány na úřední desky, do informačního centra, do knihovny, na úřad práce, do nemocnice, poskytovatelé služeb je zveřejňují. Připomínkování Plánu rozvoje sociálních služeb bude veřejnost připomínkovat na závěrečném projednání pracovních skupin. V pracovních skupinách jsou nicméně zastoupeni většinou poskytovatelé sociálních služeb. Uživatelé se také účastní setkání pracovních skupin, ale jejich účast je nižší. Nejméně se setkání účastní zastupitelé samospráv obcí v ORP Rokycany.

Komentář a doporučení: říjen 2019:

E. Informovanost

Občanům v území jsou průběžně dostupné informace týkající se plánování a poskytování sociálních služeb.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
E.1 Existuje písemný postup informování občanů v území obsahující: účel a způsob poskytování informací, formy informování osob se specifickými potřebami komunikace, osoby odpovědné za poskytování informací, jak často jsou informace poskytovány, kde jsou informace dostupné a postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací? A je tento postup naplňován?	Existuje písemný postup informování obsahující min. uvedené oblasti. Osoby zodpovědné za systém informování jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: <i>V žádosti – viz klíčová aktivita Informační kampaň, Základní listina KPSS. Uplatňování dokládají webové stránky města Rokycany, zveřejněné tiskové zprávy. Formy informování osob se specifickými potřebami komunikace nejsou stanoveny. Osoby odpovědné za poskytování informací = koordinátor, partner</i>		
E.2 Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost zveřejňování minimálně těchto informací: zákl. informace o poslání, cílech a principech plánování sítě soc.sl. v území - základní dokumenty (záměr a pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb); informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány minimálně výše uvedené informace, a to v souladu s písemným postupem informování (viz kritérium výše).	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE

<p>a jeho výstupech (včetně všech rozhodnutí, pozvánek na veřejná jednání a zápisů z nich); informace o odpovědných osobách (pozice, kompetence, pravomoci, kontakty); informace o možnostech zapojení se do procesu plánování; informace o stávajícím stavu sítě sociálních služeb v území (nabídka služeb, struktura poskytovatelů, jejich veřejné závazky, podmínky poskytování služeb, kvalita dostupných služeb); základní informace o fungování a financování systému sociálních služeb v České republice, druhy sociálních služeb dle zákona 108/2006 Sb.?</p>		
<p>Komentář a doporučení: říjen 2018: Doloženo při rozhovoru, zpravodaji města Rokycany, webové stránky města Rokycany a CpkP ZČ.</p>		
<p>Komentář a doporučení: říjen 2019:</p>		

F. Popis aktuální situace

Popis aktuální situace zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
<p>F.1 Obsahuje analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb všechny potřebné údaje, zejm. přehled sociálních služeb v obci/regionu; analýzu finančních toků v sociálních službách a údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují?</p>	<p>Přehled sociálních služeb v obci/regionu obsahuje alespoň údaje z veřejné části registru poskytovatelů sociálních služeb. Existuje popis finančních toků na poskytování sociálních služeb v daném území. Jsou využita data ze stávajících plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.</p>	<p>Datum: říjen 2018 <input type="checkbox"/> ANO <input checked="" type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE</p>
<p>Komentář a doporučení: V analýze zdrojů chybí za některé poskytovatele (celokrajské) údaje, jaké využívají finanční zdroje pro provozování sociálních služeb na Rokycansku.</p>		
<p>F.2 Existuje zjišťování potřeb? Je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné?</p>	<p>Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb. Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a</p>	<p>Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE</p>

	použitelná vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině. Jsou k dispozici zdroje dat zjišťování (např. dotazníky, osnovy otázek, atd.).	Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018: <i>Byla provedena a vypracována Analýza poskytovatelů sociálních služeb, Analýza potřeb (zmapování potřeb rodin se zdravotně postiženými dětmi – členů Klubu Korálky a potřeb seniorů – členů Klubu důchodců Rokycany), Analýza zdrojů, Základní socio-demografický podpis území (všechny březem 2018) a Shrnující analýza – Shrnutí výstupů z mapování sociální situace na Rokycansku pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb (květen 2018). Klíčoví aktéři jsou se zjišťováním potřeb spokojeni. Chybí data za některé obce, realizátoři by rádi zlepšili zjišťování potřeb sociálně vyloučených skupin nejen prostřednictvím poskytovatelů.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
F.3 Je analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb vztažena ke zjištěným potřebám?	Lze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami. To vedlo k definování chybějících či přebytečných zdrojů.	Datum: říjen 2018 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input checked="" type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018:		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		

H. Zvyšování kvality procesu

Proces plánování sociálních služeb je průběžně monitorován a vyhodnocován, zjištění z těchto činností jsou využívána ke zvyšování kvality procesu.

Evaluační otázka	Evaluační kritérium	Hodnocení
H.1 Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu?	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018:		

<i>Projektová žádost, návrh evaluace. V rámci implementace plánu zatím není stanoveno kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování KPSS. Bude tak učiněno při zpracování návrhu plánu v závěru projektu.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
H.2 Jsou písemně zpracované postupy realizovány v praxi a zjištění z nich využívána ke zlepšování kvality procesu?	Existují písemné důkazy, že postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu. Účastníci procesu jsou schopni v rozhovoru popsat situace, kdy byly tyto postupy uplatňovány v praxi.	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018: <i>Zápisy z porad realizačního týmu, hodnotící dotazníky ze setkání pracovních skupin, rozhovory s realizátory ke zhodnocení procesu KPSS v rámci průběžné evaluace.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		
H.3 Je v procesu využívána externí podpora?	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran (konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality).	Datum: říjen 2018 <input checked="" type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE Datum: říjen 2019 <input type="checkbox"/> ANO <input type="checkbox"/> ČÁSTEČNĚ <input type="checkbox"/> NE
Komentář a doporučení: říjen 2018: <i>Externí evaluátor. Průběžně také probíhají metodická setkání s metodiky a koordinátory kpss v rámci poboček CpKP.</i>		
Komentář a doporučení: říjen 2019:		

2. Zhodnocení realizovaných aktivit plánování sociálních služeb

Ve sledovaném období od 1.7.2017 do 30.9.2018, byly v rámci KPSS SO ORP Rokycany realizovány následující aktivity dle harmonogramu procesu plánování:

- vyhodnocení posledního komunitního plánu,
- průzkum stávající situace a zpracovány tyto analýzy: Analýza poskytovatelů sociálních služeb, Analýza potřeb, Analýza zdrojů, Základní socio-demografický podpis území (všechny březen 2018) a Shrnující analýza – Shrnutí výstupů z mapování sociální situace na Rokycansku pro potřeby komunitního plánování sociálních služeb (květen 2018).

- Dále byly v rámci KPSS na Rokycansku realizována setkání pracovních skupin a řídicí skupiny a to: 11.10.2017 úvodní společné setkání pracovní skupiny, 4.12. představení KPSS pro Klub důchodců v Rokycanech (a zmapování potřeb seniorů), 20.12.2017 setkání řídicí skupiny, 21.3.2018 2. společné setkání pracovních skupin k vyhodnocení komunitního plánu, prezentace výstupů z analýz a finálnímu stanovení RP 2018, 11.6.2018 setkání pracovních skupin dle cílových skupin (děti, mládež a rodiny s dětmi, sociálně vyloučené osoby, senioři a ZTP) k navržení vize a SWOT analýzy.
- Zpracování realizačního plánu pro rok 2018
- Informační kampaň

Jakým způsobem aktivity proběhly, probíhají (frekvence, forma a další)? Které se podařilo zdárně zrealizovat a naopak které aktivity se ukázaly jako nefunkční či nenaplnily plánovaná očekávání? Co se při realizaci aktivit osvědčilo a proč? Co naopak nefunguje a proč vč. hlavních příčin či důvodů?

Na základě rozhovorů s realizátory projektu a vybranými klíčovými aktéry, kteří jsou členy pracovních skupin a řídicí skupiny (partnerem projektu, zástupcem poskytovatelů služeb a uživatelkou soc. služeb účastnicí plánování), byl zhodnocen dosavadní průběh realizace aktivit. Realizace aktivit byla hodnocena většinou velmi kladně. Aktivity proběhly dle harmonogramu.

Průběh setkání pracovních skupin byl hodnocen zároveň všemi účastníky v rámci setkání 21. 3. 2018 a 11. 6. 2018 a to prostřednictvím dotazníků (vzor dotazníku a podrobné vyhodnocení viz příloha č. 3.

Vytvoření a setkávání pracovních skupin a řídicí skupiny

Frekvence a forma setkání pracovních skupin a řídicí skupiny je pro zapojené klíčové aktéry naprosto vyhovující a jsou s ní velmi spokojeni. Na úvodních setkáních pracovních skupin došlo k zaškolení do procesu plánování služeb a zhodnocení předchozího komunitního plánu. Členové řídicí skupiny dostali písemné zpracování zásad a stanov. V rámci setkávání je uplatňováno konsensuální rozhodování.

Setkání a jednání pracovních skupin dle cílových skupin či k tématům (děti, mládež a rodiny s dětmi, osoby ohrožené sociálním vyloučením, senioři a osoby se zdravotním postižením) je vnímáno respondenty jako účelné. S průběhem setkávání jsou klíčoví aktéři spokojeni. *Účastníci jsou aktivní, aktivně se zapojují se svými nápady a připomínkami. Instrukce jsou srozumitelné. Výstupy z pracovních skupin jsou zápisy a připomínky zúčastněných jsou zpracovány do komunitního plánu. V rámci pracovních skupin jsou sbírány připomínky, které se znovu diskutují zadavateli i poskytovateli a tak mají výstupy smysl.* Setkání jsou tvořivá – tvorba vize. Při setkáních je aplikováno konsensuální rozhodování, o tématech, službách se více diskutuje. Kladně je vnímáno rozdělení do tří tematických skupin – rozdělení umožňuje konkrétnější a hlubší diskuzi o sociálních službách. V rámci diskuze mezi členy pracovních skupin je uplatňováno konsensuální rozhodování.

