

VYHODNOCENÍ EFEKTIVITY PROCESU PLÁNOVÁNÍ SOC. SLUŽEB A FUNKČNOST ORGANIZAČNÍ STRUKTURY PLÁNOVÁNÍ V OLOMOUCI

Zpracovatel: DC VISION, s.r.o.

Červenec 2012– Únor 2013



1 Obsah

1	Obsah	2
2	Zkratky	4
3	Účel zprávy	5
4	Shrnutí	6
5	Základní informace o procesu	8
5.1	Organizační struktura komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci	8
5.2	Tvorba 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012	9
5.3	Implementace 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012	10
6	Základní informace o evaluaci.....	11
7	Metodologie a postupy	12
7.1	Plán evaluace.....	12
8	Interpretace a závěry	16
8.1	Interpretace – dotazníkové šetření	16
8.2	Dotazníkové šetření FÁZE 1	16
8.2.1	Komentář k souhrnné analýze FÁZE 1	17
8.2.2	Komentář k analýze - Realizačně manažerský tým, koordinátoři KPSS FÁZE 1	21
8.2.3	Komentář k analýze – Pracovní skupiny včetně manažerů pracovních skupin FÁZE 1	21
8.2.4	Komentář k pracovní skupině 1 Děti, mládež a rodina FÁZE 1	23
8.2.5	Komentář k Pracovní skupině 2 Občané se zdravotním postižením FÁZE 1	25
8.2.6	Komentář k pracovní skupině č. 3 Senioři FÁZE 1	26
8.2.7	Komentář k pracovní skupině č. 4 Občané s mentálním postižením FÁZE 1	28
8.2.8	Komentář k pracovní skupině 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní FÁZE 1	29
8.2.9	Komentář k pracovní skupině 6 Osoby ohrožené návykovým chováním	30
8.2.10	Komentář k pracovní skupině 7 Etnické menšiny FÁZE 1	32
8.2.11	Komentář k pracovní skupině 8 Občané v přechodné krizi FÁZE 1.....	33
8.3	Dotazníkové šetření FÁZE 2	35
8.3.1	Komentář k souhrnné analýze FÁZE 2.....	35
8.4	Interpretace – Kritéria kvality plánování sociálních služeb	42
8.4.1	Klíčová oblast č. 1 LEGITIMITA	42
8.4.2	Klíčová oblast č. 2 POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE	43
8.4.3	Klíčová oblast č. 3 KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST	45

8.4.4	Klíčová oblast č. 4 ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ	46
8.4.5	Klíčová oblast č. 5 ZAPOJOVÁNÍ	48
8.4.6	Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	51
8.4.7	Klíčová oblast č. 7 INFORMOVANOST	53
8.4.8	Klíčová oblast č. 8 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU	55
9	Závěrečná doporučení	57
9.1	Proces komunitního plánování a jeho efektivita	57
9.2	Organizační struktura komunitního plánování.....	58
9.3	Komunikace a předávání informací	58
10	Zdroje.....	59
11	Přílohy	60

2 Zkratky

RMT	realizačně manažerský tým
PS	pracovní skupina
KPSS	komunitní plánování sociálních služeb
Plán	2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí

3 Účel zprávy

Účelem této zprávy je popis vyhodnocení efektivity procesu plánování sociálních služeb města Olomouc se zaměřením především na funkčnost organizační struktury plánování rozvoje sociálních služeb, vzájemnou komunikaci a efektivitu celého systému.

Tato evaluace byla realizována v rámci projektu „Rozvoj procesu plánování dostupnosti sociálních služeb v Olomouci.“

4 Shrnutí

Evaluace procesu plánování sociálních služeb města Olomouc byla realizována v měsících červnu 2012 – únoru 2013 a zaměřila na proces komunitního plánování a jeho efektivitu, organizační strukturu komunitního plánování, komunikaci a předávání informací, přínos komunitního plánování a kvalitu plánování sociálních služeb.

Ke sběru dat byla využita analýza dokumentů, pozorování, focusní skupina a dotazníkové šetření. Cílovou skupinou dotazníkového šetření byli členové realizačně manažerského týmu a pracovních skupin a koordinátoři komunitního plánování sociálních služeb. Dotazníkové šetření proběhlo ve dvou fázích.

V rámci první fáze dotazníkového šetření bylo osloveno 110 osob, průzkumu se zúčastnilo 91 respondentů. Z výsledků průzkumu vyplývá, že do komunitního plánování sociálních služeb jsou zapojeny především ženy (67 %), nejpočetnější skupinou respondentů byli s 35,2 % respondenti v rozmezí 30 – 39 let. 90 % respondentů je vysokoškolsky vzděláno, 10 % respondentů uvedlo vzdělání středoškolské. Z pohledu triády bylo zastoupení respondentů následující: zástupci zadavatele 26,4 %, zástupci provozovatele 63,8 % a 4,4 % uživatelé služeb. Nejpočetněji byli v průzkumu zastoupeni 86,8 % členové pracovních skupin.

Většina respondentů se domnívá, že je komunitní plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet. Většina si také myslí, že je ze strany Magistrátu města Olomouce dostatečně zajištěna personální kapacita. Složení pracovních skupin vzhledem k cílům komunitního plánování bylo hodnoceno formou otevřené odpovědi. Mezi časté odpovědi členů pracovních skupin patřilo: dobré; vyhovující; vhodné; nízké zastoupení uživatelů a veřejnosti atd. Otázka „Jak hodnotíte složení RMT vzhledem k cílům komunitního plánování?“ rovněž umožňovala otevřenou odpověď všem 91 respondentům. Mezi časté odpovědi patřilo: kladné; vyhovující; dostačující; nemohu hodnotit atd.

Na jednání pracovních skupin je pozitivně vnímána zejména otevřenost, získávání informací, přátelská atmosféra, diskuse a výměna zkušeností. Naopak negativně jsou na jednání pracovní skupiny vnímány různorodé problémy jako např. časová náročnost setkávání, přílišná četnost setkávání, nízká účast a pasivita členů, nízká účast uživatelů a veřejnosti, nedostatečný vliv na rozhodování o sociálních službách resp. financování atd.

Ve druhé fázi dotazníkového šetření bylo osloveno 103 respondentů, přičemž kompletní dotazník odevzdalo 72 respondentů. Na otázky dotazníku odpovídali členové pracovních skupin a jejich manažeři.

Většina respondentů se domnívá, že je systém zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů v rámci komunitního plánování ve smyslu dostatečnosti (1x za 3 roky). Systém zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů v rámci pracovních skupin považuje většina respondentů jako účelný. 47 % respondentů uvedlo, že v systému zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů spíše není potřeba změny. Téměř 90 % respondentů se domnívá, že při přípravě komunitního plánu byly zaznamenány všechny potřeby uživatelů sociálních služeb. Většina dotázaných odpověděla, že je úsilí a výsledky práce členů pracovních skupin dostatečně využito v rámci komunitního plánování.

Téměř všichni členové pracovních skupin jsou zcela nebo částečně motivováni k aktivní práci v pracovní skupině. Mezi hlavní motivační faktory patří výměna zkušeností s členy skupiny, komunikace s kolegy ve skupině a získávání informací v dané problematice. Členy pracovní skupiny demotivuje zejména nedostatek finančních prostředků na financování sociálních služeb, malý dopad na cílovou skupinu a slabá docházka některých členů. Členové pracovních skupin se domnívají, že by ke zvýšení či udržení jejich motivace pro aktivní práci v pracovní skupině přispělo, kdyby viděli, že jejich práce přináší výsledky. Naopak manažeři pracovních skupin uvedli, že motivaci by zvýšilo finanční ohodnocení členů pracovních skupin.

Nejefektivnějšími komunikačními kanály, které by přispěly k větší informovanosti veřejnosti o problematice komunitního plánování a sociálních službách obecně jsou zejména internet, dále akce pro veřejnost včetně konferencí, prezentací apod. a Radniční listy.

Zjednodušení administrativy a možnost elektronického podávání žádostí jsou nejčastější pozitivní spojení se změnou „Pravidel pro poskytování finanční podpory z rozpočtu statutárního města Olomouce“.

Na základě posouzení procesu komunitního plánování z hlediska kritérií kvality plánování sociálních služeb bylo zjištěno, že předpoklady kvality jsou zcela naplněny u třech oblastí a u pěti oblastí jsou naplněny částečně. Na základě těchto zjištění a závěrů z dotazníkového šetření byla navržena doporučení.

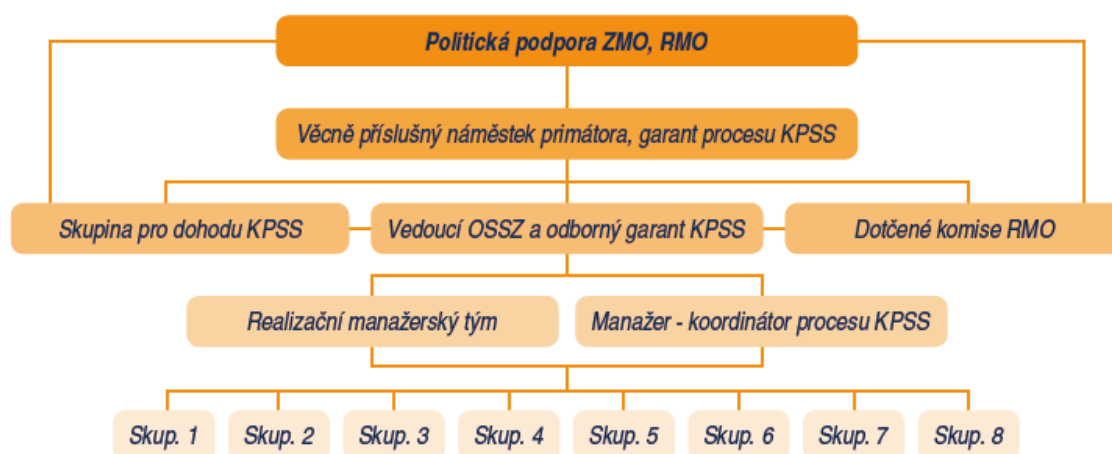
Mezi hlavní závěry a doporučení této zprávy patří: větší zapojení uživatelů do procesu komunitního plánování, zejména do činnosti pracovních skupin, změna systému hodnocení a financování projektů podporovaných z dotačního systému města Olomouce, zpracování komplexního dokumentu upravujícího zapojení všech aktérů komunitního plánování a dokumentu upravujícího informační toky v rámci komunitního plánování a informování veřejnosti, udržování a posilování motivace členů pracovních skupin k aktivní práci.

5 Základní informace o procesu

5.1 Organizační struktura komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci

Rada města Olomouce svým usnesením ze dne 9. 3. 2004 dala souhlas se započítím komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci jako s novou moderní metodou plánování rozvoje sociálních služeb. Komunitní plánování sociálních služeb bylo směrem k veřejnosti oficiálně zahájeno dne 24. 10. 2005 konferencí pro poskytovatele sociálních služeb na území městě Olomouce. Následně došlo ke zformování organizační struktury komunitního plánování, která byla v průběhu času zdokonalována a její poslední změny schválila Rada města Olomouce dne 3. 4. 2007.

Organizační struktura komunitního plánování sociálních služeb na území města Olomouce



Od začátku procesu komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci fungují tyto pracovní skupiny, které jsou ustanoveny podle jednotlivých cílových skupin:

1. pracovní skupina Děti, mládež a rodina;
2. pracovní skupina Občané se zdravotním postižením;
3. pracovní skupina Senioři;
4. pracovní skupina Občané s mentálním postižením;
5. pracovní skupina Občané dlouhodobě duševně nemocní;
6. pracovní skupina Osoby ohrožené návykovým chováním (dříve Občané ohroženi drogou);
7. pracovní skupina Etnické menšiny;
8. pracovní skupina Občané v přechodné krizi.

Pracovní skupiny jsou složené ze zástupců poskytovatelů sociálních služeb v Olomouci, uživatelů sociálních služeb, zadavatelů sociálních služeb i široké veřejnosti. V čele každé pracovní skupiny je manažer, který je zodpovědný za řízení jednání pracovní skupiny a její výstupy.

Realizačně manažerský tým komunitního plánování se složen z manažerů pracovních skupin, manažera – koordinátora komunitního plánování a zástupce Úřadu práce v Olomouci. Vedoucím realizačně manažerského týmu je vedoucí odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce, který je zároveň odborným garantem komunitního plánování v Olomouci.

Organizační struktura je napojena i na **dotčené komise Rady města Olomouce**, kterými jsou zejména sociální komise, zdravotní komise a komise pro prevenci kriminality a bezpečnosti.

Skupina pro dohodu komunitního plánování je tvořena představiteli významných institucí v oblasti zlepšování kvality života ve městě Olomouci. Nabídku ke spolupráci na rozvoji sociální oblasti města Olomouce od statutárního města Olomouce přijaly tyto instituce: Olomoucký kraj, Univerzita Palackého v Olomouci, Fakultní nemocnice Olomouc, Vojenská nemocnice v Olomouci, Úřad práce v Olomouci, Policie ČR, Městská policie Olomouc, Krajská hygienická stanice Olomouckého kraje, Správa nemovitostí Olomouc, a.s. a Technické služby města Olomouce, a.s.

5.2 Tvorba 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012

2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012 je výsledkem několikaměsíční intenzivní práce pracovních skupin a realizačně manažerského týmu komunitního plánování a navazuje na 1. Rámcový komunitní plán sociálních služeb v Olomouci na období let 2007– 2008 (1. RKPSS).