Zapojení poskytovatelů sociálních služeb do pracovních skupin se daří. Z uživatelů chodí na setkání nejvíce senioři, jinak se veřejnost setkání spíše neúčastní. *„Uživatelé se setkání neúčastní, asi je to o tom dostat komunitní plánování víc mezi veřejnost, ale je to těžké.“* (zástupkyně poskytovatele sociálních služeb) Ve skupinách chybí někteří silnější hráči – školy a

starostové malých obcí. Také chybí několik poskytovatelů sociálních služeb. Uživatelka sociálních služeb a členka svazu tělesně postižených (členka pracovních skupin) by uvítala, pokud by se pracovních setkání účastnili i zástupci z kraje – krajská koordinátorka osob se zdravotním postižením.

Do budoucna navrhuje zástupkyně poskytovatele služeb evaluovat funkčnost rozdělení pracovních skupin na tři skupiny. „*Ted' mi to přijde funkční, ale do budoucna na to myslet a rozdělovat skupiny dle aktuální situace.*“ Dále navrhuje dál cílit plánování na dlouhodobý horizont, spíše než na krátkodobý: *tak to bude skvělé – větší věci nejde udělat za rok (např. kapacita domova pro seniory), takže je dobře, že se to plánuje s velkým předstihem. Mít zmapované, co už bude třeba za 15 let.*“

Když porovnávali členové pracovních a řídicí skupiny současné setkávání a jednání pracovních skupin s KPSS z předchozích let, uváděli, že se obecně zlepšila účast poskytovatelů sociálních služeb, částečně i obcí a uživatelů. Hodnotili, že v současnosti aktéři plánování vnímají tak, že to má smysl. Formy diskuze se zlepšily (tvorba vize) a současně při plánování jsou realizovány některé navrhované kroky – tvorba koncepce sociálního bydlení.

Realizátoři jsou s průběhem setkání pracovních a řídicí skupiny spokojeni, do budoucna by rádi více do pracovních skupin zapojili uživatele a zástupce obcí. Osvědčilo se dle nich mít více pracovních skupin k tématům – neslučovat cílové skupiny. Na začátku plánování bylo navrženo seznámit pracovní skupiny se skutečností, že je možné, že některé věci, které vzejdou z PS, bude třeba probrat zvlášť s odborníkem. Daří se zapojování poskytovatelů služeb do pracovních skupin, jsou motivovaní.

„Do budoucna je třeba usilovat o zlepšení zapojení uživatelů služeb (zejména z řad osob ohrožených sociálním vyloučením, dětí, mládeže a rodin s dětmi) do procesu KPSS. Neúčastní se pracovních skupin a asi ani není reálné, aby se účastnili, je žádoucí je zapojovat individuálně ne jen prostřednictvím poskytovatelů.“ (koordinátoři KPSS)

Na základě individuálních hodnotících dotazníků pro účastníky setkání pracovních skupin, hodnotili i jednotliví účastníci setkání velice kladně (nejčastěji známkou byla 1 nebo 2 ve všech aspektech). Nejlépe hodnotili srozumitelnost setkání (průměrná známka 1,27). Setkání naplnilo i očekávání účastníků (průměrná známka 1,72) a považovali je za přínosné (průměrná známka 1,93). Setkání bylo méně srozumitelné pro dva účastníky z řad veřejnosti, hodnotili je známkou 3.

Setkávání a jednání řídicí skupiny

Jednání řídicí skupiny hodnotí respondenti jako účelná a efektivní. Jednání probíhá dle jednacího řádu, je dodržován jednací řád a konsensuální rozhodování. Nikdo z respondentů neměl připomínky či výhrady k této aktivitě.

Vyhodnocení realizace posledního komunitního plánu

Vyhodnocení proběhlo na II. společném setkání pracovních skupin. Realizátoři usoudili, že je vhodné dělat prezentaci vyhodnocení jednoduše – zmiňovat, co se povedlo a uskutečnilo, problémy, důvody proč se nenaplnil plán, případně opatření jak lépe postupovat/zajistit jeho

plnění. Minimálně je nutné prezentovat, co se povedlo. Problémem při vyhodnocení pro realizátory bylo přidávání vlastních realizačních opatření do předchozího komunitního plánu, ale s tím je nutné počítat → do budoucna by se tomu možná dalo předejít tím, že by se psal komunitní plán více obecněji. K rychlejšímu vyhodnocení by realizátorům pomohlo, pokud by průběžně plán vyhodnocoval úředník/koordinátor KPSS z města (ne vedoucí soc. odboru, kvůli jeho/jejímu vytížení).

Respondenti z řad klíčových aktérů neměli připomínky k vyhodnocení předchozího komunitního plánu.

Zpracování realizačního plánu na rok 2018

Klíčovní aktéři neměli připomínky ke zpracování realizačního plánu. Všem aktérům (účastníkům pracovních skupin) byl zaslán k připomínkování, plán byl tvořen na základě diskuze v pracovních skupinách. Struktura realizačního plánu je pro respondenty přehledná a srozumitelná.

Realizátoři uvedli, že zpracování realizačního plánu pro rok 2018 bylo složité, neměli zatím žádné podklady a analýzy. Zpracování by usnadnilo, pokud by na obci byl někdo, kdo je zodpovědný dlouhodobě za zhodnocování KPSS a tvorbu realizačních plánů. Případně na začátku plánování (v období sběru dat) od tvorby realizačního plánu upustit.

Mapování stávající sociální situace v regionu (základní socio-demografický popis území, analýza poskytovaných služeb v území, analýza zdrojů)

Analýzy jsou klíčovými aktéry hodnoceny kladně. Klíčoví aktéři uvedli, že jsou pro ně analýzy dostatečné a podrobné.

Partner projektu uvedl, že v nich schází data za obce, které nebyly ochotny se průzkumu zúčastnit. Kromě nich byli do analýz ale zapojeni všichni relevantní aktéři. Podklady pro analýzy byly získávány dotazníkovými šetřeními, rozhovory s pracovníky odboru soc. služeb, s poskytovateli sociálních služeb, s uživateli i s osobami ohroženými sociálním vyloučením. Analýzy byly zveřejněny na webových stránkách města. Všichni klíčoví aktéři (členové řídicí a pracovních skupin, starostové obcí v ORP Rokycany) byli obeznámeni s tím, že mohou analýzy připomínkovat.

Sběr dat pro analýzu poskytovaných služeb byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření mezi obcemi a poskytovateli sociálních služeb a rozhovorů s poskytovateli služeb a sociálními pracovníky obecních úřadů v území. Výchozí informace o poskytovatelích sociálních služeb byly získány z Registru poskytovatelů sociálních služeb a z Odboru sociálního a zdravotního MěÚ Rokycany.

Ze 17 oslovených poskytovatelů sociálních služeb odpovědělo na dotazník 16. Z dotazníků zasláných starostům všech 68 obcí na území SO ORP Rokycany se jich vrátilo ke zpracování pouze 35. Celkem bylo realizováno 17 rozhovorů, z čehož 16 rozhovorů bylo provedeno s poskytovateli sociálních služeb a jeden rozhovor s pracovníky Odboru sociálního a zdravotního MěÚ Rokycany a také se sociálním pracovníkem MěÚ Radnice.

Průzkum potřeb rodičů zdravotně postižených dětí byl proveden metodou skupinového rozhovoru s rodiči, kteří jsou členy Klubu Korálky či se účastní jeho aktivit. Realizátoři 3. etapy KPSS nabídli možnost skupinové diskuze vedoucí klubu, která ověřila zájem ze strany rodičů. Setkání s rodiči se uskutečnilo 4. 12. 2017 od 16.00 hod. v prostorách sociálně terapeutických dílen a denního stacionáře Oblastní charity Rokycany v době, kdy se v prostorách dílen konají pravidelné aktivity pro rodiny se zdravotně postiženými členy.

Zmapování potřeb a problémů seniorů probíhalo prostřednictvím dotazníkového šetření se členy Klubu důchodců Rokycany. Realizátoři KPSS na Rokycansku oslovili vedoucí klubu s tím, zda by mohli členy klubu informovat o realizaci 3. etapy KPSS. Součástí setkání byla i realizace dotazníkového průzkumu. Do průzkumu se zapojilo 48 respondentů (47 žen a 1 muž) z Rokycan ve věku 63 – 91 let (průměrný věk respondentů je 75 let).

Sběr dat pro analýzu zdrojů systému sociálních služeb byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření a rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb působícími ve sledovaném území a prostřednictvím dotazníkového šetření mezi obcemi na Rokycansku.
(zdroj: Analýza potřeb, Analýza poskytovatelů, Analýza zdrojů)

Při prezentaci na pracovních skupinách a řídicí skupině byly představeny hlavní výstupy analýz. Zástupkyně poskytovatele služeb na Rokycansku je spokojená se zpracovanými analýzami, nicméně při rozhovoru uvedla, že by uvítala, pokud by se v analýzách (a při plánování) hodnotila i efektivita stávajících služeb: *„domnívám se, že je možné, že by nebylo třeba držet některé služby jen proto, že existují, že některé služby by měly principiálně opět zanikat, když se sníží jejich potřebnost nebo jejich kvalita není taková, nebo není dostatek klientů. A to si myslím, že celkově náš systém (krajský, státní) neumí – hodnotit kvalitu a potřebnost stávajících služeb.“* Dále by uvítala také, pokud by se definovala potřebnost služeb – pro kolik klientů potřebují danou službu, jakou má mít kapacitu.

Realizátoři vnímají mapování sociální situace v regionu jako složité z hlediska výběru dat, která je nutné do analýzy zahrnout, na začátku je třeba vždy zvážit, jaká data je nutné do analýz zahrnout (možná je zbytečné mapovat kulturní zařízení, rozsáhle popisovat polohu, plynofikaci...) a případně počítat i s tím, že bude v průběhu potřeba některá data ještě zjistit. Některá data je složité vyhledat, aktuálnost dat o firmách, všechny poskytovatele v území, ne všichni v něm mají sídlo – vyhledávat je metodou sněhové koule. Ne všichni poskytovatelé vědí své náklady na sociální služby pro dané území (celokrajsky působící).

Koordinátoři KPSS potvrdili, že do sběru dat, analýz se nepodařilo zapojit všechny obce z ORP (v rámci průzkumu potřeb, připomínkování analýz byli osloveni k vyplnění dotazníků prostřednictvím e-mailu). Nedaří se komunikace se starosty obcí v ORP Rokycany (malá návratnost dotazníků, neúčast na pracovních skupinách) → objíždět je, mluvit s nimi, snažit se zapojit vedení kraje (vedení a podpora kraje v KPSS pro obce je minimální, to ovlivňuje motivovanost účastníků aktivně pracovat na rozvoji). Je žádoucí větší propojení KPSS obce s krajským KPSS. → Zvat na setkání i další pracovníky KÚ, nejen krajskou koordinátorku KPSS (např. vedoucího sociálního odboru, krajskou protidrogovou koordinátorku atd.

Informační kampaň – informování o plánovaných a proběhlých aktivitách, o sociálních službách

Informace od realizátorů (koordinátorů) komunitního plánování sociálních služeb jsou partnerům, členům řídicí skupiny a pracovních skupin zasílány včas. Sdílení informací probíhá především prostřednictvím e-mailů a webové stránky města Rokycany. S partnerem projektu si realizátoři vyměňují informace také telefonicky či při schůzkách. Tento způsob komunikace členům pracovních skupin i řídicí skupiny vyhovuje. Podklady pro jednání pracovních skupin či řídicí skupiny jsou zasílány včas.

Veřejnost je o plánovaných aktivitách – setkáních pracovních skupin informována prostřednictvím Rokycanských novin, radničních novin, letáky, které jsou jednak vyvěšené na webových stránkách města Rokycany, jednak jsou roznášeny do infocentra, do knihovny, na úřad práce, do nemocnice. Výstupy KPSS jsou zveřejňovány na webových stránkách města Rokycany (<https://www.rokycany.cz/komunitni-planovani-socialnich-sluzeb/ms-44189/p1=3568>). Prostřednictvím obecních novin informují o KPSS také některé obce ORP Rokycany.

Co se týká informování o jednotlivých sociálních službách, doposud byly v rámci KPSS nově vytvořeny: leták o službách poskytujících podporu v bydlení a letáky pro cizince v několika jazykových mutacích. V další části projektu bude ještě vytvořen hlavní výstup informační kampaně o sociálních službách – katalog sociálních služeb, který bude distribuován všem relevantním aktérům (obcím, poskytovatelům sociálních služeb, lékařům, atd.) S plánovanou informační kampaní jsou klíčoví aktéři spokojeni. Katalog sociálních služeb vnímají jako důležitý nástroj k informování o sociálních službách. Klíčový aktéři, s kterými byly vedeny rozhovory, také vítají, že v rámci projektu bude vytvořen i speciální web pro on-line verzi katalogu sociálních služeb³, který bude zaměřený i na řešení konkrétních životních situací.

- *„Tištěná podoba má určitě smysl, lidé si pro ni chodí. Nevýhoda toho tištěného je že jej nelze aktualizovat. Aktualizujeme katalog v elektronické podobě na webových stránkách.“* (vedoucí sociálního odboru)
- *„Za mě je potřeba, aby byl katalog v listinné podobě i elektronický, protože senioři určitě budou preferovat listinou podobu, ale i jiní klienti, kteří prostě nemají šanci se k elektronické podobě dostat. A zase máme obrovskou skupinu klientů/rodinných příslušníků, pro které naopak je důležité mít to na internetu, už nevyhledávají informace jinak. Je potřeba souběh těchto nástrojů.“* (zástupce poskytovatele sociálních služeb)

Ke katalogu sociálních služeb byla vnesena dvě doporučení. Jedna z respondentek (zástupce poskytovatele sociálních služeb), navrhla, že v rámci informování starostů jednotlivých obcí ORP Rokycany o sociálních službách by bylo vhodné ještě vedle katalogu sociálních služeb pro ně navrhnout jednostránkový dokument (leták), který by obsahoval rozcestník životních situací pro občany, kteří za starostou přijdou s nějakým problémem. *„Potřebovali bychom informovat starosty obcí v ORP, tak aby věděli, že když se jim bude něco dít, tak to sice nemají v hlavě, ale ví, že v šuplíku má nějaký základní – nemusel by to být úplně ten katalog – taková A4 by byla úplně ideální, něco, co by mohlo viset na nástěnce, papír se strategickou mapou životních situací, jako přihází člověk, který řeší bydlení, dluhy, zdravotní postižení, seniorský věk, zlobivé dítě a z toho vějířku – hledej službu typu NZDM, typu odlehčovací služba ... takový*

³ Při minulém plánování byl on-lin katalog sociálních služeb umístěn na stránky Města Rokycany (<https://www.rokycany.cz/katalog%2Dposkytovatelu/ds-50371/p1=3568>)

„odkazník“. Druhá respondentka (uživatelka sociálních služeb, členka svazu tělesně postižených) by u webové varianty katalogu služeb uvítala možnost elektronického hodnocení poskytovatelů služeb.

Uživatelka sociálních služeb a členka pracovní skupiny uvedla, že by v rámci informační kampaně uvítala, pokud by byla veřejnost více informována o KPSS i sociálních službách přes média a přes školy. *„V Rokycanském deníku to bylo jednou, píše se tam, že tam je setkání, ale nerozepisuje se tam, o čem to bylo a co se tam dělo. Psát více o i o službách, aby lidé měli představu, o čem jsou.“*

Realizátoři hodnotí informační kampaň kladně. Z hlediska informování o procesu KPSS a zapojení do procesu plánování je složité oslovit starosty obcí ORP. Ne všichni starostové menších obcí zveřejňují pozvánky na setkání pracovních skupin. Se starosty obcí je vhodnější komunikovat osobně nebo telefonicky, e-mailová komunikace není efektivní, jsou vytížení, domnívají se, že plánování nemá smysl. Zvýšit závaznost a dopad komunitního plánování větším propojením KPSS s krajským plánováním (více zvat zástupce PK na setkání). Do budoucna větší vážnost a závaznost plánu → Konkrétní opatření (např. začít budovat krizový byt) dát přímo někomu na zodpovědnost (např. místostarostovi). Pokusit se do plánu dát a prosazovat věci, které by se zrealizovali hned.

Z hlediska informování o sociálních službách se nejvíce efektivní Dny otevřených dveří, otázka je, jak dostat povědomí o sociálních službách více mezi lidi – účastnit se akcí, které pořádají poskytovatelé; prezentace služeb pro vybrané skupiny.

Koordinace procesu KPSS

S koordinací procesu KPSS je partner (sociální odbor Města Rokycany) i dotazovaní klíčoví aktéři velmi spokojeni.

Spolupráce je skvělá, my už se potkáváme na takové úrovni, že už jsme na poli takového humoru a to už mi přijde takové fajn. A i když se na to podívám jako člověk z venku, tak jsou oslovováni lidé, kteří mají být oslovováni, jsou jim podávány instrukce, jaké mají být. (zástupce poskytovatele sociálních služeb na Rokycansku)

3. Dosahování výstupů, výsledků a cílů z perspektivy realizátora procesu, partnera projektu a zástupců účastníků plánování služeb

Jaké byly původně plánované výstupy po roce realizace projektu? Jaké jsou reálné výstupy po roce realizace projektu?

Harmonogram se plní, plánované analýzy a SWOT analýza byly vytvořeny. Byly vytvořeny pracovní skupiny a řídicí skupina a proběhla jejich setkání.

Jaká byla očekávání z realizace plánování rozvoje soc. služeb ze strany realizátora projektu, partnera projektu a zástupců účastníků? Byla očekávání naplněna?

Tato otázka byla položena klíčovými aktéry (vedoucí sociálního odboru MěÚ Rokycany, zástupce uživatelů služeb pro ZTP, zástupce poskytovatele služeb, zástupce zadavatele) při rozhovoru po prvním roce realizace projektu. Respondenti se vyjádřili, i zda byla jejich očekávání již naplněna. Většina z respondentů se účastní plánování dlouhodobě a tak komentovali i očekávání z předchozích etap.

V Rokycanech plánujeme od 2005. Očekávám do budoucna zkvalitnění poskytování služeb ve smyslu, že se zaměříme na požadavky, které vyjdou z veřejnosti a od poskytovatelů soc. služeb. Výborně přijaty veřejností jsou katalog služeb a docela dost si slibují od integrovaného portálu. Samozřejmě nejdůležitějším výstupem je Střednědobý plán, od kterého očekávám, že bude postaven tak, aby navazoval a byl základem pro krajský komunitní plán, aby služby, které na R. působí, aby dosáhly na co nejvýše možné dotace a získaly podporu i na kraji. Účast veřejnosti se zlepšila, ale stále jsou špatně dosažitelné skupiny ohrožených vyloučením, zkoušet nějaký nízkoprahový přístup. Dále mně vadí, že samosprávy obcí o KPSS nejeví příliš zájem.

(vedoucí sociálního odboru Rokycany)

Myslím, že by se mohlo dost věcí zlepšit v rámci bariér, snazší spolupráce s úřady, služby atd. Když si můžete sami říct, co vám schází, je úžasný, ale ti uživatelé to nevyužívají. Nejsem spokojená s účastí uživatelů/potencionálních uživatelů sociálních služeb - tělesně postižení. Očekávání se naplnila jak v čem, některé věci se zlepšily, některé vůbec. My jsme tady řešili přechod u školy značku pozor děti, nebo zrcadlo. Město za ta léta nenamalovala ani zebru. Daří se spolupráce se sociálním odborem s paní Kohoutovou. Ale ona dělá nad rámec svých pracovních povinností, tam by se měli ozvat jiní, tak dělá paní Kohoutová.