Pracovní skupiny se nad návrhem 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012 (2. KPSS) sešly celkem 40 x a Realizačně manažerský tým 10 x, což představuje celkem asi 160 hodin práce.

Tvorba návrhu 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012 probíhala od dubna do srpna 2009, tj. čtyři měsíce a předcházela jí, stejně tak jako při tvorbě 1. Rámcového komunitního plánu sociálních služeb v Olomouci na období let 2007 – 2008, analytická fáze, tj. sběr a vyhodnocování dat potřebných pro plánování, kterými jsou:

- SWOT analýzy za jednotlivé cílové skupiny uživatelů
- Analýza potřeb uživatelů sociálních služeb a veřejnosti
- Analýza potřeb poskytovatelů sociálních služeb
- Demografické údaje o komunitě
- Statistiky Úřadu práce v Olomouci
- Relevantní statistiky Českého statistického úřadu
- Mapy služeb za jednotlivé cílové skupiny uživatelů

Tyto informace, které byly postupně sesbírány a vyhodnoceny v období říjen 2008 – duben 2009, jsou k dispozici na internetových stránkách komunitního plánování sociálních služeb v Olomouci www.olomouc.eu/kpss/.

5.3 Implementace 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012

2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012 (dále jen Komunitní plán) je naplňován poskytovateli sociálních služeb působících v Olomouci ve spolupráci s úředníky Odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce. Jednotlivým opatřením Komunitního plánu jsou přiřazeny organizace zodpovědné za naplnění daného opatření a spolupracující organizace.

Koordinace a kontrola procesu probíhá ze strany příslušných úředníků Magistrátu města Olomouce. Jednání a práci jednotlivých pracovních skupin, které sdružují poskytovatele, uživatele a zadavatele, řídí manažeři pracovních skupin. Manažery jednotlivých pracovních skupin jsou úředníci Odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce, kteří jsou zároveň členy realizačně manažerského týmu, v jehož čele stojí odborný garant komunitního plánování, kterým je vedoucí Odboru sociálních věcí Magistrátu města Olomouce.

Jednotlivé aktivity komunitního plánování koordinuje manažer komunitního plánování sociálních služeb. S jednotlivými poskytovateli, zástupci cílových skupin pracují manažeři pracovních skupin dle schváleného plánu realizace opatření na příslušný rok. Plnění opatření je jednou ročně hodnoceno písemně.

Komunikace mezi jednotlivými účastníky komunitního plánování probíhá hlavně na jednáních realizačně manažerského týmu. Závěry z jednání realizačně manažerského týmu včetně informací a úkolů jsou dále předány do pracovních skupin a naopak. Jednání realizačně manažerského týmu probíhá podle potřeby 1-2 měsíčně. Pracovní skupiny se setkávají 1 měsíčně. Některé informace a úkoly jsou zasílány také emailovou poštou. Výstupem z jednání pracovních skupin i realizačně manažerského týmu je zápis z jednání a prezenční listina.

6 Základní informace o evaluaci

Evaluace probíhala ve dvou rovinách. V první rovině proběhlo posouzení komunitního plánování ve městě Olomouci dle kritérií kvality plánování sociálních služeb a v rovině druhé bylo provedeno dotazníkové šetření napříč strukturou komunitního plánování. První fáze dotazníkového šetření proběhla v srpnu 2012 a druhá fáze dotazníkového šetření proběhla v lednu 2013.

Termín realizace:	červen 2012 – únor 2013
Cílová skupina:	členové pracovních skupin a členové manažersko – realizačního týmu komunitního plánování v Olomouci, koordinátorky procesu komunitního plánování
Evaluátor:	DC VISION s.r.o., Ing. Jana Vlčková, Ing. Libor Witassek, MBA, Ing. Dagmar Palzerová
Nástroj:	Analýza dokumentů, pozorování, dotazník, focusní skupina
Výstup:	Závěrečná zpráva, Záznam z focusní skupiny, prezenční listina

7 Metodologie a postupy

7.1 Plán evaluace

1. Vytvoření evaluačního týmu

Pro realizaci této evaluace byl stanoven 3 členný evaluační tým:

Ing. Libor Witassek, MBA

Ing. Jana Vlčková

Ing. Dagmar Palzerová

2. Definování cílů evaluace

Na úvodní schůzce se zadavatelem bylo upřesněno zadání evaluace a byly převzaty základní dokumenty a záznamy.

Evaluace se zaměřila na vyhodnocení procesu komunitního plánování sociálních služeb a to především na funkčnost organizační struktury plánování rozvoje sociálních služeb, vzájemnou komunikaci a efektivitu celého systému v kontextu aktuálního plánu rozvoje sociálních služeb – Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012. Evaluace byla provedena ke stavu v roce 2011.

Evaluace se zaměřila na tyto stěžejní okruhy:

- Proces komunitního plánování a jeho efektivita
- Organizační struktura komunitního plánování
- Komunikace a předávání informací
- Přínos komunitního plánování
- Kvalita plánování sociálních služeb

3. Formulace evaluačních otázek

Členové evaluačního týmu využili metody brainstormingu (spontánní hledání návrhů, nápadů) k návrhu evaluačních otázek, které pokrývaly stanovené okruhy evaluace. Ze seznamu evaluačních otázek byl sestaven dotazník pro první fázi dotazníkového šetření, některé otázky byly využity pro přímé dotazování s cílem získání informací a dokumentů pro následnou analýzu. Po první fázi dotazníkového šetření proběhla focusní skupina s vybranými členy pracovních skupin, na které byly diskutovány závěry z první fáze a na které vyvstaly evaluační okruhy pro druhou fázi dotazníkového šetření.

4. Stanovení technik sběru dat a sběr dat

S cílem získat odpovědi na stanovené evaluační otázky, bylo nutné použít několik technik sběru dat.

Analýza dokumentů

V rámci analýzy dokumentů bylo provedeno zkoumání relevantních písemných a jiných záznamů, které jsou součástí komunitního plánování a které nebyly připraveny aktuálně pro potřeby evaluace a které nám umožní získat důležitá kvalitativní i kvantitativní data pro následnou interpretaci.

Při analýze dokumentů byly studovány zejména tyto dokumenty a záznamy:

- 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012
- Jednací a organizační řády
- Záписy z jednání pracovních skupin, realizačně manažerského týmu
- Pozvánky
- www stránky <http://kpss.olomouc.eu/>
- Zpráva o naplňování cílů a opatření KPSS 2010 – 2012 za rok 2011
- Realizační plány plnění jednotlivých pracovních skupin
- Žádost o dotaci k projektu Rozvoj procesu plánování dostupnosti sociálních služeb v Olomouci

Tyto dokumenty a záznamy byly poskytnuty koordinátorkou komunitního plánování nebo byly získány z veřejných zdrojů na internetu.

Dotazník

Analýza dokumentů neumožnila získat odpovědi na všechny evaluační otázky, proto jsme s ohledem na opakování evaluace v následujícím roce zvolili další techniku sběru dat a to dotazníkové šetření. Vytvořený návrh dotazníku byl zaslán ke schválení realizačně manažerskému týmu, který jej po zpracování připomínek schválil.

Ke sběru dat byl využit elektronický dotazník, který umožnil získat informace od relativně velkého počtu respondentů napříč organizační strukturou komunitního plánování.

Pro realizaci dotazníkového šetření byl použit plně elektronický systém, který umožňuje jednoduché oslovení, zasílání upomínek, sběr dat a rychlé základní vyhodnocení nasbíraných dat. Dotazník je tvořen uzavřenými i otevřenými otázkami, které dávají prostor pro širší vyjádření k problematice komunitního plánování v Olomouci. Před zahájením dotazníkového šetření bylo provedeno zkušební testování aplikace elektronického dotazníku 10 zaměstnanci firmy DC VISION, s.r.o. s cílem prověřit jeho funkčnost. Po úspěšném pretestu byl dotazník připraven pro dotazníkové šetření.

Respondenti byli před spuštěním průzkumu osloveni koordinátorkou komunitního plánování a byli informováni o konání evaluace a dotazníkového šetření. Následně respondenti obdrželi email s výzvou k vyplnění dotazníku. Členové pracovních skupin byli také ústně vyzváni na jednání pracovní skupiny k vyplnění dotazníku. V průběhu kampaně byly rozeslány emailové upomínky k vyplnění a respondenti byli také kontaktováni telefonicky s výzvou k vyplnění. Po skončení průzkumu bylo respondentům zasláno poděkování s informací o dostupnosti výsledků dotazníkového šetření.

Dotazníkové šetření fáze 1

Termín realizace:	červen – srpen 2012
Cílová skupina:	členové pracovních skupin a členové realizačně – manažerského týmu komunitního plánování v Olomouci, koordinátorky procesu komunitního plánování
Počet oslovených respondentů:	110
Počet odpovědí:	91
Nástroj:	Dotazník přístupný www stránkách společnosti Click4Survey
Distribuce:	Emailová pozvánka k vyplnění on line dotazníku, emailové a telefonické upomínky, poděkování za účast v průzkumu

Dotazníkové šetření fáze 2

Termín realizace:	prosinec 2012 – leden 2013
Cílová skupina:	členové pracovních skupin a členové manažersko – realizačního týmu komunitního plánování v Olomouci, koordinátorky procesu komunitního plánování
Počet oslovených respondentů:	103
Počet odpovědí:	72
Nástroj:	Dotazník přístupný www stránkách společnosti Click4Survey
Distribuce:	Emailová pozvánka k vyplnění on line dotazníku, emailové a telefonické upomínky, poděkování za účast v průzkumu

Focusní skupina

Prostřednictvím moderované skupinové diskuse s vybranými členy pracovních skupin byly stanoveny evaluační okruhy pro druhou fázi dotazníkového šetření.

Pozorování

V rámci sběru dat bylo využito také techniky pozorování s cílem posoudit chování účastníků ve skupině. Evaluátoři byli přítomni jednání realizačně manažerského týmu.

5. Analýza a interpretace dat

Na základě dostupných dokumentů relevantních pro tuto analýzu bylo provedeno hodnocení procesu komunitního plánování k roku 2011 dle kritérií kvality plánování sociálních služeb. Názory účastníků komunitního plánování jsme získali prostřednictvím dotazníkového šetření. Výsledky šetření byly zpracovány v průběhu srpna 2012 za první fázi dotazníkového šetření a v průběhu února za druhou fázi dotazníkového šetření. Interpretace výsledků je součástí následující kapitoly.

8 Interpretace a závěry

8.1 Interpretace – dotazníkové šetření

Výsledky dotazníkového šetření jsou zpracovány do analýz - grafických reportů, které jsou zpracovány strukturovaně podle skupin respondentů takto:

FAZE 1:

- Souhrnná analýza
- Analýza - realizačně manažerský tým a koordinátory KPSS
- Analýza - pracovní skupiny včetně manažerů pracovních skupin
- Analýzy za jednotlivé pracovní skupiny 1-8

FAZE 2:

- Souhrnná analýza
- Analýza – členové pracovních skupin
- Analýza – manažeři pracovních skupin

Kompletní analýzy jsou součástí přílohy této zprávy. Zde jsou uvedeny komentáře pouze k vybraným výsledkům.

8.2 Dotazníkové šetření FÁZE 1

8.2.1 Komentář k souhrnné analýze FAZE 1

Dotazník vyplnilo 91 respondentů (67 % ženy, 33 % muži) z celkového počtu 105 oslovených respondentů.

90,1 % respondentů uvedlo své nejvyšší dosažené vzdělání vysokoškolské, 9,9 % má středoškolské vzdělání.

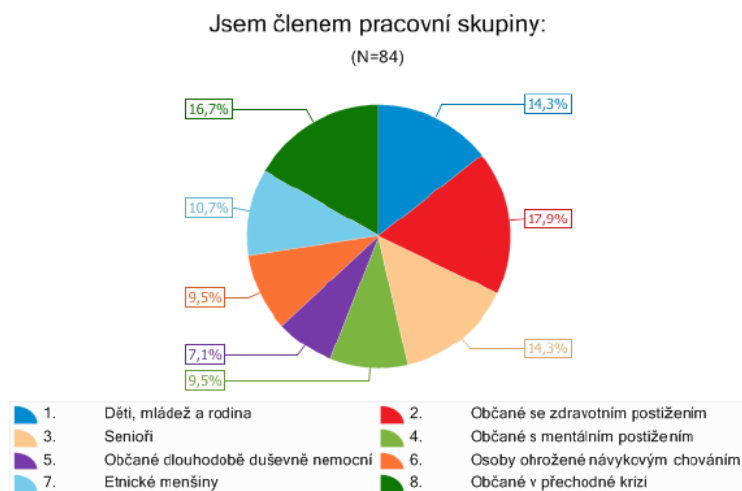
Věkové rozmezí respondentů popisuje níže uvedená tabulka.

Váš věk je:

Hodnota	Procent	Počet
18 - 29	13,2%	12
30 - 39	35,2%	32
40 - 49	22,0%	20
50 - 59	23,1%	21
60 - 69	5,5%	5
70 a více	1,1%	1
Celkem:		91

Z pohledu triády bylo zastoupení respondentů následující: zástupci zadavatele 26,4 %, zástupci provozovatele 63,8 % a 4,4 % uživatelé služeb. Nejpočetněji byli v průzkumu zastoupeni 86,8 % členové pracovních skupin.

Jak ukazuje následující graf, nejvíce respondentů bylo z pracovní skupiny 2 Občané se zdravotním postižením – 17,9 %.