(zástupce uživatelů služeb pro ZTP)

Od řídicí skupiny očekávám řízení procesu zpracování komunitního plánu, konkrétnější definice, strukturování návrhů, řešení podnětů, které vzejdou z pracovních skupin – jejich „osekání“. Neočekávám, že by z řídicích skupin vzešly nějaké další podněty pro rozšiřování plánů, přicházely nové věci, spíš očesání možností.

Mapovat aktuální potřeby v daném regionu, mít možnost komunikovat vlastní zjištění z monitoringu se zjištěními ostatních poskytovatelů soc. sl., ale taky s obcemi, které spadají do dané lokality – to je pro mě stěžejní. Jiné platformy pro tuto komunikaci nejsou. Je to pro mě velká možnost komunikovat přímo se zástupci města či malých obcí. To mi přijde důležité, komunikovat naše potřeby, které máme načtené z našeho monitoringu a proti tomu konfrontovat, jaké potřeby vnímá to město.

Na jednu stranu plánování naplnilo moje očekávání, na druhou stranu mi tam chybí někteří silnější hráči – školy, starostové malých obcí, pár poskytovatelů, je to možná zavádějící tím názvem „komunitní plánování sociálních služeb“ – to spojení „sociální služby“, může ovlivnit, kdo se cítí zapojit se. Přitom mi potřebujeme jako poskytovatelé partnery v lokalitě.

(zástupce poskytovatele služeb)

Komunitní plánování je rámeček, který se dává potom té praxi. My jsme jednou z obcí, která poskytuje PS, takže proto jsem byl k tomu plánování přizvaný.

Třetí etapa je zatím nejlepší, protože ty předchozí byly moc obecné, kde se vytvořily nějaké podklady, ale nebylo to moc provázané do praxe. Teď třeba se přímo navrhl systém sociálního bydlení v Rokycanech. Potom z toho byl vytvořen návrh sociálního bydlení na Rokycansku. I to zapojení aktérů je větší a je to teď zaměřeno dopodrobna na to co se na Rokycansku teď děje a co by bylo potřeba do budoucna.

V každém případě mi přijde, že teď to ti aktéři plánování vnímají tak, že to má smysl. Dříve když ti aktéři zjistili, že to bude jen o papírech tak potom ta jejich motivace, zapojení bylo vlažnější.

Co se nedaří – tak nedaří se zapojit obce, nedaří se nám ovlivnit jejich zapojení i když s nimi děláme schůzky, oslovujeme je. Takže mám pocit, že větší zapojení obcí se nepodaří ani v této etapě. To má několik příčin: okres Rokycany má 68 obcí, ale z toho jen 9 obcí má nad 1000 obyv. a ¼ obcí nemá ani 500 a tam jsou neuvolnění starostové a u nich jsou sociální služby až na chvostu zájmu. Na Rokycansku je jenom 13 nebo 14 uvolněných starostů. Možná by pomohlo motivovat, snažit se jim dokázat, že zabývat se sociálními službami má smysl, snažit se je vzdělávat.

(člen řídicí skupiny, starosta obce v ORP Rokycany, poskytovatel služeb)

Realizátoři očekávají, že se plán rozvoje sociálních služeb vytvoří a že se zrealizuje. Aktivizovat a motivovat účastníky plánování – což se daří u poskytovatelů služeb, částečně i uživatelů. Realizátoři by chtěli do budoucna zvýšit motivovanost starostů ORP k zapojení do KPSS. Dále realizátoři chtějí přinášet možnosti, příklady, jak by některé věci mohly být. Udělat pokrok ve věcech, které se dlouhá léta nedaří splnit. Realizovat příjemná setkání na skupinách.

Svá očekávání uvedli při úvodních setkáních i všichni účastníci pracovních skupin. Účelem bylo zjistit jejich motivace účasti na KPSS.

Účastníci setkání pracovních skupin uvedli svá očekávání od komunitního plánování v rámci setkání pracovních skupin 11.6.2018.

Shrnutí očekávání pracovníků v sociálních službách

- síťování služeb v lokalitě,
- osobní kontakt mezi aktéry pracujícími v sociálních službách,
- definování potřebnosti konkrétních služeb na daném území, vč. Potenciálu CS (ověření stávajících a plán rozvoje, vize potřebnosti služeb, definovat postup rozvoje, utváření soc. služeb, nastavení dostatečných sociálních služeb),
- lepší zajištění a rozvoj služeb pro všechny cílové skupiny (rozvoj kapacit poskytovatelů, rozvoj dostupného bydlení, lepší koncepce bydlení, rozvoj volnočasových aktivit, jednání o konkrétních změnách, které pomohou rodinám s dětmi),
- odraz potřeb a přání u zadavatelů, zástupců kraje a obcí (zvýšit zájem města o aktivitu a problémy, které sociální služby řeší, seznámení představitelů měst a obcí s požadavky a návrhy),

- zlepšení provázanosti služeb
- určit priority působení sociálních služeb v regionu
- přijetí funkce spádové oblasti v regionu (podpora vzdělávání, zaměstnanosti, bydlení)
- předávání příkladů dobré praxe
- sjednocení vize poskytovatelů služeb a obecních úřadů
- stanovení společného cíle především s ohledem na nedostatky
- účast zastupitele města/kraje
- vyjasnění současného stavu sociálních služeb, seznámení s aktuální situací v oblasti služeb pro seniory
- zjištění nedostatků, chybějící služby, kapacit, zmapování skutečných potřeb znevýhodněných osob
- aktualizace katalogu poskytovatelů soc. služeb a informování veřejnosti
- podílení se na změnách a návrzích, spolupráce
- zmizí některé slabé stránky ze SWOT analýzy

představitelé obcí

- Nastavení takového prostředí sociální podpory rodin s dětmi, které povede ke zlepšení sociálního fungování maximálního počtu potřebných rodin s dětmi.
- Ucelený přehled o poskytovaných službách, kontakty, provozní doba poskytovatelů, jejich zaměření. Řešení zlepšení sociálního bydlení pro seniory, bydlení v bezpečí, bez obav, v domově zvláštního určení důstojné bydlení, dostatek aktivit pro seniory.
- Sestavení reálného plánu rozvoje sociálních služeb, vytvoření webového portálu soc. služeb

Veřejnost

- Zajištění společenské místnosti k setkávání obyvatel
- Zajištění správce pečovatelského domu
- Zlepšení, výstavby bezbariérových domů, větší pečovatelské služby

Příloha č. 1 Shrnutí hodnocení procesu KPSS z rozhovorů klíčovými aktéry

Doporučení ke zlepšení procesu a výstupů KPSS od klíčových aktérů

I když všichni respondenti potvrdili, že účast veřejnosti i starostů obcí na KPSS se o něco zvýšila oproti minulým plánováním, doporučují do budoucna snažit se více do procesu KPSS zapojit veřejnost i starosty obcí v ORP Rokycany, více je motivovat k účasti. Zároveň respondenti doporučují, aby se realizátoři i město snažilo tyto skupiny více informovat obecně o sociálních službách i o procesu KPSS. Přičemž by tyto informace měly být podávány formou přiměřenou dané skupině – „laicky“ (články v novinách, letáčky pro řešení konkrétní životní situace), nezatěžovat starosty nadbytečnými informacemi. Niže jsou uvedena konkrétní doporučení respondentů:

- *„Pokusit se více zapojit do KPSS samosprávy obcí. Starostové nejeví o plánování příliš zájem, i když se účast oproti minulému plánování zlepšila. Možná motivovat starosty představováním KPSS na jiných setkání starostů. Starostové vědí, kam se obrátit, když mají problém s nějakým občanem, to se řeší individuálně, ale dojíždění na společná setkání je pro ně ztráta času, když zrovna žádné soc. služby pro své občany nepotřebují. Starostové většinou nemají ponětí o čem KPSS je a proč je důležité se jej účastnit. (...) Možná by se vyplatilo objet starosty větších obcí. Pokud starosty něco zajímá, tak je to to sociální bydlení.“*
- *„Více informovat starosty obcí ORP Rokycany o tom, co to je KPSS a co jim do budoucna může přinést. Více je motivovat k zapojení do KPSS.“*
- *„Zlepšení vidím, v tom, lépe oslovit starosty obcí a zapojit do plánování školy. Pořád se tam baví jen jeden okruh lidí. Starostové obcí nejsou připraveni na to, že nějaká situace může nastat a pak volají většinou na sociální odbor. Jak je zapojit? Obecně podporovat prestiž sociálních služeb.“*
- *„Možná by pomohlo motivovat starosty, snažit se jim dokázat, že zabývat se sociálními službami má smysl, snažit se je vzdělávat. Zkusit se objednat na jednotlivé sociální komise obcí. Tam jsou vysloveně lidé, kteří se tím zabývají. Proběhli prezentace na mikroregionech, na setkání lékařů a teď se ještě zacílí na sociální komise, což je určitě dobře, protože tam lze získat i informace o potřebách občanů.“*
- *„Informovat starosty obcí v ORP, tak aby věděli, že když se jim bude něco dít, tak to sice nemají v hlavě, ale ví, že v šuplíku má nějaký základní informace. Nemusel by to být úplně ten katalog – taková A4 by byla úplně ideální, něco, co by mohlo viset na nástěnce, papír se strategickou mapou životních situací, jako přihází člověk, který řeší bydlení, dluhy, zdravotní postižení, seniorský věk, zlobivé dítě a z toho vějířku – hledej službu typu NZDM, typu odlehčovací služba ... takový „odkazník“.“*
- *„Mrzí mě, že se (analýz, setkání pracovních skupin) nezúčastnily více obecní úřady. Příště by to chtělo větší zájem, aby se vědělo, co tam ti lidé potřebují.“*

Co se týká doporučení k vyššímu informování o sociálních službách a zapojení laické veřejnosti či uživatelů sociálních služeb do procesu KPSS, respondenti navrhovali tato konkrétní doporučení:

- „Účast veřejnosti na komunitním plánování se zlepšila, ale stále jsou zde rezervy. Možná pro špatně dosažitelné skupiny (ohrožených sociálním vyloučením) zkoušet nějaký nízkoprahový přístup, vymyslet způsob jak je více zapojit do plánování.“
- „Nejsem spokojená s účastí uživatelů/potencionálních uživatelů sociálních služeb - tělesně postižení. Zvýšit zájem uživatelů sociálních služeb, více v novinách rozepisovat o čem bylo jednání pracovních skupin, co se tam dělo, psát více i o službách, aby lidé měli představu, o čem jsou. Obecně by se měla veřejnost více informovat přes média, přes školy o sociálních službách.“
- „Možná do budoucna se snažit o vzdělávání lidí (širší veřejnosti) ohledně sociálních služeb obecně. Lidé nevědí, nerozumí tomu, co to jsou sociální služby, co k tomu patří, co to všechno obsahuje.“
- „Více informovat veřejnost o procesu komunitního plánování a o jejich výstupech v Rokycanském deníku – informace o službách a výstupy z analýz, udělat to čtivou formou pro laiky.“
- Chybí síť sociálních poraden pro zdravotně postižené – občanské porady“. „To co chybí (tělesně postiženým) je předávání si čerstvých, aktuálních informací (přes Národní radu) – kam se můžete podívat, co kde můžete najít, podívat se na internetu, už to by tady lidem pomohlo.“

Co se týká chystaných nástrojů informování o sociálních službách – katalog sociálních služeb, informační letáky a zřízení informačního webu o sociálních službách, respondenti uvedli několik různých doporučení k těmto nástrojům:

- „Je otázka zda informační letáky pro jednotlivé cílové skupiny napsat ještě nějakou laičtější formou a rozeslat je na jednotlivé obce, aby je zveřejnily na vývěskách i webových stránkách. Kolikrát je to napsané odborně a laik, který s tím do styku nepřišel, tak si ty odborné termíny hledat nebude.“
- „Za mě je potřeba, aby katalog sociálních služeb byl jak v elektronické tak v listinné podobě.“
- „Ještě třeba na web zřídit možnost elektronického hodnocení poskytovatelů služeb.“

Další doporučení, které zaznělo od respondentů, je, aby realizátoři KPSS po skončení projektu (vytvoření střednědobého komunitního plánu) delegovali organizace plánování sociálních služeb – vyhodnocování realizačního plánu, střednědobého plánu – na pracovníka/ci úřadu, ideálně pracovníka/ci, který/á není na pozici vedoucího sociálního odboru:

- „Je dobré, aby v rámci struktur odboru byl vyčleněn pracovník na komunitní plánování a koncepci sociální bydlení, tento pracovník by musel být hrazen z prostředků města, což ale zatím nenachází odezvu na městě. Když to dělá vedoucí odboru, tak k tomu má milion dalších věcí.“
- „Předat kompetence na někoho v lokalitě, aby pokračoval naplno v plánování KPSS, člověk který je přímo z lokality, který by se o plán staral ne jen v rámci jarních a podzimních setkání, mohlo by se případně i rychleji reagovat na aktuální problémy lokalit – uspořádat mimořádná setkání.“

- *„Obecně chybí propojení aktérů v sociálních službách. Zvýšit zájem uživatelů.“*

Od respondenta zaznělo doporučení k analýzám a to vyhodnotit množství – pro kolik klientů je daná služba třeba, jakou má mít kapacitu a vyhodnotit efektivitu stávajících služeb:

- *„U analýz se málo bavíme o efektivitě těch stávajících služeb a o tom, že by taky nebylo třeba držet některé služby jen proto, že existují, že některé služby by měly principiálně opět zanikat, když se sníží ta potřeba nebo ta kvalita není taková, nebo není dostatek klientů. A to si myslím, že celkově náš systém (krajský, státní) neumí. Neumí hodnotit kvalitu a potřebnost stávajících služeb. Kdo se jednou dostane do krajské sítě služeb a nepožádá sám o zrušení kapacit, anebo není nějaký megaprůšvih, tak nikdo moc nezkoumá efektivitu a kvalitu.“*
- *„Co mi v analýzách chybí je definovaná potřeba, nějaká jako měřitelná, pro kolik klientů potřebuju tu danou službu, jakou to má mít kapacitu.“*

Konkrétně k organizaci pracovních skupin a řídicí skupiny zaznělo několik doporučení – evaluovat funkčnost rozdělení pracovních skupin na tři skupiny, zvýšit účast uživatelů sociálních služeb (tělesně postižených) zastupitelů obcí v ORP, účast krajské koordinátorky osob se zdravotním postižením, zapojit do plánování školy:

- *V rámci organizace setkávání pracovních skupin do budoucna evaluovat funkčnost rozdělení pracovních skupin na tři skupiny. Teď mi to přijde funkční, ale do budoucna na to myslet a rozdělovat to dle aktuální situace. (zástupce poskytovatele sociálních služeb)*
- *Zvýšit účast uživatelů sociálních služeb (tělesně postižených) a zastupitelů obcí v ORP Rokycany na setkáních pracovních skupin. (uživatelka sociálních služeb)*
- *Na pracovních skupinách by se měli účastnit zástupci z kraje – krajská koordinátorka osob se zdravotním postižením. (uživatelka sociálních služeb)*

Respondent, který se pravidelně účastní komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku, navrhl, aby se do komunitního plánování zapojili i další aktéři, se kterými by se plánování sociálních služeb mělo řešit a to školy.

- *„Pokusit se více zapojit školy.“ „Zlepšit by se dalo definování, pro koho je komunitní plánování užitečné, na koho je cílené – a že je to teď definované pro sociální služby, ale přizvat tam i jiné partnery.“*

Hodnocení jednotlivých realizovaných aktivit plánování klíčovými aktéry

Zaškolení do procesu plánování služeb na úvodním setkání pracovních skupin

Zaškolení do procesu plánování služeb na úvodním setkání pracovních skupin bylo hodnoceno kladně. Pro oslovené účastníky bylo dostatečné, srozumitelné, byli představeni pracovníci, kteří se KPSS budou věnovat, informace o organizační struktuře KPSS, o cíli a harmonogramu 3 etapy KPSS. Na jednání řídicí skupiny byly představeny základní principy KPSS a Statut a řád jednání ŘS. Zaškolení pobíhalo formou ústní, kromě toho členové řídicí skupiny dostali písemné zpracování zásad a stanov. Na pracovních skupinách obdrželi zúčastnění leták s informacemi o tom co je to KPSS.

Zpracování realizačního plánu na rok 2018

Účastníci evaluačních rozhovorů neměli připomínky ke zpracování realizačního plánu. V rámci zpracování byl dán dostatečný prostor k vyjádření pro realizační plán pro poskytovatele sociálních služeb ve všech pracovních skupinách. Všichni, kdo se účastnili, plánování dostávají realizační plán e-mailem. Plán byl vytvořen na základě diskuze v pracovních skupinách. Struktura realizačního plánu je přehledná. Respondentka uvedla, že co se týká srozumitelnosti, tak pro starší lidi mohou být některá slova používaná v realizačním plánu složitá.

Mapování stávající sociální situace v regionu (základní socio-demografický popis území, analýza poskytovaných služeb v území, analýza zdrojů)

Analýzy zpracované v rámci KPSS jsou hodnoceny kladně. Žádné výrazné připomínky k nim nebyly uvedeny. Klíčoví aktéři uvedli, že pro ně jsou analýzy dostatečně podrobné, nic v nich neschází (kromě dat za obce, které nebyly ochotny se průzkumu zúčastnit, to se na Rokycansku stalo v 33 případech), ani jim nepřipadá, že by v nich bylo něco nadbytečné. Kromě několika obcí v ORP Rokycany byli do zpracování analýz zapojeni všichni klíčoví aktéři. Podklady pro analýzy byly získávány dotazníkovými šetřeními, rozhovory s pracovníky odboru soc. služeb, s poskytovateli sociálních služeb, s uživateli i s osobami ohroženými sociálním vyloučením. Analýzy byly zveřejněny na webových stránkách města. Všichni klíčoví aktéři (členové řídicí a pracovních skupin, starostové obcí v ORP Rokycany) byli obeznámeni s tím, že mohou analýzy připomínkovat.

Při prezentaci na pracovních skupinách a řídicí skupině byly představeny hlavní výstupy analýz. Analýzy zpracované v rámci KPSS jsou pro někoho možná až moc podrobné. Starostové obcí asi nemají čas připomínkovat 120 stránkovou analýzu, nicméně je důležité zastupitele obcí o výstupech analýz informovat.

Analýzy se nedávají na vědomí zastupitelstvu, zastupitelstvu je dáván k projednání realizační plán a komunitní plán.

Respondentka je spokojená se zpracovanými analýzami, nicméně při rozhovoru uvedla, že by uvítala, pokud by se v analýzách (a při plánování) hodnotila i efektivita stávajících služeb: „že by nebylo třeba držet některé služby jen proto, že existují, že některé služby by měly principiálně opět zanikat, když se sníží jejich potřebnost nebo jejich kvalita není taková, nebo není dostatek klientů. A to si myslím, že celkově náš systém (krajský, státní) neumí – hodnotit kvalitu a potřebnost stávajících služeb.“ Dále by uvítala také, pokud by se definovala potřebnost služeb – pro kolik klientů potřebuji danou službu, jakou má mít kapacitu. Do analýz se nepodařilo zapojit všechny obce v ORP Rokycany, nepodařilo se tak získat data od všech obcí.