Většina respondentů se domnívá, že je komunitní plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet. Většina si také myslí, že je ze strany Magistrátu města Olomouce dostatečně zajištěna personální kapacita. Ačkoli 33 % dotázaných zvolilo odpověď „ano“ a 54,9 % odpověď „ne“ na dotaz, zda jsou zpřístupňovány občanům,

veřejnosti veškeré materiály či informace, které v rámci KPSS vznikají, 28,6 % dotázaných se domnívá, že spíše nejsou využívány vhodné komunikační kanály.

Následující tabulka uvádí, jak by se dle názorů respondentů měli zapojit uživatelé sociálních služeb.

Jak by se dle Vašeho názoru měli zapojit uživatelé sociálních služeb do procesu komunitního plánování?

Hodnota	Procent	Počet
V rámci analýzy potřeb uživatelů sociálních služeb	68,1%	62
Do procesu konzultací/připomínkování návrhu komunitního plánu	67,0%	61
Do procesu implementace plánu	23,1%	21
Do procesu hodnocení naplňování plánu	42,9%	39
Členové pracovních skupin s hlasovacím právem	39,6%	36
Hosté na některých jednáních pracovních skupin bez hlasovacího práva	35,2%	32
Jiné zapojení	3,3%	3
Celkem:		91

Složení pracovních skupin vzhledem k cílům komunitního plánování bylo hodnoceno formou otevřené odpovědi. Mezi časté odpovědi členů pracovních skupin patřilo: dobré; vyhovující; vhodné; nízké zastoupení uživatelů a veřejnosti atd.

Otázka „Jak hodnotíte složení RMT vzhledem k cílům komunitního plánování?“ rovněž umožňovala otevřenou odpověď všem 91 respondentům. Mezi časté odpovědi patřilo: kladné; vyhovující; dostačující; nemohu hodnotit atd.

Většině účastníků vyhovuje termín, čas i místo konání jednání RMT i PS.

52,4 % členů pracovních skupin včetně jejich manažerů se domnívá, že úkoly zadávané pracovními skupinám jsou jasné a srozumitelné, 46,4 % odpovědělo na tuto otázku „spíše ano“ a pouhých 1,2 % vybralo odpověď „spíše ne“.

Na otázky týkající se zapojení poskytovatelů sociálních služeb do hodnocení a návrhu rozdělení finančních prostředků odpověděli respondenti takto.

Domníváte se, že je přínosné zapojení poskytovatelů soc. služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce?

Hodnota	Procent	Počet
Ano	 48,4%	44
Spiše ano	 30,8%	28
Spiše ne	 15,4%	14
Ne	 5,5%	5
Celkem:		91

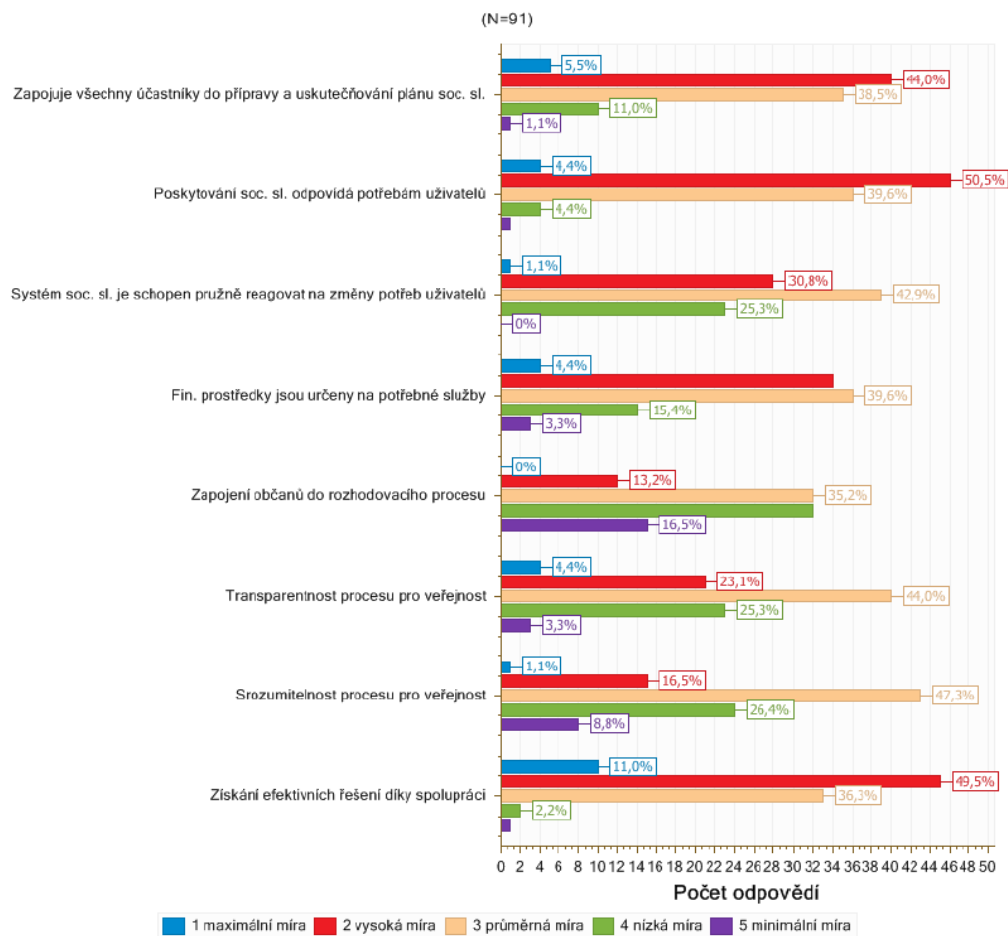
Domníváte se, že je přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce?

Hodnota	Procent	Počet
Ano	 50,5%	46
Spiše ano	 27,5%	25
Spiše ne	 16,5%	15
Ne	 5,5%	5
Celkem:		91

K této problematice se rovněž vyjádřili respondenti formou návrhů, co je potřeba v komunitním plánování změnit či zlepšit. Mezi časté návrhy patřilo zcela změnit systém hodnocení a rozdělování finančních prostředků. Dále někteří respondenti uvedli, že projekty jsou hodnoceny v pracovních skupinách, ale jejich návrhy nejsou respektovány při rozhodování o finanční podpoře projektů.

Respondenti v rámci průzkumu hodnotili míru dosažení přínosu komunitního plánování, výsledky jsou uvedeny v grafu níže.

Ohodnoťte míru dosažení přínosu komunitního plánování ve městě Olomouci:



Mezi návrhy, co je potřeba zlepšit v procesu komunitního plánování patří zejména:

- Větší zapojení uživatelů
- Větší zapojení veřejnosti
- Spolupráce mezi pracovními skupinami
- Systém hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce a financování sociálních služeb

Návrhy, co je potřeba zcela změnit obsahují nejčastěji:

- Zapojit více uživatelů služeb do pracovních skupin
- Systém hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce a financování sociálních služeb
- Lepší informování veřejnosti
- Větší zapojení politické reprezentace.

8.2.2 Komentář k analýze - Realizačně manažerský tým, koordinátoři KPSS

FAZE 1

Na otázky tohoto průzkumu odpovědělo 10 respondentů z této skupiny. Většina respondentů si myslí, že na jednáních RMT panuje přátelská atmosféra a mohou otevřeně vyjádřit své názory. Někteří respondenti se domnívají, že složení realizačně manažerského týmu vzhledem k cílům komunitního plánování je dostačující či vhodné, často však postrádají zastoupení politické reprezentace a odborníků v řešené oblasti. Na jednání RMT je pozitivně hodnocena zejména výměna informací, týmová spolupráce a dobrá atmosféra. Negativně je hodnoceno rozvleklé jednání s nejasným cílem a závěrem, nepřipravenost některých členů a situace, kdy se někteří členové nevyjadřují k probírané problematice a pouze mlčí.

30 % respondentů z této skupiny se domnívá, že nejsou (odpovědi „ne“ nebo „spíše ne“) zpřístupňovány občanům, veřejnosti všechny informace, které v rámci komunitního plánování vznikají. Na otázku zda jsou využívány při komunikaci s veřejností, občany vhodné komunikační kanály odpovědělo 50 % respondentů „spíše ne“, zároveň 40 % respondentů zvolilo odpověď „spíše ano“.

Mezi návrhy, co je potřeba v procesu komunitního plánování zlepšit, bylo zejména zlepšení komunikace jak v rámci RMT tak i s veřejností, vyjasnění kompetencí jednotlivých subjektů v rámci KPSS, větší zapojení uživatelů a zástupců politické reprezentace do procesu KPSS.

Další otevřená otázka se věnovala tomu, co je potřeba v rámci KPSS zcela změnit. Mezi náměty, co je potřeba v procesu komunitního plánování zcela změnit patří zejména komunikace s veřejností a uživateli, zapojení a podpora politické reprezentace, propojení odboru sociálních věcí a komunitního plánování.

8.2.3 Komentář k analýze – Pracovní skupiny včetně manažerů pracovních skupin FAZE 1

Na otázky odpovědělo 79 členů osmi pracovních skupin z toho 67,1 % žen a 32,9 % mužů. Nejpočetnější skupinu respondentů tvoří zástupci Pracovní skupiny 2 Občané se zdravotním postižením 19 %, dále Pracovní skupiny 8 Občané v přechodné krizi 16,5 % a Pracovní skupiny 3 Senioři 15,2 %.

Většina respondentů se domnívá, že komunitní plánování je otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet a že jsou veřejnosti, občanům zpřístupňovány informace, materiály, které v rámci komunitního plánování vznikají. 58,2 % dotázaných odpovědělo „spíše ano“ na dotaz, zda jsou využívány při komunikaci s veřejností, občany vhodné komunikační kanály. Na stejný dotaz však zvolilo odpověď „spíše ne“ 26,6 % respondentů.

Složení pracovní skupiny vzhledem k cílům komunitního plánování hodnotí respondenti často kladně, pozitivně nebo jako vyhovující či vyvážené, některým respondentům chybí větší zastoupení uživatelů a veřejnosti.

Složení RMT vzhledem k cílům komunitního plánování je často hodnoceno jako „dobré, vyhovující, bez připomínek“, někteří členové pracovních skupin vnímají negativně časté změny manažerů pracovních skupin. Častá byla rovněž odpověď „nemohu posoudit“.

Úkoly zadávané pracovním skupinám vnímá většina za jasné a srozumitelné. Majorita respondentů považuje jednání pracovní skupiny za přínosné a odnáší si z jednání pracovní skupiny informace, které využívá pro svou práci. Respondenti, kteří vnímají atmosféru na jednáních jako přátelskou a mají dostatečný prostor k vyjádření vlastních názorů, jsou rovněž v převaze.

Respondenti odpověděli v 35,4 % „ano“ a v 50,6 % „spíše ano“ na otázku, zda považují užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. 44,3 % dotázaných uvedlo, že tyto informace spíše nemají a 13,9 % uvedlo, že tyto informace nemají vůbec.

Polovina dotázaných si myslí, že se problematika jejich pracovní skupiny překrývá s problematikou jiných pracovních skupin.

Na jednání pracovních skupin je pozitivně vnímána zejména otevřenost, získávání informací, přátelská atmosféra, diskuse a výměna zkušeností.

Naopak negativně jsou na jednání pracovní skupiny vnímány různorodé problémy jako např. časová náročnost setkávání, přílišná četnost setkávání, nízká účast a pasivita členů, nízká účast uživatelů a veřejnosti, nedostatečný vliv na rozhodování o sociálních službách resp. financování atd.

Na otázku, zda respondenti považují za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce odpovědělo 49,4 % „ano“, 27,8 % „spíše ano“, 16,5 % „spíše ne“ a pouhých 6,3 % „ne“.

Více jak 75 % dotázaných považuje za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Členové pracovních skupin navrhují v procesu komunitního plánování např. zapojit více uživatelů služeb, zlepšit systém hodnocení projektů, zvýšit informovanost veřejnosti, zvýšit míru zapojení zastupitelů města do komunitního plánování, respektovat návrhy pracovních skupin, zvýšit transparentnost a vyjasnit pravidla hodnotícího procesu při podporování projektů, zvýšit roli pracovních skupin – rozhodovací pravomoci atd.

Mezi návrhy co je potřeba zcela změnit patřilo: způsob financování sociálních služeb, způsob hodnocení a financování projektů – hodnocení projektu ve skupinách je ztrátou času, pokud sociální komise rozhodne jinak, komunikaci směrem k veřejnosti a politické reprezentaci atd.

8.2.4 Komentář k pracovní skupině 1 Děti, mládež a rodina FAZE 1

Průzkumu se zúčastnilo 12 respondentů z této skupiny.

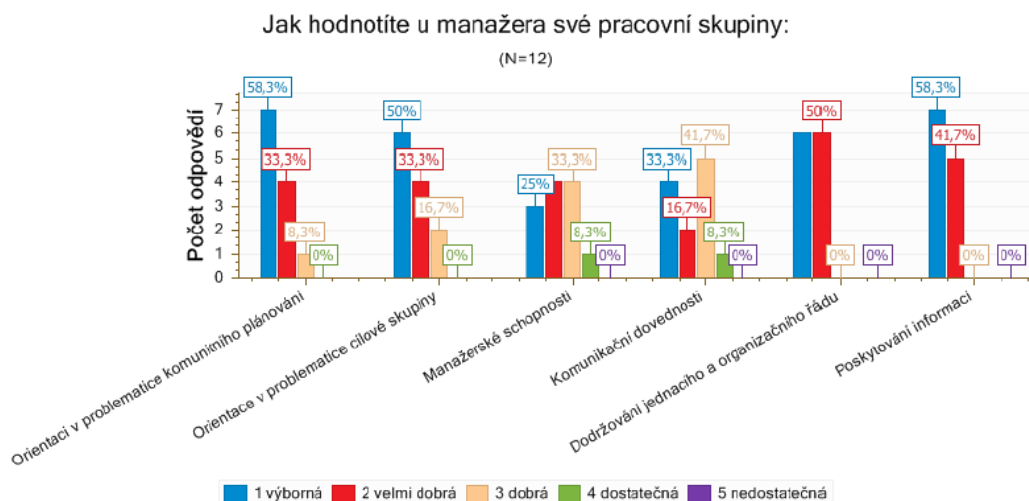
Většina dotázaných se domnívá, že komunitní plánování je otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet. 58,3 % respondentů vyjádřilo „spíše ano“ a 25 % respondentů vyjádřilo „ano“ k dotazu zda jsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci sociálních služeb vznikají.