Setkání a jednání pracovních skupin dle cílových skupin či k tématům

Setkání a jednání pracovních skupin dle cílových skupin (děti, mládež a rodiny s dětmi, osoby ohrožené sociálním vyloučením, senioři a osoby se zdravotním postižením) či k tématům je vnímáno velice dobře. S průběhem setkávání jsou klíčoví aktéři spokojeni. *Účastníci jsou aktivní, aktivně se zapojují se svými nápady a připomínkami. Instrukce jsou srozumitelné. Výstupy z pracovních skupin jsou zápisy a připomínky zúčastněných jsou zpracovány do komunitního plánu. V rámci pracovních skupin jsou sbírány připomínky, které se znovu diskutují zadavateli i poskytovateli a tak mají výstupy smysl.* Setkání jsou tvořivá – tvorba vize. Při setkáních je aplikováno konsensuální rozhodování, o tématech, službách se více diskutuje. Kladně je vnímáno rozdělení do tří tematických skupin – rozdělení umožňuje konkrétnější a

hlubší diskuzi o sociálních službách. V rámci diskuze mezi členy pracovních skupin je uplatňováno konsensuální rozhodování.

Zapojení poskytovatelů sociálních služeb do pracovních skupin se daří. Z uživatelů chodí na setkání nejvíce senioři, jinak se veřejnost setkání spíše neúčastní. „*Uživatelé se setkání neúčastní, asi je to o tom dostat komunitní plánování víc mezi veřejnost, ale je to těžké.*“ Ve skupinách chybí někteří silnější hráči – školy a starostové malých obcí. Také chybí několik poskytovatelů sociálních služeb. Respondentka by uvítala, pokud by se pracovních setkání účastnili i zástupci z kraje – krajská koordinátorka osob se zdravotním postižením.

Do budoucna jedna z respondentek evaluovat funkčnost rozdělení pracovních skupin na tři skupiny. „*Ted' mi to přijde funkční, ale do budoucna na to myslet a rozdělovat skupiny dle aktuální situace.*“ Dále navrhuje dále cílit plánování na dlouhodobý horizont, spíše než na krátkodobý: *tak to bude skvělé – větší věci nejde udělat za rok (např. kapacita domova pro seniory), takže je dobře, že se to plánuje s velkým předstihem. Mít zmapované, co už bude třeba za 15 let.*“

Když porovnávali členové pracovních a řídicích skupin současné setkávání a jednání pracovních skupin s KPSS z předchozích let, uváděli, že se obecně zlepšila účast poskytovatelů sociálních služeb, částečně i obcí a uživatelů. Hodnotili, že v současnosti aktéři plánování vnímají tak, že to má smysl. Formy diskuze se zlepšily (tvorba vize) a současně při plánování jsou realizovány některé navrhované kroky – tvorba koncepce sociálního bydlení.

Setkávání a jednání řídicí skupiny

Jednání řídicí skupiny hodnotí respondenti jako účelná a efektivní. Jednání probíhá dle jednacího řádu, je dodržován jednací řád a konsensuální rozhodování. Nikdo z respondentů neměl připomínky či výhrady k této aktivitě.

Informační kampaň – informování o plánovaných a proběhlých aktivitách, o sociálních službách

Informace od realizátorů (koordinátorů) komunitního plánování sociálních služeb jsou partnerům, členům řídicí skupiny a pracovních skupin zasílány včas. Sdílení informací probíhá především prostřednictvím e-mailů. S partnerem projektu si realizátoři vyměňují informace také telefonicky či při schůzkách. Tento způsob komunikace členům pracovních skupin i řídicí skupiny vyhovuje. Podklady pro jednání pracovních skupin či řídicí skupiny jsou zasílány včas.

Veřejnost je o plánovaných aktivitách – setkáních pracovních skupin informována prostřednictvím Rokycanských novin, radničních novin, letáky, které jsou jednak vyvěšené na webových stránkách města Rokycany, jednak jsou roznášeny do infocentra, do knihovny, na úřad práce, do nemocnice. Výstupy KPSS jsou zveřejňovány na webových stránkách města Rokycany (<https://www.rokycany.cz/komunitni-planovani-socialnich-sluzeb/ms-44189/p1=3568>). Prostřednictvím obecních novin informují o KPSS také některé obce ORP Rokycany.

Co se týká informování o jednotlivých sociálních službách, doposud byly v rámci KPSS nově vytvořeny: leták týkající se sociálního bydlení a plakát pro cizince. V další části projektu bude ještě vytvořen hlavní výstup informační kampaně o sociálních službách – katalog sociálních služeb, který bude distribuován všem relevantním aktérům (obcím, poskytovatelům sociálních

služeb, lékařům, atd.) S plánovanou informační kampaní jsou klíčoví aktéři spokojeni. Katalog sociálních služeb vnímají jako důležitý nástroj k informování o sociálních službách. Klíčový aktéři, s kterými byly vedeny rozhovory, také vítají, že v rámci projektu bude vytvořen i speciální web pro on-line verzi katalogu sociálních služeb⁴, který bude zaměřený i na řešení konkrétních životních situací.

- *„Tištěná podoba má určitě smysl, chodí si pro něj lidé. Zatím je k dispozici starší vydání. Nevýhoda toho tištěného je že jej nelze aktualizovat. Aktualizujeme katalog v elektronické podobě na webových stránkách.“*
- *„Za mě je potřeba, aby byl katalog v listinné podobě i elektronický, protože senioři určitě budou preferovat listinou podobu, ale i jiní klienti, kteří prostě nemají šanci se k elektronické podobě dostat. A zase máme obrovskou skupinu klientů/rodinných příslušníků, pro které naopak je důležité mít to na internetu, už nevyhledávají informace jinak. Je potřeba souběh těchto nástrojů.“*

Ke katalogu sociálních služeb byla vznesena dvě doporučení. Jedna z respondentek, navrhla, že v rámci informování starostů jednotlivých obcí ORP Rokycany o sociálních službách by bylo vhodné ještě vedle katalogu sociálních služeb pro ně navrhnout jednostránkový dokument (leták), který by obsahoval rozcestník životních situací pro občany, kteří za starostou přijdou s nějakým problémem. *„Potřebovali bychom informovat starosty obcí v ORP, tak aby věděli, že když se jim bude něco dít, tak to sice nemají v hlavě, ale ví, že v šuplíku má nějaký základní – nemusel by to být úplně ten katalog – taková A4 by byla úplně ideální, něco, co by mohlo viset na nástěnce, papír se strategickou mapou životních situací, jako přihází člověk, který řeší bydlení, dluhy, zdravotní postižení, seniorský věk, zlobivé dítě a z toho vějířku – hledej službu typu NZDM, typu odlehčovací služba ... takový ‚odkazník‘.“* Druhá respondentka by u webové varianty katalogu služeb uvítala možnost elektronického hodnocení poskytovatelů služeb.

Jedna z respondentek uvedla, že by v rámci informační kampaně uvítala, pokud by byla veřejnost více informována o KPSS i sociálních službách přes média a přes školy. *„V Rokycanském deníku to bylo jednou, píše se tam, že tam je setkání, ale nerozepisuje se tam, o čem to bylo a co se tam dělo. Psát více o i o službách, aby lidé měli představu, o čem jsou.“*

Koordinace procesu KPSS

S koordinací procesu KPSS je partner (sociální odbor MěÚ Rokycany) i dotazovaní klíčoví aktéři velmi spokojeni.

„Spolupráce je skvělá, my už se setkáváme na takové úrovni, že už jsme na poli takového humoru a to už mi přijde takové fajn. A i když se na to podívám jako člověk z venku, tak jsou oslovení lidé, kteří mají být osloveni, jsou jim podávány instrukce, jaké mají být.“

⁴ Při minulém plánování byl on-line katalog sociálních služeb umístěn na stránky Města Rokycany (<https://www.rokycany.cz/katalog%2Dposkytovatelu/ds-50371/p1=3568>)

Příloha č. 2 Zápis z hodnocení realizovaných aktivit procesu plánování sociálních služeb realizátory projektu

Následuje zápis hodnocení realizovaných aktivit plánování sociálních služeb realizátory projektu. Hodnocení proběhlo v rámci focus group (skupinová diskuze) s evaluátorem.

Realizátoři u jednotlivých realizovaných aktivit hodnotili, jakým způsobem aktivity proběhly, probíhají (frekvence, forma a další). Které se podařilo zdárně zrealizovat a naopak které aktivity se ukázaly jako nefunkční či nenaplnily plánovaná očekávání. Co se při realizaci aktivit osvědčilo a proč. Co naopak nefunguje a proč vč. hlavních příčin či důvodů.