66,7 % dotázaných z této pracovní skupiny si myslí, že spíše nejsou využívány při komunikaci s veřejností, občany vhodné komunikační kanály.

Respondenti slovně zhodnotili složení pracovní skupiny vzhledem k cílům komunitního plánování. Složení je hodnoceno často jako vhodné, či kladné, nicméně je postrádána účast uživatelů a zástupců zadavatele, politické reprezentace. Složení realizačně manažerského týmu hodnotí většina členů pracovní skupiny jako dobré, vhodné, někteří uvedli, že nemohou složení posoudit z důvodu nedostatku informací.

Na otázku „Považujete jednání pracovní skupiny za přínosné?“ odpovědělo 91,7 % respondentů „Spíše ano“. Většina respondentů uvedla, že na jednáních pracovní skupiny panuje přátelská atmosféra. Všichni členové pracovní skupiny uvedli, že je jim dán na jednáních dostatečný prostor pro vyjádření svých názorů.

Graf hodnocení manažera pracovní skupiny:



83,3 % dotázaných považuje za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. Tyto informace nemá 8,3 % respondentů a spíše nemá 66,7 % respondentů.

7 z 12 členů pracovní skupiny 1 Děti a mládež se domnívá, že se problematika jejich pracovní skupiny do určité míry překrývá s problematikou jiných pracovních skupin. Podrobněji v níže uvedené tabulce:

Uved'te v jaké oblasti a se kterou pracovní skupinou dochází k překrývání:

Hodnota	Četnost
Dochází k překryvu téměř všech skupin, jelikož v rodině bývají obsaženy všechny potíže, které jsou řešeny v jiných skupinách. Nejčastěji jsou to skupiny Občané v přechodné krizi a Menšiny.	1
Etnické menšiny a děti, mládež, rodina	1
etnické skupiny, lidé s duševním onemocněním	1
např. děti, a mládež a Občané ohrožení drogou a stejně tak i etnické menšiny.	1
Pracovní skupina Děti, mládež a rodina je vysloveně průřezová, tj. k překrývání může docházet téměř se všemi ostatními oblastmi a skupinami.	1
s prac. skupinou Etnické menšiny v oblasti terénních programů, nízkoprahových zařízení, sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi	1
s Pracovní skupinou Etnické menšiny	1
Celkový počet odpovědí:	7

Za pozitivní na jednání pracovní skupiny považují její členové zejména: sdílení informací, a zkušeností, diskusi, setkávání se a kontakt s kolegy z oboru.

Negativně je na jednání pracovní skupiny hodnoceno např.: nejasný cíl a pravidla na straně zadavatele, někdy přílišná rozvláčnost při projednávání některých témat, nepřítomnost uživatelů, procesy hodnocení žádostí o finanční prostředky.

Mezi návrhy co zlepšit v procesu komunitního plánování patřilo např.: větší zapojení uživatelů do procesu komunitního plánování (pro korekci, zda navrhovaná opatření skutečně řeší jejich potřeby a potíže), větší zapojení politické reprezentace – ne pouze do závěrečné fáze schvalování, srozumitelně a efektivně informovat veřejnost o procesu KP atd.

Členové pracovní skupina 1 navrhuji zcela změnit např. způsob vyhodnocování žádostí o finanční podporu z prostředků města, zajistit stabilní personální pokrytí agendy komunitního plánování, aby se vyloučila roztříštěnost a nahodilost v procesu komunitního plánování.

8.2.5 Komentář k Pracovní skupině 2 Občané se zdravotním postižením FAZE 1

Na otázky dotazníku odpovídalo 15 členů této pracovní skupiny.

Většina dotázaných se domnívá, že komunitní plánování je otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet.

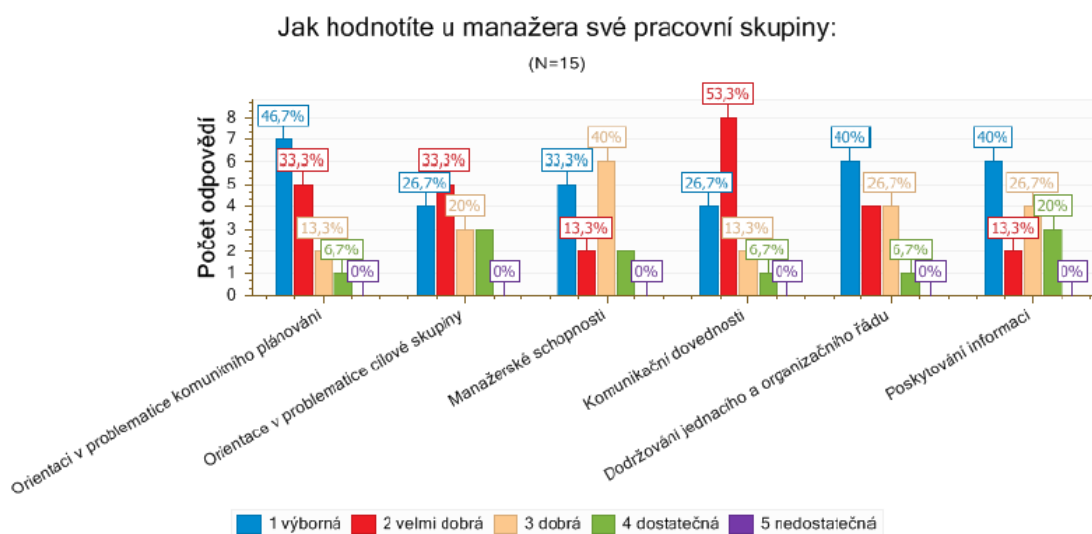
14 respondentů se domnívá, že existují pravidla pro tok informací v rámci organizační struktury komunitního plánování. Ačkoliv se většina dotázaných vyjádřila kladně k otázce zpřístupňování materiálů, dokumentů, informací, které v rámci komunitního plánování vznikají směrem k občanům, veřejnosti, 26,7 % se domnívá, že spíše nejsou využívány při komunikaci s veřejností vhodné komunikační kanály.

Členům pracovní skupiny č. 2 většinou vyhovuje termín, čas a místo jednání pracovní skupiny.

Vzhledem k cílům komunitního plánování hodnotí složení pracovní skupiny většinou jako dobré či vyhovující, některým členům chybí zástupci z řad uživatelů či poskytovatelů.

Většina dotázaných považuje jednání pracovní skupiny za přínosné. 46,7 % respondentů však uvádí, že informace, které si odnáší z jednání pracovní skupiny, spíše nevyužije pro svou práci. Jako přátelskou hodnotí většina dotázaných atmosféru na jednáních – každý může otevřeně říci svůj názor.

Graf hodnocení manažera pracovní skupiny:



13 respondentů považuje za užitečné mít k dispozici informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. Tyto informace však nemá k dispozici 9 respondentů.

Z celkového počtu 15 respondentů se 8 respondentů domnívá, že se problematika této pracovní skupiny překrývá s problematikou jiných pracovních skupin. Podrobnosti jsou uvedeny v níže uvedené tabulce:

Uveďte v jaké oblasti a se kterou pracovní skupinou dochází k překrývání:

Hodnota	Četnost
	1
Částečně by se mohli překrývat se skupinou osob s mentálním postižením, neboť se jedná také o osoby se zdravotním postižením, tak určitá specifika se mohou vzájemně překrývat a doplňovat.	1
Občané s mentálním postižením	1
rodina, děti, mládež	1
Senioři	1
senioři a mentální postižení- služby	1
senioři dětí, mládež a rodina	1
Senioři, osoby s duševním onemocněním	1
Ve všech oblastech dochází k překrývání skupiny pro zdravotně postižené a skupiny s mentálním postižením.	1
Celkový počet odpovědí:	9

Otevřenost, sdílení informací a zkušeností, přátelská atmosféra jsou pozitivní dojmy členů pracovní skupiny z jednání skupiny. Negativně je na jednání pracovní skupiny hodnoceno např. časté střídání vedoucího skupiny, častá neúčast některých členů, absence praktických výsledků aktivit pracovní skupiny.

Většina dotázaných považuje za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do procesu hodnocení projektů a návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Mezi návrhy na zlepšení v procesu komunitního plánování patří: vyšší zapojení uživatelů a poskytovatelů služeb, přenos informací mezi PS a RMT, změnit systém hodnocení projektů a návrh finančních prostředků z dotačního systému města a dát hodnocení členů pracovních skupin váhu při rozhodování, ať jejich aktivita není zbytečná.

Respondenti navrhuje v procesu komunitního plánování zcela změnit např. způsob řízení a motivaci, způsob financování sociálních služeb, způsob hodnocení projektů.

8.2.6 Komentář k pracovní skupině č. 3 Senioři FAZE 1

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 12 členů pracovní skupiny č. 3.

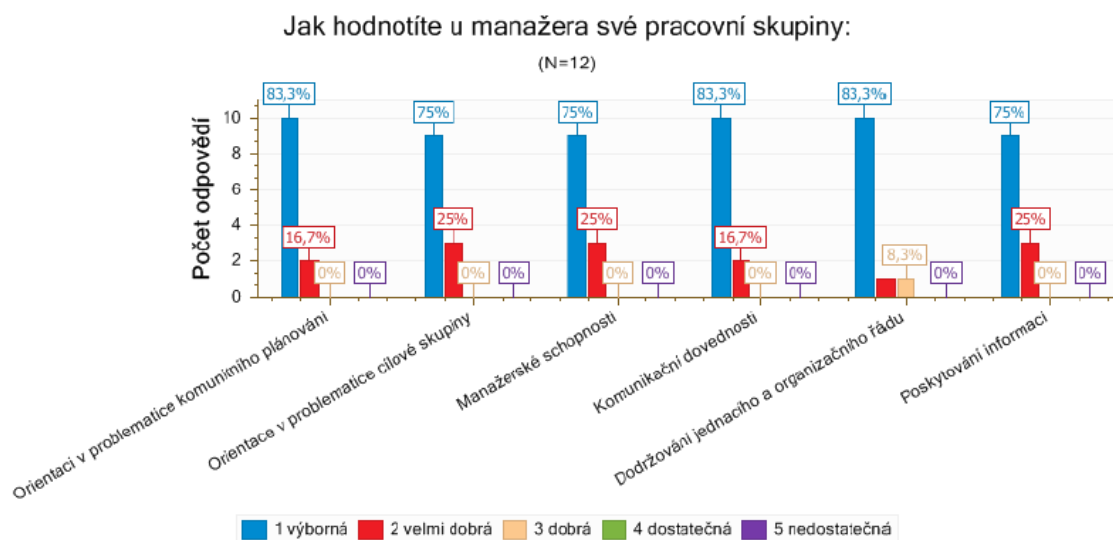
Všichni dotázaní uvedli, že existují pravidla pro tok informací v rámci organizační struktury komunitního plánování. Na otázku, zda jsou veřejnosti, občanům zveřejňovány veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci komunitního plánování vznikají odpovědělo 58,3 % dotázaných „Ano“, 33,3 % „Spíše ano“ a 8,3 % „Spíše ne“. 33,3 % dotázaných se domnívá, že nejsou používány vhodné komunikační kanály.

Členům pracovní skupiny č. 3 většinou vyhovuje termín, čas a místo jednání pracovní skupiny.

Respondenti uvedli, že složení pracovní skupiny vzhledem k cílům komunitního plánování je vhodné, pestré, často jim však chybí účast uživatelů, zástupců poskytovatelů zejména příspěvkových organizací. V rámci hodnocení složení realizačně manažerského týmu dotazovaní uvedli, že složení považují za vyhovující, vyvážené, někteří by tým rozšířili o členy pracovní skupiny, jiní nemají připomínky. Úkoly zadávané pracovní skupině považují respondenti za jasné a srozumitelné. Všichni dotázaní považují jednání pracovní skupiny za přínosné, informace, které získají na jednání pracovní skupiny, využijí také při

své práci. Všichni respondenti mají zpětnou vazbu z realizačně manažerského týmu díky pravidelnému informování ze strany manažera pracovní skupiny.

Graf hodnocení manažera pracovní skupiny:



10 z 12 respondentů uvedlo, že považuje za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. 5 respondentů však uvedlo, že tyto informace nemá nebo spíše nemá k dispozici.

Na otázku, zda se problematika této pracovní skupiny překrývá s problematikou jiných pracovních skupin, uvedlo 6 dotázaných tyto komentáře:

Uveďte v jaké oblasti a se kterou pracovní skupinou dochází k překrývání:

Hodnota	Četnost
- senioři mohou být současně tělesně postižení či sociálně ohroženou skupinou - finance z rozpočtu města jsou děleny mezi skupiny a těch asi nebude nikdy dost - v informovanosti veřejnosti - v návaznosti na krajský komunitní plán	1
Občané se zdravotním postižením Občané se zdravotním postižením Občané v přechodné krizi	1
OBČANÉ V PŘECHODNÉ KRIZI, OBČANÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM	1
senioři a osoby se zdravotním postižením	1
zdravotní postižení, mentální postižení, občané v přechodné krizi, rodina, enické menšiny. Dá se říci, že všechny skupiny se nějakým způsobem prolínají	1
zvláště Osoby se ZP	1
Celkový počet odpovědí:	6

Otevřenost, vzájemná komunikace, sdílení informací a zkušeností, spolupráce jsou hlavní pozitivita, která vnímají respondenti na jednáních pracovní skupiny.

Mezi vyjádřená negativa patří neúčast zástupců cílové skupiny, odbíhání od tématu při jednáních atd.

88,3 % (odpovědi „Ano“ a „Spíše ano“) dotazovaných považuje za přínosné zapojení poskytovatelů soc. služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního

systému města Olomouce. 25 % dotázaných však nepovažuje za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Mezi návrhy co je potřeba v komunitním plánování zlepšit či zcela změnit patří například: větší účast uživatelů na jednání pracovních skupin, změna způsobu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouc, větší zapojení poskytovatelů služeb do rozhodování – zapojením do realizačně manažerského týmu, zlepšit informovanost veřejnosti, zlepšit komunikaci s krajskou úrovní a okolními obcemi.

8.2.7 Komentář k pracovní skupině č. 4 Občané s mentálním postižením FAZE 1

Z pracovní skupiny č. 4 se průzkumu zúčastnilo 8 respondentů.

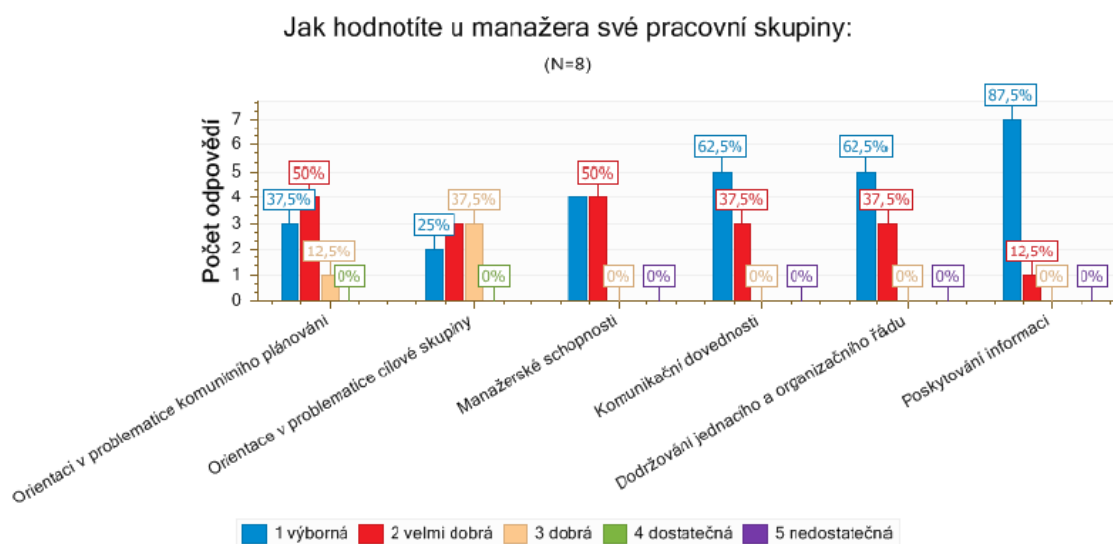
Většina respondentů se domnívá, že komunitní plánování je otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet. Na otázku zda jsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci komunitního plánování vznikají, odpověděla většina respondentů „Spíše ano“ či „Ano“. 7 z 8 dotázaných si myslí, že jsou při komunikaci s veřejností, občany využívány vhodné komunikační kanály.

Termín, místo a čas konání jednání pracovní skupiny vyhovuje většině dotázaných.

Složení pracovní skupiny i realizačně manažerského týmu vzhledem k cílům komunitního plánování vnímá většina respondentů jako kladné, dostatečné, vyhovující.

Většina dotázaných považuje jednání pracovní skupiny za přínosné, pouze 25 % respondentů uvedlo, že informace z jednání pracovní skupiny spíše nevyužije pro svou práci.

Graf hodnocení manažera:



Všichni respondenti uvedli, že považují za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. Pouze 2 respondenti uvedli, že tyto informace mají k dispozici.

Polovina respondentů se domnívá, že se problematika jejich pracovní skupiny překrývá s problematikou jiných pracovních skupin a to konkrétně s Pracovní skupinou 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní a Pracovní skupinou 2 Občané se zdravotním postižením.

Za pozitivní na jednání pracovní skupiny považují respondenti zejména otevřenost, spolupráci, předávání zkušeností, sdílení informací apod. Mezi negativa jednání pracovní skupiny patří například neúčast a nezájem některých členů pracovní skupiny, nízké zapojení uživatelů a veřejnosti.

Všichni respondenti považují za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do procesu hodnocení projektů a návrhů finančních prostředků pro projekty financované z dotačního systému města Olomouce.

Mezi návrhy, co je potřeba zlepšit v procesu komunitního plánování, patří zejména větší zapojení uživatelů a veřejnosti.

8.2.8 Komentář k pracovní skupině 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní FAZE 1

Průzkumu se zúčastnilo 6 respondentů. Všichni se domnívají, že je komunitní plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet.

Většina respondentů se domnívá, že existují pravidla pro tok informací v rámci organizační struktury komunitního plánování a že jsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci plánování sociálních služeb vznikají. Polovina respondentů si myslí, že nejsou při komunikaci s veřejností, občany využívány vhodné komunikační kanály.

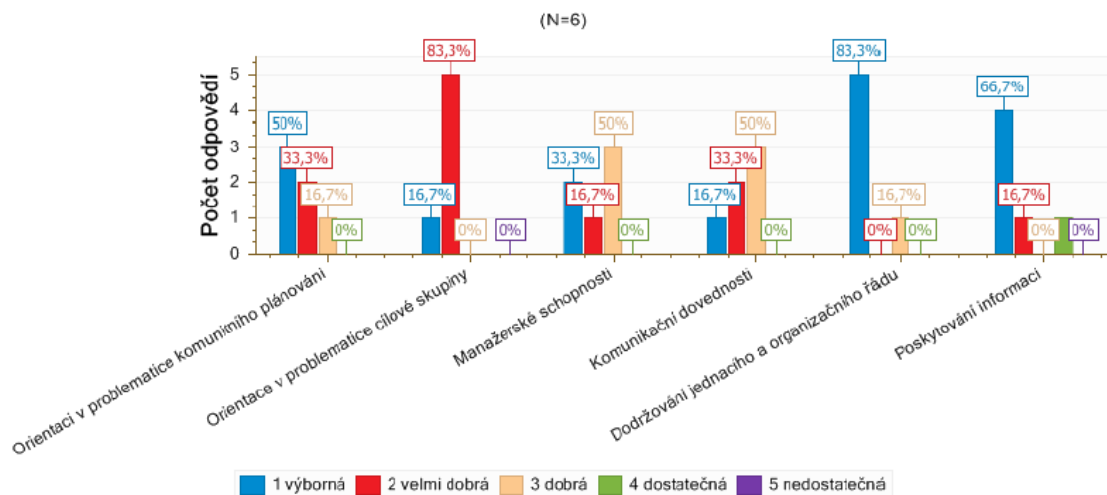
Dotázaným vyhovuje termín, čas i místo konání jednání pracovní skupiny.

Složení pracovní skupiny č. 5 hodnotí respondenti jako dobré, optimální, uvítali by však účast uživatelů služeb a přítomnost odborníků např. psychiatrů.

Úkoly zadávané pracovní skupině považují respondenti za jasné, srozumitelné. Polovina dotázaných považuje jednání pracovní skupiny za přínosné, většina respondentů uvádí, že si z jednání pracovní skupiny odnáší informace potřebné pro svou práci. Všichni respondenti uvedli, že je jim při jednáních dán dostatečný prostor pro vyjádření svých názorů.

Graf hodnocení manažera:

Jak hodnotíte u manažera své pracovní skupiny:



5 dotázaných uvedlo, že považuje za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. 4 respondenti však uvedli, že tyto informace nemají k dispozici.

Polovina respondentů se domnívá, že problematika jejich pracovní skupiny se překrývá s problematikou jiné pracovní skupiny a to se skupinou 8 Občané v přechodné krizi, se skupinou 2 Občané se zdravotním postižením a skupinou 3 Senioři.

Respondenti také uvedli své návrhy na zlepšení či změny v procesu komunitního plánování.

Co navrhuje zlepšit v procesu komunitního plánování a proč?

Hodnota	Četnost
- hodnocení projektů pro přerozdělování financí z MmOI by i nadále měli dávat zástupci organizací a rada by se měla doporučeními více řídit	1
Důsledné naplňování principu triád. Větší snahu o zapojení ze strany uživatelů, kteří i mají zájem, ale mají obavy z neznámého prostředí apod.	1
Veřejnost i přes snahu má o KP malé povědomí.	1
větší zastoupení uživatelů, je dle mého názoru malá a důvody jsou zřejmé - základní pravidla KPSS a taky poskytovatelé a uživatelé by měli být v rovnováze	1
vytvořit transparentní systém rozdělování dotací zapojit uživatele služeb do procesu plánování	1
Zefektivnění spolupráce mezi RMT a PS.	1
Celkový počet odpovědí:	6

Zcela změnit by dle názoru některých respondentů z pracovní skupiny 5 by potřeboval systém hodnocení projektů a financování sociálních služeb.

8.2.9 Komentář k pracovní skupině 6 Osoby ohrožené návykovým chováním

Výzkumu se zúčastnilo 8 členů této pracovní skupiny.

Většina respondentů se domnívá, že je komunitní plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet.

Všichni respondenti odpověděli kladně vyjádřením svého „Ano“ či „Spíše ano“ na otázku, zda jsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci plánování sociálních služeb vznikají a na otázku zda jsou využívány při komunikaci s veřejností, občany vhodné komunikační kanály.

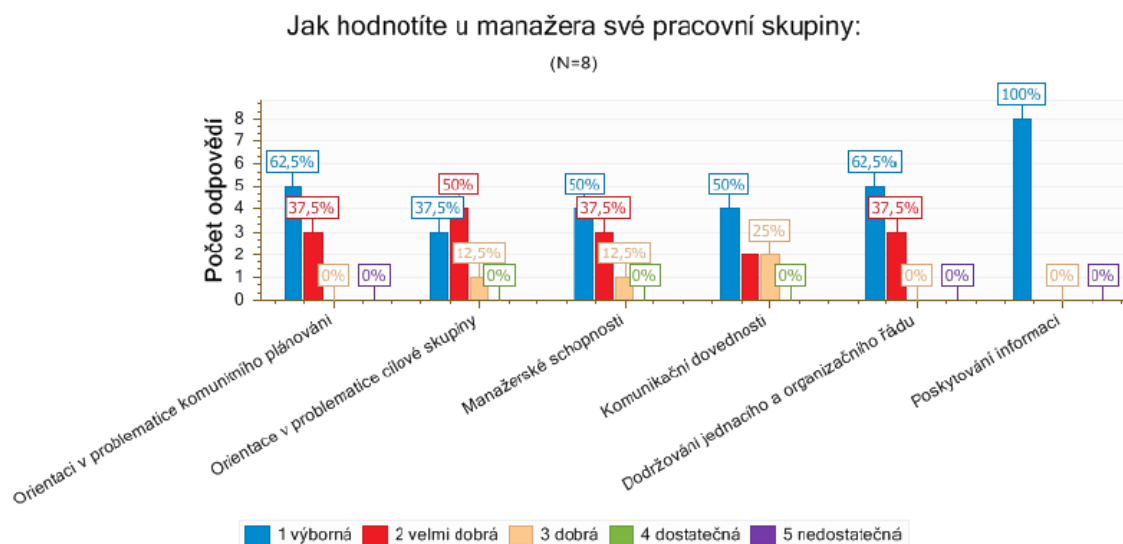
Všem dotázaným vyhovuje termín, čas i místo konání jednání pracovní skupiny.

Složení pracovní skupiny i realizačně manažerského týmu vnímají respondenti jako dobré, dostačující či uspokojivé.

Úkoly zadávané pracovní skupině považují respondenti za jasné a srozumitelné. Jednání pracovní skupiny je většinou považováno za přínosné, 7 respondentů uvedlo „Spíše ano“ na otázku, zda si odnáší z jednání pracovní skupiny informace, které využívá pro svou práci.

Respondenti souhlasí, že na jednáních pracovní skupiny panuje přátelská atmosféra a každému je dán dostatečný prostor pro vyjádření svých názorů.

Graf hodnocení manažera pracovní skupiny:



Respondenti považují za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu („Ano“ 12,5 % a „Spíše ano“ 87,5 %). Tyto informace má k dispozici 37,5 % dotázaných a 62,5 % dotázaných uvedlo odpověď „Spíše ano“.

Dva členové pracovní skupiny uvedli, že se aktivity pracovní skupiny překrývají s aktivitami pracovní skupiny 1 Děti, mládež a rodina, 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní, jeden respondent uvedl, že se aktivity překrývají se všemi skupinami.

Respondenty je pozitivně hodnocena na jednání pracovní skupiny zejména přátelská atmosféra, sdílení informací, otevřenost a předávání zkušeností. Mezi negativa jednání pracovní skupiny z pohledu respondentů patří například vysoká četnost jednání pracovní skupiny, malý dopad činnosti pracovní skupiny na existující mechanismy města.