Hodnocení jednotlivých aktivit realizovaných do září 2018:

- vyhodnocení realizace posledního komunitního plánu
 - *Vyhodnocení předchozího komunitního plánu je hotové. Presentaci vyhodnocení dělat jednoduše – zmiňovat, co se povedlo a uskutečnilo, problémy, důvody proč se nenaplnil plán, případně opatření jak lépe postupovat/zajistit jeho plnění. Minimálně prezentovat, co se povedlo.*
 - *Problémy při vyhodnocení jsou, že 4 letý komunitní plán se mění přidáváním nových realizačních opatření, resp. se stanovená opatření naplňují prostřednictvím jiných aktivit; dále většinou nejsou peníze a energie na to realizovat komunitní plán. Dobře funguje, pokud se za realizaci a průběžné vyhodnocování komunitního plánu zasadí jeden člověk, kontrolu jeho naplňování by měl mít na starosti úředník města, ale neměl by to být vedoucí soc. odboru (kvůli jeho/její vytíženosti).*
 - *V rámci realizačního plánu se navrhuje opatření, která jsou aktuálně potřebná a třeba ani nejsou v komunitním plánu, nejde je s ním pak propojit, nicméně takové situace mohou nastat a nejspíše se s tím nic nenadělá. → Řešení by mohlo být psát KPSS obecněji, zjednodušit proces, aktualizovat samotný KPSS? Vyhodnocovat jen jednotlivé realizační plány, ale pak se nemusejí všechna opatření z KPSS ve vyhodnocení zohlednit. Dá se to řešit úředníkem s náplní práce (ne vedoucí sociálního odboru).*
 - *To, že se nerealizuje plán, ale je zároveň problém komunitního plánování Plzeňského kraje – ten dosud příliš nespolečně pracoval s obcemi, resp. krajský plán příliš neodrážel potřeby obcí a zejm. na služby nebyly peníze. Chybí služby pro lidi bez domova v celém kraji. → Na setkání pracovních skupin/řídících skupin zvat zástupce PK. Na setkání pracovní skupiny byli pozváni zástupci PK, plus zaslán výstup, jaké služby v regionu chybí.*
- zpracování realizačního plánu na rok 2018
 - *Zpracování realizačního plánu na rok 2018 je hotový, ale bylo složité dělat jej na začátku plánování, nemáme k tomu žádné podklady a analýzy, většinou lidi přijdou s malými věcmi, doporučení jak to zlepšit je, aby za realizační plán byl někdo z obce zodpovědný. Zkvalitnit celý proces tím, že se budou věci realizovat. Proces by měl být víc závazný pro radu a zastupitele, nastavit pravidla pro financování sítě sociálních služeb, tlačit na kraj.*
 - *Vize, aby se KPSS odrazilo více v krajském plánu.*
- zpracování základního socio-demografického popisu území – hotové v prvním půlroce.
- zpracování analýzy poskytovaných služeb na území – hotové v prvním půlroce, bez výhrad
- zpracování analýzy zdrojů služeb – hotové v prvním půlroce, bez výhrad
- zpracování analýzy potřeb poskytování služeb

- *na začátku se stanoví, jaké analýzy by se měly dělat, ale používáme pořád stejný mustr*
- *dat sbíráme spoustu, využíváme je na SWOT*
- *držet se toho, co se dá využít pro plánování služeb, zbytečné je možná mapovat kulturní zařízení, rozsáhle povídání o poloze, plynofikaci; nezpracovávat něco, co už by obce měly mít; dávat do analýz to, co je důležité pro plánování služeb, ale počítat s tím, že bude potřeba zjišťovat i jiná data*
- *data o firmách, nevíme, jestli jsou aktuální / na druhou stranu město to připomínkují*
- *příště zkusit sesekat mnohem více, sledovat věci, které souvisejí se službami, odůvodnit proč to sledovat, využít analýzy, které už obec má, podívat se jak dělá analýzy M. Macurová*
- *některá data jsou nedostupná*
- *neděláme závěr z analýz, dát do dokumentu shrnutí a z čeho vycházíme*
- *jak tam zahrnout, jaké poskytovatele analyzovat – dosavadní praxe byla dle toho, kdo má v území sídlo či pobočku, anebo se tam nachází historicky, nebo dle registru služeb v kraji, ale některé služby působí celokrajsky a ty jsou špatně dohledatelné pod jednotlivými regiony → příště zjišťovat metodou sněhové koule; dotazníky většinou nepodchytíme realitu, můžeme se zkusit přiblížit víc tím, aby nám poskytovatelé, partneři napsali všechny služby, o kterých ví, že jsou na území / upravit registr služeb (stěžovala si na to služby ranné péče, které se neobjevují v registru v jednotlivých okresech)*
- *jaký smysl má mapování financí poskytovatelů? Kolik peněz mají na Rokycansko, je složité zjistit; zatím jsme soupis financí ani nepoužili; víme z toho, která obec podporuje pečovatelskou službu; jaké služby obec financuje?*
- o *zpracování shrnujícího dokumentu z popisu stávající sociální situace – hotovo, bez výhrad*
- o *vytvoření a jednání PS dle CS a k tématům*
 - *ze stran CpKP v pohodě; řešíme s nimi vhodné věci. SWOT se musí dělat skupinově. Na začátku říct PS, že je možné, že některé věci, které vzejdou z PS, bude třeba probrat zvláště s odborníkem třeba; nebo přizvat dalšího člena do skupin; s uživateli se řeší věci spíše bokem a pak se to přeneso do pracovní skupiny; mít více pracovních skupin k tématům, neslučovat cílové skupiny.*
 - *senioři a ZTP se sházejí, u ostatních dvou skupin (děti, mládež a rodiny s dětmi a osoby ohrožené sociálním vyloučením) účast uživatelů na pracovních skupinách (zapojení do tvorby plánu, analýzy potřeb) pokulhává -> zapojení skrze poskytovatele, focus group a individuální dotazování je složité*
- o *ustanovení a jednání ŘS*
 - *ne vždy se podaří, aby se účastnili všichni členové; řešit s členy, aby plán přenášeli dál;*
- o *zveřejnění článků v tisku (zpravodaje, denní tisk) - průběžně*
- o *zveřejňování informací na webové stránce (město Rokycany) - průběžně*
- o *distribuce pozvánek na akce a jednání - průběžně*
- o *aktualizace katalogu poskytovatelů sociálních a návazných služeb*
 - *v novinách se zveřejňují články, které informují o tom, že se budou konat pracovní skupiny; obce příliš nedávají pozvánky na svoje webové stránky ani na prosbu; starosty informovat, k čemu budou konkrétní věci užitečné; se starosty jednat osobně nebo telefonicky zvat na setkání; počítat s tím, že je jich většina neuvolněných; Dny sociálních služeb příliš nefungují (i když jak v kterém regionu); otázka je, jak dostat sociální služby více mezi lidi, kteří by je potřebovali; účastnit se akcí, které pořádají poskytovatelé*

služeb, prezentace služeb; velké akce prezentace sociálních služeb nemají moc smysl, ale úspěch měl Den bez bariér na náměstí v Rokycanech; služby se prezentují samy, ale nemají na to příliš kapacitu a ty, co mají nedostatečnou kapacitu, prezentaci raději nedělají; možná větší obecnější kampaň na seznam služeb ne na konkrétní poskytovatele → na webový portál; propagovat služby v menších obcích přes starosty; výstava o postižených dětech; film do vstupní místnosti na obecních úřadech, na ZAK

Hlavní závěry a doporučení k procesu plánování soc. služeb od realizátorů:

- *Daří se zapojování poskytovatelů služeb do pracovních skupin, jsou motivovaní. Pracovní skupiny jsou dobře rozdělené dle cílových skupin, daří se zapojovat uživatele – seniory a ZTP.*
- *Funguje informování o procesu KPSS ve spolupráci s partnerem (sociální odbor města Rokycany). Distribuce pozvánek přes e-mail a dopisem, ORP je rozvěšuje na úřední desky, nástěnky, rozesílá zastupitelům obce, občas to vyvěsí i poskytovatel.*
- *Při analýze socio-demografického popisu území využívat data, která již obec má. Při analýze potřeb mapovat poskytovatele služeb v území pomocí metody nabalování (sněhová koule), někteří poskytovatelé působí celokrajsky.*
- *Je třeba zefektivnit propojení KPSS obce s krajským KPSS. → Zvát na setkání i další pracovníky KÚ, nejen krajskou koordinátorku kpss.*

Nedaří se komunikace se starosty obcí v ORP Rokycany (malá návratnost dotazníků, neúčast na pracovních skupinách) → objíždět je, mluvit s nimi, snažit se zapojit vedení kraje (vedení a podpora kraje v KPSS pro obce je minimální, to ovlivňuje motivovanost účastníků aktivně pracovat na rozvoji služeb/zpracování plánu).

- *Zlepšit zapojení uživatelů služeb (osoby ohrožené sociálním vyloučením, děti, mládež a rodiny s dětmi) do procesu KPSS. Neúčastní se pracovních skupin a asi ani není reálné, aby se účastnili, zapojovat je individuálně či skupinově mimo „klasické“ pracovní skupiny, získat tak informace nejen prostřednictvím poskytovatelů.*
- *Do budoucna větší vážnost a závaznost plánu → Konkrétní opatření (např. začít budovat krizový byt) dát přímo někomu na zodpovědnost (např. místostarostovi). Pokusit se do plánu dát a prosazovat věci, které by se zrealizovali hned.*

Zhodnocení výstupů realizátory

Jaké byly původně plánované výstupy po roce realizace projektu? Jaké jsou reálné výstupy po roce realizace projektu?

- *Harmonogram se plní.*

Jaká jsou očekávání z realizace plánování rozvoje soc. služeb ze strany realizátora projektu? Byla očekávání naplněna?

- *Očekáváme, že se plán rozvoje sociálních služeb vytvoří a zrealizuje. Aktivizovat a motivovat účastníky plánování. Přinášet možnosti, jak by některé věci mohly být. Udělat pokrok ve věcech, které se dlouhá léta nedaří splnit. Příjemná setkání na skupinách.*

Příloha č. 3 Vyhodnocení dotazníků pro evaluaci setkání pracovních skupin KPSS a zjištění očekávání účastníků pracovních skupin KPSS

Vyhodnocení dotazníku pro evaluaci - komunitní plánování sociálních služeb, 2. setkání pracovních skupin 21. 3. 2018

Dotazník byl vyplněn účastníky 2. společného setkání pracovních skupin 21.3.2018 v rámci komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku. Zúčastnili se jej převážně pracovníci v sociálních službách, kteří mají zároveň zkušenosti s komunitním plánováním sociálních služeb. Dále se setkání zúčastnili představitelé obcí v ORP Rokycany, dva lidé z řad veřejnosti a uživatel/ka sociálních služeb. Pozice účastníků pracovních skupin a jejich zkušenosti viz tabulka č. 1 a 2.