62,5 % respondentů považuje za přínosné zapojení poskytovatelů soc. služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce. 50 % dotázaných však nepovažuje za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Členové pracovní skupiny navrhuje zlepšit v procesu komunitního plánování např. transparentnost v procesu přidělování dotací v návaznosti na závěry pracovní skupiny nebo větší zapojení uživatelů.

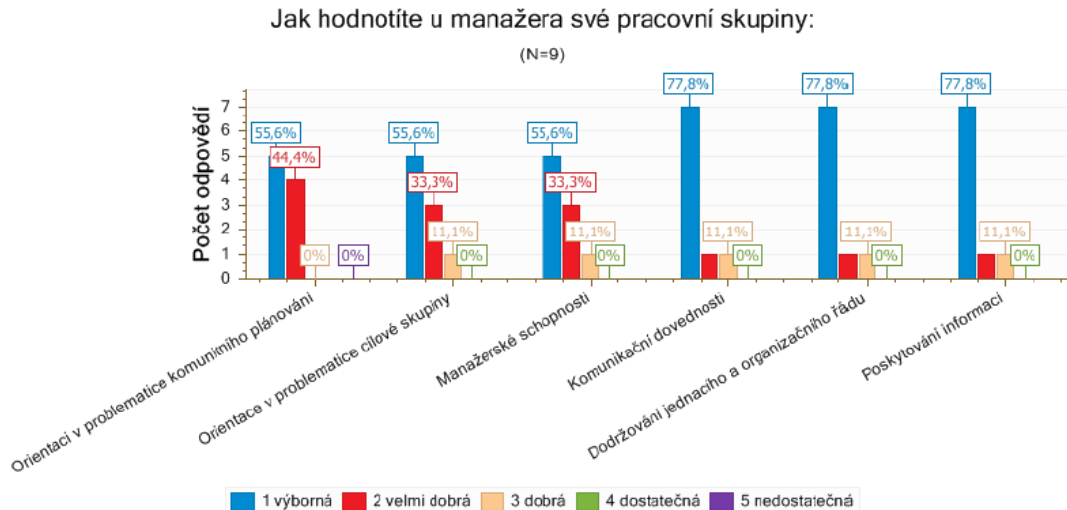
8.2.10 Komentář k pracovní skupině 7 Etnické menšiny FAZE 1

Průzkumu se zúčastnilo 9 respondentů z této pracovní skupiny.

Všichni respondenti uvedli, že existují pravidla pro tok informací v rámci organizační struktury komunitního plánování. Jeden uvedl, že spíše nejsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci komunitního plánování sociálních služeb vznikají. 44,4 % respondentů si myslí, že spíše nejsou využívány vhodné komunikační kanály při komunikaci s veřejností.

Respondentům vyhovuje místo, termín i čas jednání pracovní skupiny. Složení pracovní skupiny i realizačně manažerského týmu vzhledem k cílům komunitního plánování považuje většina dotázaných za dobré, vyhovující či optimální. Jednání pracovní skupiny považuje za spíše přínosné 66,7 % respondentů. Dva členové pracovní skupiny uvedli, že často postrádají zpětnou vazbu z realizačně manažerského týmu.

Graf hodnocení manažera:



77,7 % respondentů uvedlo, že považují za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. Tyto informace však postrádá stejné procento dotázaných. Šest respondentů se domnívá, že problematika této pracovní skupiny se překrývá s problematikou pracovní skupiny 1 Děti, mládež a rodina, pracovní skupinou 8 Občané v přechodné krizi, pracovní skupinou 6 Občané ohrožení návykovým chováním.

Na jednání pracovní skupiny respondenti pozitivně hodnotí dobrou atmosféru, otevřenost, osobní kontakt, sdílení informací a zkušeností. Naopak negativně respondenti hodnotí například malou účast či pasivitu členů, malý dopad na cílovou skupinu.

Všichni dotázaní považují za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce. 22,2 % respondentů spíše nepovažuje za přínosné zapojení poskytovatelů do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Mezi návrhy, co v procesu komunitního plánování zlepšit či zcela změnit se objevovalo zejména větší zapojení uživatelů, společné aktivity pracovních skupin, větší transparentnost a jasnější pravidla hodnotícího procesu při podporování projektů.

8.2.11 Komentář k pracovní skupině 8 Občané v přechodné krizi FAZE 1

Dotazník vyplnilo 14 respondentů.

Všichni respondenti se domnívají, že je komunitní plánování otevřené pro všechny, kteří mají zájem se na něm podílet.

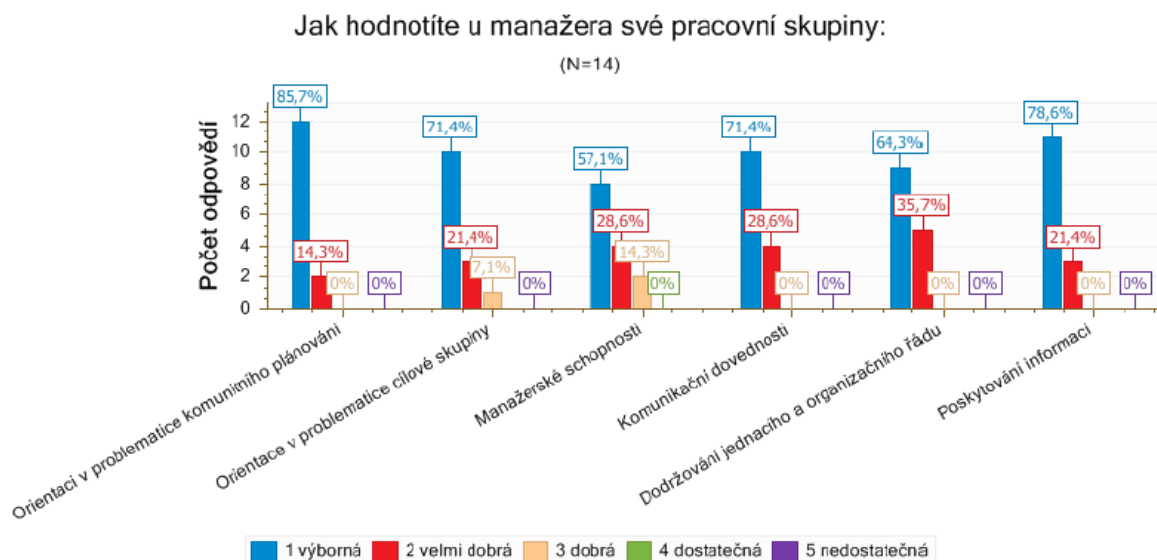
Většina respondentů se domnívá, že existují pravidla pro tok informací v rámci organizační struktury komunitního plánování a že jsou zpřístupňovány občanům, veřejnosti veškeré materiály, dokumenty, informace, které v rámci plánování sociálních služeb vznikají. Drtivá většina dotázaných si myslí, že jsou při komunikaci s veřejností, občany využívány vhodné komunikační kanály.

Respondentům vyhovuje termín, čas i místo konání jednání pracovní skupiny.

Složení pracovní skupiny č. 8 hodnotí respondenti jako dobré, vyhovující, uvítali by však účast uživatelů služeb a jiných poskytovatelů.

Úkoly zadávané pracovní skupině považují respondenti za jasné, srozumitelné. Polovina dotázaných považuje jednání pracovní skupiny za přínosné, většina respondentů uvádí, že si z jednání pracovní skupiny odnáší informace potřebné pro svou práci. Všichni respondenti uvedli, že je jim při jednáních dán dostatečný prostor pro vyjádření svých názorů.

Následující graf znázorňuje graficky hodnocení manažera této pracovní skupiny:



Dvanáct dotázaných uvedlo, že považuje za užitečné mít informace o dění a závěrech v ostatních pracovních skupinách a v realizačně manažerském týmu. 8 respondentů však uvedlo, že tyto informace spíše nemají k dispozici.

Pět respondentů se domnívá, že problematika jejich pracovní skupiny se překrývá s problematikou jiné pracovní skupiny a to se skupinou 7 Etnické menšiny, 6 Osoby ohrožené návykovým chováním, 1 Děti, mládež a rodina, 4 Občané s mentálním postižením, se skupinou 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní a skupinou 3 Senioři.

Na jednání pracovní skupiny je pozitivně hodnocena zejména: otevřenost, výměna informací a zkušeností, přátelská atmosféra a spolupráce. Většina respondentů nenalézá nic negativního na jednání pracovní skupiny.

71,4 % respondentů považuje za přínosné zapojení poskytovatelů soc. služeb do procesu hodnocení projektů financovaných z dotačního systému města Olomouce. Jen 7,1 % dotázaných však nepovažuje za přínosné zapojení poskytovatelů sociálních služeb do návrhu finančních prostředků z dotačního systému města Olomouce.

Návrhy na zlepšení nebo úplnou změnu procesu komunitního plánování obsahují například: větší zapojení uživatelů, spolupráci mezi pracovními skupinami, změnu systému hodnocení projektů.

8.3 Dotazníkové šetření FÁZE 2

8.3.1 Komentář k souhrnné analýze FÁZE 2

Dotazník v druhé fázi vyplnilo 72 respondentů z celkového počtu 103 oslovených respondentů.¹

Z pohledu triády bylo zastoupení respondentů následující: zástupci zadavatele 23,6 %, zástupci provozovatele 68 %, 2,8 % uživatelé služeb a 5,6 % veřejnost.

Nejpočetněji byli v průzkumu zastoupeni 87,5 % členové pracovních skupin.

Procentní zastoupení respondentů z jednotlivých pracovních skupin ukazuje následující tabulka. Nejpočetněji je zastoupena pracovní skupina Občané se zdravotním postižením.



Většina respondentů se domnívá, že je systém zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů v rámci komunitního plánování ve smyslu dostatečnosti (1x za 3 roky). 31,9 % uvedlo odpověď ANO, 45,8 % respondentů zvolilo odpověď SPÍŠE ANO, 15,3 % respondentů zvolilo odpověď SPÍŠE NE. 7 % respondentů považuje četnost za nedostatečnou, domnívá se, že tříleté období je příliš dlouhé, protože prostředí a potřeby občanů (ekonomické, politické, sociální, legislativní apod.) se mění častěji a je potřeba na změny reagovat pružněji než jednou za 3 roky.

Systém zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů v rámci pracovních skupin považuje většina respondentů jako účelný. Časový prostor v rámci pracovní skupiny vymezený

¹¹ V druhé fázi dotazníkového šetření byly na přání zadavatele z dotazníku vyloučeny některé demografické otázky.

pro zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů shledává většina dotázaných jako dostatečný či spíše dostatečný, 11,1 % uvedlo jako odpověď spíše ne.

K otázce, zda je potřeba v systému zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů něco změnit se respondenti vyjádřili takto:



6 respondentů uvedlo, do by bylo vhodné v systému zjišťování potřeb uživatelů a poskytovatelů změnit. Mezi návrhy patří např. větší zapojení uživatelů, lepší komunikace, profesionalizace celého procesu.

Na otázku „Zaznamenali jste potřeby uživatelů, které nebyly komunikovány při přípravě opatření komunitního plánu“ odpovědělo 84,7 % negativně. Potřeby uživatelů, které nebyly komunikovány při přípravě opatření komunitního plánu, uvedlo 15,3 % dotázaných. Jedná se zejména o: zřízení domova pro osoby se zdravotním postižením a odlehčovací služby pro osoby se zdravotním postižením, preventivní programy např. příprava na manželství, rekondice atd.

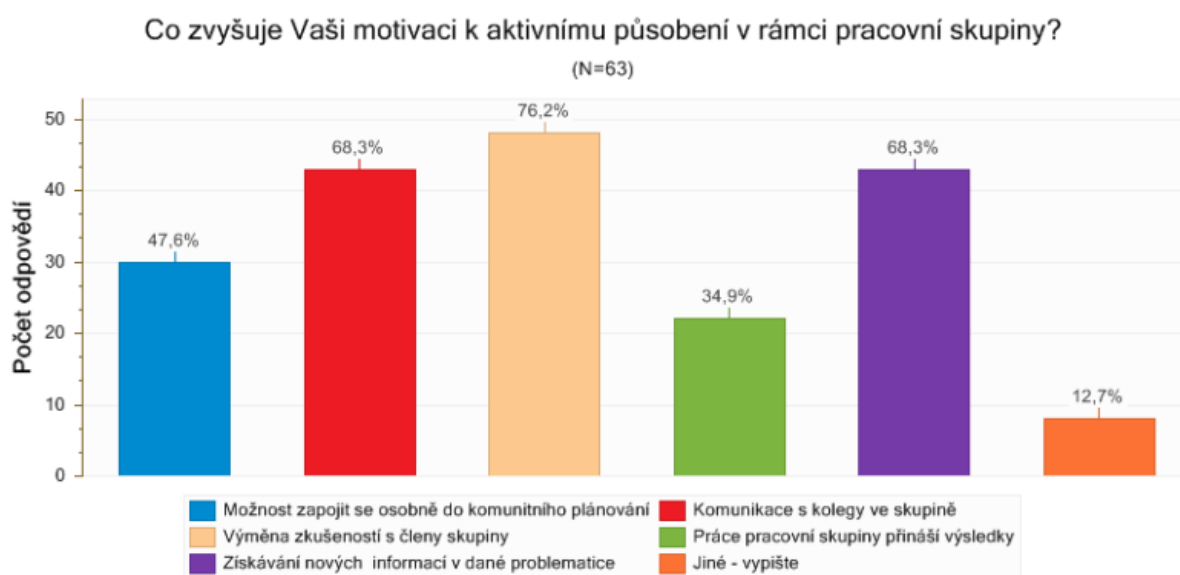
Většina respondentů odpovědělo, že je úsilí a výsledky práce členů pracovních skupin dostatečně využito v rámci komunitního plánování. 12,5 % respondentů se domnívá, že úsilí a výsledky práce jsou využity spíše nedostatečně a 1 respondent uvedl konkrétně, že se málo pracuje s výstupy pracovní skupiny.

Převážná většina respondentů se domnívá, že vedoucí pracovní skupiny je schopen výsledky práce skupiny adekvátně projednat na jednání RMT. Vedoucí pracovních skupin uvedli, že jsou spokojeni nebo spíše spokojeni s tím, jak jsou přijímány jejich návrhy na jednáních RMT.

Respondenti v rámci dotazníkového šetření hodnotili míru své motivace k aktivní práci v pracovní skupině. Následující tabulka zachycuje jejich hodnocení:

Hodnota	Procent	%	Počet
Jsem zcela motivován		33,3%	21
Jsem částečně motivován		55,6%	35
Jsem částečně demotivován		11,1%	7
Jsem zcela demotivován		0,0%	0
Celkem:			63

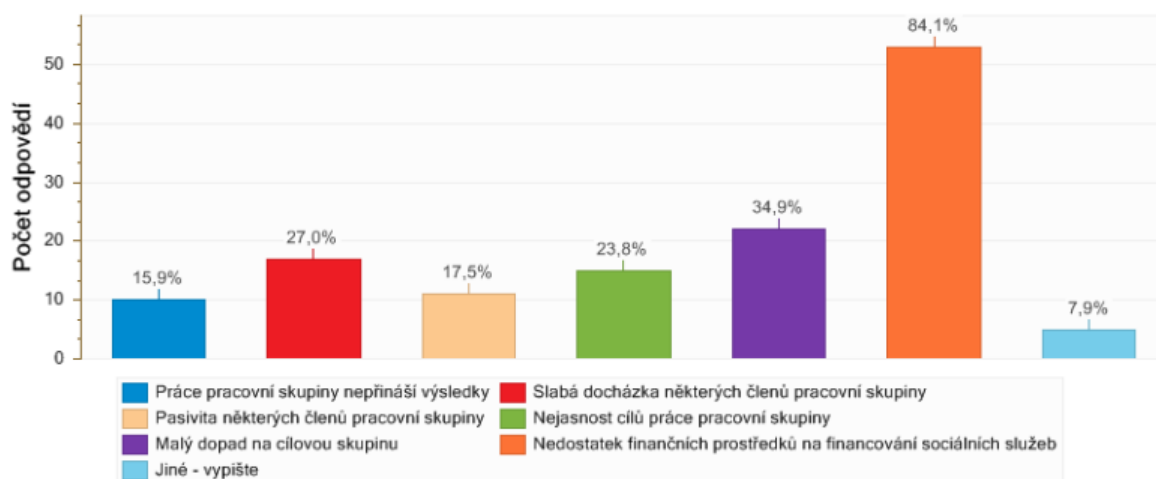
Následující graf popisuje faktory, které zvyšují motivaci členů k aktivnímu působení v pracovních skupinách. Mezi největší motivační faktory patří výměna zkušeností s členy skupiny, získávání nových informací v dané problematice a komunikace s kolegy ve skupině.



Co snižuje motivaci respondentů k aktivnímu působení v rámci pracovní skupiny popisuje následující graf.

Co snižuje Vaši motivaci k aktivnímu působení v rámci pracovní skupiny?

(N=63)



Nejvýznamnějším faktorem, který demotivuje členy pracovních skupin k aktivní účasti na komunitním plánování v rámci pracovních skupin je nedostatek finančních prostředků na financování sociálních služeb. Mezi další významné demotivační faktory patří: malý dopad na cílovou skupinu, slabá docházka některých členů pracovní skupiny a nejasnost cílů práce pracovní skupiny.

Na otázku, jak by bylo možné zvýšit či udržet motivaci k aktivní účasti v pracovní skupině či skupinách odpovídali členové pracovních skupin formou volné odpovědi. Vzhledem k tomu, že respondenti používali různá slovní spojení vytvořili jsme souhrn obdobných, nejčastějších tvrzení.

Tvrzení	Četnost
Vidět efekt, výsledky práce skupiny	12
Nevím, neuvedeno	14
Dostatečná motivace	6
Jasně cíle a program jednání PS	3
Finanční odměna za práci v PS	2

Manažerům pracovních skupin byla položena otázka, jak by bylo možné zvýšit či udržet motivaci členů k aktivní účasti v pracovní skupině či skupinách. 7 manažerů se domnívá, že by bylo vhodné členy pracovní skupiny finančně ohodnotit, další 2 uvedli jasnou strukturu setkávání a mít pečlivě připravená témata.

Sdílení, výměnu informací či zkušeností mezi pracovními skupinami by 44,4 % respondentů chtělo realizovat přes svého manažera pracovní skupiny vždy na začátku PS, 29,2 % by preferovalo přístup k zápisům z jiných skupin umístěných na specifickém místě v síti internet. Na vyžádání přes manažera PS by chtělo získávat informace 18,1 % respondentů. Necelých 9 % účastníků průzkumu uvedlo další způsoby, jak získávat informace z jiných skupin jako např. možnost účastnit se na jednáních jiných skupin nebo společné setkávání členů všech skupin 1x za rok.

V rámci dotazníkového šetření respondenti uvedli dle svého názoru nejefektivnější komunikační kanály, které by přispěly k větší informovanosti veřejnosti o problematice

komunitního plánování a sociálních službách obecně. Nejčastěji uváděným komunikačním kanálem byl internet (webové stránky, webové stránky MMO/KPSS, sociální sítě či facebook), dále akce pro veřejnost včetně konferencí, prezentací apod. a Radniční listy.² Následující tabulka popisuje nejčastěji uváděné komunikační kanály a četnosti jejich výskytu.

Komunikační kanál	Četnost
Internet (webové stránky, webové stránky MMO/KPSS, sociální sítě či facebook)	53
Akce pro veřejnost, prezentace apod.	30
Radniční listy	27
Tisk (noviny, místní tisk, regionální tisk)	20
Letáky	18
Televize	17
Rozhlas	6
Katalog poskytovatelů sociálních služeb	3

K 1.12.2012 došlo ke změně „Pravidel pro poskytování finanční podpory z rozpočtu statutárního města Olomouce“. 15 respondentů pozitivně vnímá možnost elektronického podávání žádostí, pro 8 respondentů je pozitivní zjednodušení administrativy a 4 uvedli nový způsob hodnocení projektů. Ostatní respondenti uvedli, že nemohou situaci posoudit, že se s novým systémem ještě neseznámili nebo že o žádných pozitivěch neví. Za negativum této změny považují 3 respondenti vyloučení poskytovatelů z procesu vyhodnocování žádostí o podporu a rovněž 3 respondenti uvedli nejasné vymezení možnosti víceletého financování. Ostatní respondenti nejčastěji uvedli, že zatím žádná negativa nenalezli nebo nemohou tuto změnu posoudit.

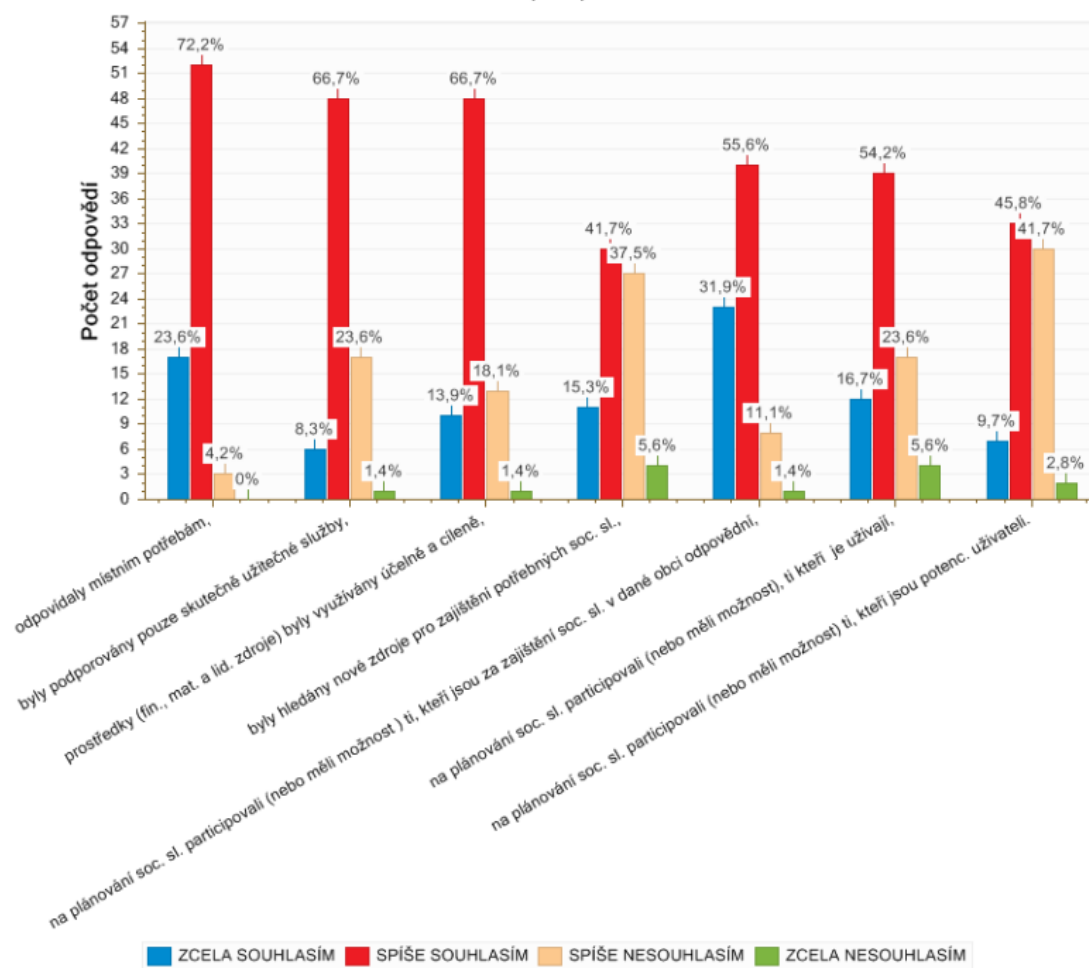
Opatření 3. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce považuje většina dotázaných resp. 73,6 % respondentů za odpovídající potřebám uživatelů a poskytovatelů, pouze 4,2 % se domnívá, že návrh opatření neodpovídá potřebám uživatelů a poskytovatelů.

Respondenti v rámci průzkumu vyjádřili svůj názor systém komunitního plánování v Olomouci, odpovědi zachycuje následující graf.

² Z obdobných odpovědí byly vytvořeny skupiny.

Domníváte se, že systém komunitní plánování sociálních služeb ve městě Olomouci probíhá takovým způsobem, že umožňuje plánovat sociální služby tak, aby:

(N=72)



K 1.1.2013 dojde ke sloučení pracovních skupin 2 Občané se zdravotním postižením, 4 Občané s mentálním postižením a 5 Občané dlouhodobě duševně nemocní v jednu pracovní skupinu Občané se zdravotním postižením.

Respondenti prostřednictvím volné odpovědi vyjádřili svůj názor na tuto změnu. Přibližně 22 respondentů vnímá tento krok pozitivně. Negativně vnímá tuto změnu 21 respondentů, přičemž mají obavy zejména z velikosti skupiny, různorodosti potřeb a problémů. Ostatní respondenti se vyjádřili neutrálně nebo uvedli, že situaci nyní nemohou posoudit.

8.4 Interpretace – Kritéria kvality plánování sociálních služeb

Na základě sběru a analýzy dat jsme provedli posouzení komunitního plánování v městě Olomouci dle kritérií kvality plánování sociálních služeb dle 8 klíčových oblastí.

8.4.1 Klíčová oblast č. 1 LEGITIMITA

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

Předmětem hodnocení je, zda:

1.1. Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb.

1.2. Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria.

1.3. Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.

1.1	Samospráva schválila usnesením vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb
Kritérium, požadavek kvality	Vytvoření Plánu rozvoje sociálních služeb je schváleno samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality	Usnesení Rady města Olomouce ze dne 9.3.2004
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
1.2	Je schválen záměr tvorby Plánu rozvoje sociálních služeb a obsahuje prvky obsažené v popisu kritéria
Kritérium, požadavek kvality	Záměr je schválen samosprávou a obsahuje minimálně: - poslání a cíl procesu - územní dosah (vymezení spolupráce) - harmonogram časového a finančního určení procesu - organizační struktura - personální zajištění včetně vymezení pravomocí - definované výstupy procesu.
Důkaz, indikátor kvality	Usnesení Rady města Olomouce ze dne 9.3.2004 a 3.4.2007, záměr tvorby Plánu byl předložen zastupitelstvu formou důvodové zprávy k předložení projektové žádosti o dotaci z EU, z níž byla tvorba Plánu financována.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
1.3	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je schválen samosprávou.
Důkaz, indikátor kvality	Projednání Radou města Olomouce a schválení Zastupitelstvem města Olomouce 21.12.2009. K 28.2.2013 dojde ke sloučení pracovních skupin.

Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-

Závěry: Klíčová oblast 1 Legitimita

Proces komunitního plánování sociálních služeb ve městě Olomouci je legitimní, je schválen samosprávou a jednotlivé schvalovací dokumenty jsou dohledatelné.