Pozice v komunitním plánování – jsem (vyberte, prosím, jednu možnost):

Pracovník poskytovatele sociálních služeb nebo obecního úřadu	30
Představitel/ka obce	8
Veřejnost, člen/ka spolku či zájmové organizace	2
Uživatel/ka sociálních služeb	1
Celkem	41

Tabulka 1

Zkušenosti s komunitním plánováním (vyberte, prosím, jednu možnost):

Již dříve jsem se aktivně účastnil/a komunitního plánování sociálních služeb	28
Komunitního plánování jsem se neúčastnil/a, ale vím, o co se jedná	11
Komunitní plánování sociálních služeb jsem dosud vůbec neznal/a	1
Celkem	41

Tabulka 2

Účastníci hodnotili setkání velice kladně (nejčastěji známkou byla 1 nebo 2 u všech aspektů). Nejlépe hodnotili srozumitelnost setkání (průměrná známka 1,27). Setkání většinou naplnilo i očekávání účastníků (průměrná známka 1,72) a považovali ho za přínosné (průměrná známka 1,93). Setkání bylo méně srozumitelné pro dva účastníky z řad veřejnosti, hodnotili jej známkou 3. Vyhodnocení viz tabulka č. 3

Ohodnoťte na škále 1 až 5 (1 je naprosto srozumitelné, 5 je naprosto nesrozumitelné):	Průměr odpovědí celkem (n=41)	Pracovníci soc. služeb (n=30)	Uživatel/ka soc. služeb (n=1)	Představitelé obce (n=8)	Veřejnost (n=2)
Srozumitelnost setkání	1,28	1,27	1,00	1,13	3,00
Přínosnost setkání	1,93	2,03	1,00	1,38	3,00
Naplnění očekávání	1,72	1,79	1,00	1,38	3,00

Tabulka 3 Hodnocení jednotlivých aspektů setkání účastníky pracovní skupiny 21. 3. 2018 (účastníci měli ohodnotit na škále 1 až 5 jednotlivé aspekty setkání, v tabulce jsou vyčísleny průměry jejich odpovědí).

4 účastníci setkání uvedli, že některá z jejich očekávání nebyla v rámci setkání naplněna:

- *Větší komunikace ohledně vytvoření skupin - ale chápu, že to nebyl úplně cíl (pracovník v sociálních službách, neúčastnil/a se dosud, ale ví co je KPSS)*
- *Přehled o sociálním zjištění a výhledu na další roky (představitel/ka obce, neúčastnil/a se dosud, ale ví co je KPSS)*
- *Okres nemá chráněné bydlení, nedostatek zaměstnání pro ZTP, nedostatek asistentů (veřejnost, neúčastnil/a se dosud plánování ale ví co je KPSS)*
- *Koordinace jednotlivých spolků pro potřebu občanů (veřejnost, účastnila se již KPSS)*

Prostor pro komentář (např. pozitiva, negativa setkání, co zlepšit apod.) využili 4 účastníci:

- *Účast obcí (pracovník v sociálních službách, účastnila se již KPSS)*
- *Skvělé plánování, které jinde není. Praktické věci, hledání řešení, ochota pomoci (pracovník v sociálních službách, účastnila se již KPSS)*
- *Pozitiva - pokles nezaměstnanosti, vzdělávání apod.; negativa - totéž, postižení občané potřebují jiné informace (veřejnost, účastnila se již KPSS)*
- *Neuvěřitelné mapy (pracovník v sociálních službách, účastnila se již KPSS)*

Očekávání od 3. etapy komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku (účastníci pracovních skupin)

Účastníci KPSS uvedli svá očekávání od procesu komunitního plánování na Rokycansku prostřednictvím dotazníku v rámci setkání pracovních skupin 11.6.2018. Jejich očekávání jsou uvedena v tabulce č 4, dle své pozice a zkušeností s plánováním sociálních služeb.

Pozice	Zkušenosti	Očekávání
pracovníci poskytovatele sociálních služeb nebo obecního úřadu	1	<i>Definování potřebnosti konkrétních služeb na daném území, vč. potenciálu CS (ověření stávajících a plán rozvoje), nastartování síťování v lokalitě, osobní konktat mezi aktéry na poli ss.</i>
	1	<i>Lepší zajištění služeb pro všechny CS, rozvoj kapacit u poskytovatelů soc. sl. v celém regionu, rozvoj prostupného bydlení (soc. byty), volnočasové aktivity.</i>
	2	<i>Potřeby, přání a informace se dostanou do "vyšších" míst,lepší se provázanost služeb a předávání možných informací, snad se některé potřeby časem zavedou.</i>
	2	<i>Určit priority působení soc. služeb v regionu, vytvořit plán - konkrétně, zjistit možnosti a směřování jednotlivých poskytovatelů a města, zvýšit zájem města o aktivitu a problémy, které soc. služby řeší.</i>
	2	<i>Přijetí funkce spádové oblasti v regionu s veškerými aspekty, které tento jev na sebe váže. Ten podpora vzdělávání, zaměstnanosti, bydlení ale i umět řešit důsledky, např. ubytoven na rodiny s dětmi a obecně mezilidských vztahů.</i>
	2	<i>Doplnění sociálních služeb v regionu o ty žádoucí a potřebné - vytvoření vize potřebnosti služeb, vzájemná diskuse a spolupráce, předávání informací, dobré praxe.</i>
	2	<i>Sjednocení vize poskytovatelů služeb a obecních úřadů, jednání o konkrétních změnách v regionu, které pomohou rodinám s dětmi a dětem.</i>
	1	<i>Definovat - dojednat - "plán" - postup rozvoje - dalšímu utváření soc. služeb (hodnoty, problémy atd.). Myslím, že se podařilo!</i>

	2	Setkání zástupců jednotlivých cílových skupin, společné vyjasnění současného stavu sociálních služeb na Rokycansku, stanovení společného cíle především s ohledem na nedostatky + účast zastupitele města/kraje.
	1	Seznámení s aktuální situací v oblasti služeb pro seniory; předání informací; vize do budoucna v oblasti plánování služeb pro seniory.
	1	Zjištění nedostatků, chybějících služeb a kapacit - další práce se zjištěnými informacemi ze strany obcí. Aktualizace - katalogu poskytovatelů soc. služeb a informování veřejnosti.
	1	Očekávání byla naplněna, jsem ráda za účast ostatních zástupců služeb a za informace - a za možnost podílení se na změnách a návrzích.
	2	Spolupráce, provázanost, zmapování skutečných potřeb znevýhodněných osob a nastavení dostatečných sociálních služeb.
	2	Nastavení soc. služeb a péče, seznámení představitelů měst a obcí s požadavky a návrhy.
	2	Lepší koncepce bydlení, zapojení se do plánování sociálního bydlení, pomáhat městu předcházet novému vytváření SVL.
	1	Splnilo se mé očekávání.
	1	Dojde k tomu, že zmizí některé slabé stránky ze SWOT analýzy.
	1	KP probíhalo standardně, očekávání bylo naplněno. Dále je již naplnit vizi.
představitelé obce	2	Nastavení takového prostředí sociální podpory rodin s dětmi, které povede ke zlepšení sociálního fungování maximálního počtu potřebných rodin s dětmi.
	1	Sestavení reálného plánu rozvoje sociálních služeb na Rokycansku a jeho realizace. Aktualizace katalogu soc. služeb. Vytvoření webového portálu soc. služeb.
	1	Ucelený přehled o poskytovaných službách, kontakty, provozní doba poskytovatelů, jejich zaměření. Řešení zlepšení sociálního bydlení pro seniory, bydlení v bezpečí, bez obav, v domově zvláštního určení důstojné bydlení, dostatek aktivit pro seniory.
veřejnost	3	Zajištění společenské místnosti k setkávání obyvatel. Zajištění správce domu, který by zajišťoval drobné opravy, měl by náhradní klíče od všech bytů a mohl pomoci v případě zdravotních problémů, staral se o zahradu, úklid apod.
	3	Zlepšení, výstavba bezbariérových domů, větší pečovatelské služby.
1= Již dříve jsem se aktivně účastnil/a KPSS. 2 = KPSS jsem se neúčastnil/a, ale vím oco se jedná. 3 = KPSS jsem dosud vůbec neznal/a.		

Tabulka 4 Odpovědi na otázku: Jaká jsou Vaše očekávání od 3. etapy komunitního plánování sociálních služeb na Rokycansku.

Dotazník pro evaluaci - komunitní plánování sociálních služeb

Pozice v komunitním plánování – jsem (vyberte, prosím, jednu možnost):

- Pracovník poskytovatele sociálních služeb nebo obecního úřadu
- Uživatel/ka sociálních služeb
- Představitel/ka obce
- Veřejnost, člen/ka spolku či zájmové organizace

Zkušenosti s komunitním plánováním (vyberte, prosím, jednu možnost):

- Již dříve jsem se aktivně účastnil/a komunitního plánování sociálních služeb
- Komunitního plánování jsem se neúčastnil/a, ale vím, o co se jedná
- Komunitní plánování sociálních služeb jsem dosud vůbec neznal/a

1. Uvedte, prosím, na škále od 1 do 5, jak pro Vás byly informace na setkání srozumitelné (1 je naprosto srozumitelné, 5 je naprosto nesrozumitelné).

- 1 2 3 4 5

2. Uvedte, prosím, na škále od 1 do 5, jak moc pro Vás bylo setkání přínosné (1 je velmi přínosné, 5 je vůbec přínosné).

- 1 2 3 4 5

3. Uvedte, prosím, na škále od 1 do 5, jak moc bylo naplněno Vaše očekávání týkající se setkání (1 je úplně naplněno, 5 je vůbec nenaplněno).

- 1 2 3 4 5

Uvedte, prosím, jaká očekávání nebyla naplněna:

.....

.....

.....

4. Prostor pro komentář (např. pozitiva, negativa setkání, co zlepšit apod.)

.....

.....

.....