8.4.2 Klíčová oblast č. 2 POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

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

Předmětem hodnocení je, zda:

2.1. Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.

2.2. Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.

2.3. Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.

2.1	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje všechny potřebné údaje.
Kritérium, požadavek kvality	Analýza existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb obsahuje zejména: - přehled sociálních služeb v obci/regionu - analýzu finančních toků v sociálních a službách - údaje ze stávajících Plánů sociálních služeb z vyšší a nižší úrovně, pokud existují.
Důkaz, indikátor kvality	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. <i>V Plánu jsou uvedeny výstupy z informačního systému sociálních služeb města Olomouce a registru poskytovatelů sociálních služeb za rok 2008, finanční náklady na sociální služby, zdroje financování a struktura výdajů za rok 2008.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
2.2	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Kritérium, požadavek kvality	Zjišťování potřeb existuje, je kvalitní, opakovatelné a kontrolovatelné.
Důkaz, indikátor Kvality	Existuje analýza potřeb, které mohou být vyřešeny prostřednictvím sociálních služeb Zvolená metodologie zjišťování potřeb je vhodná a použitelná

	vzhledem k předem stanoveným cílům a cílové skupině – ano prostřednictvím řízených rozhovorů bylo osloveno určité procento respondentů odpovídající procentnímu zastoupení jednotlivých cílových skupin Jsou k dispozici zdroje dat zjišťování (např. dotazníky, osnovy otázek, atd.) <i>Analýza potřeb existuje a je dostupná na http://www.mmol.eu/kpss/download</i> <i>Oslovený vzorek respondentů byl reprezentativní a zahrnoval jak uživatele, tak neuživatele sociálních služeb.</i> <i>Zdroje dat zjišťování jsou součástí Výzkumné zprávy – Analýzy potřeb veřejnosti a uživatelů sociálních služeb v Olomouci 2008 zpracované společností Sociotrendy</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
2.3	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Kritérium, požadavek kvality	Analýza zdrojů pro zajištění sociálních služeb je vztažena ke zjištěným potřebám.
Důkaz, indikátor Kvality	Lze doložit, že existující zdroje byly porovnány se zjištěnými potřebami, to vedlo k definování chybějících či přebytečných zdrojů <i>Ano dle výzkumné zprávy společnosti Sociotrendy Komparace potřeb poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb Olomouc 2008 proběhlo porovnání zdrojů a zjištěných potřeb, tato zpráva je dostupná na http://www.mmol.eu/kpss/download</i> <i>– kapitola 3.3 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 a 2012 definuje potřebné zdroje financování tohoto plánu a celkové vyčíslení cílů a opatření na roky 2010 – 2012.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-

Závěry: Klíčová oblast č. 2 POPIS AKTUÁLNÍ SITUACE

Popis aktuální situace v Plánu zahrnuje údaje o současných sociálních službách, analýzu existujících zdrojů pro zajištění sociálních služeb a analýzu potřeb uživatelů i poskytovatelů.

8.4.3 Klíčová oblast č. 3 KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Osoby podílející se 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.

Předmětem hodnocení je, zda:

3.1. Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.

3.2. Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.

3.1	Jsou stanoveny požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob v organizační struktuře procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Jsou stanoveny minimální požadavky na kvalifikaci a kompetentnost pozic v organizační struktuře procesu plánování sociálních služeb. Tyto požadavky odpovídají vykonávaným činnostem na konkrétních pozicích.
Důkaz, indikátor kvality	Je k dispozici organizační struktura s požadavky na kvalifikaci a kompetentnost osob, vykonávajících odborné činnosti na stanovených pozicích, jejichž naplnění lze doložit. <i>Kompetence jednotlivých členů organizační struktury jsou dány, jednacími a organizačními řády a dokumentací EU projektů, ze kterých je komunitní plánování financováno. Tato dokumentace uvádí kompetence členů organizační struktury, neuvádí však požadavky na jejich kvalifikaci.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Zpracovat kvalifikační předpoklady osob zastávající definované pozice v organizační struktuře komunitního plánování.
3.2	Je zajištěno vzdělávání účastníků procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěno vzdělávání pro všechny účastníky procesu plánování.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje nabídka vzdělávání pro účastníky procesu a je doloženo, že je nabízena účastníkům procesu. Zjištěno rozhovory s účastníky procesu, popř. studiem dokumentů. <i>Vzdělávání všech účastníků procesu plánování není systémově řešeno. V případě zjištěné potřeby účastníků jsou v reakci na jejich potřebu nabídnuta školení dle aktuální nabídky na trhu.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Dle zpracovaných kvalifikačních předpokladů a zjištěných potřeb účastníků připravit komplexní nabídku vzdělávání pro účastníky procesu komunitního plánování.

Závěry: Klíčová oblast č. 3 KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

Vzhledem k tomu, že v organizační struktuře nejsou definovány požadavky na kvalifikaci osob zastávající funkce v procesu komunitního plánování, doporučujeme dopracovat kvalifikační předpoklady pro jednotlivé pozice v organizační struktuře. Je nezbytné

vytvořit komplexní nabídku vzdělávání pro účastníky procesu v oblasti komunitního plánování v souladu s definovanými kvalifikačními předpoklady a zjištěnými potřebami účastníků.

8.4.4 Klíčová oblast č. 4 ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

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

Předmětem hodnocení je, zda:

4.1. Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.

4.2. Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.

4.3. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny, a zda podle toho postupují.

4.4. Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.

4.5. Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.

4.1	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Kritérium, požadavek kvality	Je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic.
Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty (existují popisující dokumenty). <i>Výše uvedené je popsáno v jednacích a organizačních řádech a v dokumentaci k projektu EU, ze kterého je komunitní plánování financováno.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
4.2	Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	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.).
Důkaz, indikátor kvality	Existuje schválený popis postavení a způsobů jednání skupiny. <i>Jsou zpracovány jednací a organizační řády pro pracovní skupiny a pro realizačně manažerský tým.</i>

Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
4.3	Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny a zda podle toho postupují.
Kritérium, požadavek kvality	Jsou uplatňovány takové postupy, které zajistí kompatibilní výstupy pracovních skupin.
Důkaz, indikátor kvality	Výstupy z jednotlivých pracovních skupin jsou kompatibilní. Členové pracovních skupin jsou obeznámeni s postupy práce a s formou výstupů pracovní skupiny. <i>Členové pracovních skupin se řídí při své práci jednacím a organizačním řádem, úkoly stanovenými RMT, manažerem pracovní skupiny či realizačním plánem plnění na příslušný rok. Výstupy z pracovních skupin jsou kompatibilní.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
4.4	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Kritérium, požadavek kvality	Při jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb je upřednostňováno konsensuální rozhodování.
Důkaz, indikátor kvality	Z namátkou vybraných zápisů jednání skupin, rozhovorů s členy a jednacích řádů je zřejmé, že je upřednostňováno konsensuální rozhodování. <i>Usnesení jsou dle jednacího a organizačního řádu jak u realizačně manažerského týmu tak u pracovních skupin přijímána nadpoloviční většinou hlasů přítomných, v případě rovnosti hlasů rozhoduje hlas předsedajícího. Při rozhodování je však ve většině případů využíváno konsensuálního rozhodování, výjimečně je použito hlasování dle výše uvedených pravidel.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
4.5	Je zajištěna obousměrná informovanost uvnitř systému.
Kritérium, požadavek kvality	Je zajištěna informovanost uvnitř systému.
Důkaz, indikátor kvality	Způsob informování a předávání informací je závazně popsán v některém ze základních dokumentů, nebo je popsán samostatně. Z rozhovoru s účastníky plánování je zřejmé, že jsou se způsobem informování seznámeni. <i>Informovanost uvnitř systému je popsána v jednacím a organizačním řádu RMT i PS, v projektové žádosti o dotaci z EU. Neexistuje však komplexní dokument, který by popisoval informovanost uvnitř systému v rámci možných informačních toků.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář,	Doporučujeme zpracovat komplexní dokument popisující obousměrnou

doporučení	informovanost uvnitř systému. Tento dokument resp. jeho závazné dodržování zajistí efektivnější informovanost v rámci systému komunitního plánování sociálních služeb.
------------	--

Závěry: Klíčová oblast č. 4 ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

V rámci procesu komunitního plánování sociálních služeb je definována organizační struktura procesu plánování, popis činností, rozhodovací pravomoci a zodpovědnosti jednotlivých pozic. Jsou zpracována a schválena pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb. Při jednáních pracovních skupin i realizačně manažerského týmu je upřednostňováno konsensuální rozhodování. Doporučujeme zpracovat komplexní dokument popisující obousměrný tok informací uvnitř systému. Tento dokument resp. jeho závazné dodržování zajistí efektivnější informovanost v rámci systému komunitního plánování sociálních služeb. Zároveň je nezbytné standardizovat systém ukládání dokumentů v rámci komunitního plánování, aby byla zajištěna dostupnost a rychlá dohledatelnost informací, které mimo jiné usnadní předávání agendy při změně osob v organizační struktuře komunitního plánování.

8.4.5 Klíčová oblast č. 5 ZAPOJOVÁNÍ

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

Předmětem hodnocení je, zda:

5.1. Je doložen postup zapojování.

5.2. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.

5.3. Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.

5.1	Je doložen postup zapojování.
Kritérium, požadavek kvality	Je zpracován a v praxi uplatňován postup zapojování, který obsahuje: - účel a způsoby zapojování - aktéři jsou informováni o možnostech svého zapojování do tvorby střednědobého Plánu rozvoje sociálních služeb - harmonogram činností zapojování - kritické body (selhání) a návrh jejich řešení - systém vnějšího připomínkování dokumentů.
Důkaz, indikátor kvality	Je zpracován písemný postup zapojování dle 5.1., který lze doložit z jednoho, popřípadě z více dokumentů. Uplatňování tohoto dokumentu v praxi je doložitelné důkazy. <i>Postup zapojování není zpracován jako komplexní dokument. Ani dílčí dokumenty však neobsahují požadavky kvality definované v tomto kritériu. Ačkoliv tyto aktivity probíhají, nejsou vůbec nebo nedostatečně zdokumentovány nebo jsou obsaženy v různých částech projektových žádostí o dotaci z OP LZZ, ze kterého je financováno</i>

	<i>komunitní plánování.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Je nutné dopracovat dokumentaci k jednotlivým požadavkům tohoto kritéria ve formě komplexního dokumentu a v praxi tento postup uplatňovat, aby byly do procesu aktivně zapojovány všichni aktéři komunitního plánování sociálních služeb.
5.2	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a podílejí se na rozhodování.
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zastoupeni v organizační struktuře a zapojeni do rozhodovacích procesů.
Důkaz, indikátor kvality	Jsou předloženy 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.).- <i>Jak vyplývá z předložených jednáních a organizačních řádů pracovní skupiny a realizačně manažerského týmu, přehledu členů pracovních skupin, jsou zastoupeni v organizační struktuře uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé.</i> Údaje z předložených dokumentů jsou potvrzeny v rozhovorech s uživateli, poskytovateli a zadavateli.
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	Vzhledem k tomu, že zapojení uživatelů není příliš velké, doporučujeme vyvinout aktivity k vyššímu zapojení uživatelů do procesu komunitního plánování.

5.3	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé jsou zapojeni do přípravy a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb a veřejnost má možnost připomínkovat priority, opatření a aktivity.
Kritérium, požadavek kvality	Uživatelé, poskytovatelé i zadavatelé se podílejí na přípravě a zpracování Plánu rozvoje sociálních služeb. Jsou vytvořeny podmínky, aby jednotlivé priority, opatření a aktivity Plánu mohly být připomínkovány veřejností.
Důkaz, indikátor kvality	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. <i>Ze zápisu z jednání pracovních skupin a prezenčních listin je patrné, že uživatelé, zadavatelé i poskytovatelé se zapojili do přípravy a zpracování Plánu.</i> <i>Veřejnost měla možnost připomínkovat návrh Plánu v procesu konzultací prostřednictvím připomínkovacího formuláře, které bylo možné odevzdat na pěti různých sběrných místech. Připomínky byly následně vypořádány dle pravidel schválených Radou města Olomouce dne 15.9.2009.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-

Závěry: Klíčová oblast č. 5 ZAPOJOVÁNÍ

Do procesu komunitního plánování jsou zapojeni všichni aktéři. Do činnosti pracovních skupin jsou zapojeni zejména zástupci provozovatelů a zadavatele a ve velmi malé míře také uživatelé služeb. Je nezbytné oslovit a motivovat uživatele k většímu zapojení do procesu komunitního plánování resp. do aktivit pracovních skupin. Je potřeba zpracovat komplexní dokument popisující postup zapojení všech aktérů komunitního plánování dle osnovy uvedené v kritériu kvality 5.1.

8.4.6 Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Výstupem procesu plánování je Plán rozvoje sociálních služeb pro předem stanovené časové období.

Předmětem hodnocení je, zda:

6.1. Plán obsahuje uvedené náležitosti.

6.2. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.).

6.3. Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.

6.4. V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.

6.5. Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.

6.1	Plán obsahuje uvedené náležitosti.
Kritérium, požadavek kvality	Plán rozvoje sociálních služeb je písemně zpracován a obsahuje zejména tyto náležitosti: - popis stávajícího stavu a analýzu existujících zdrojů a potřeb v území, včetně ekonomického vyhodnocení - strategie a postupy zajištění a rozvoje sociálních služeb v území - způsob financování systému sociálních služeb v území - sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny - povinnosti a odpovědnosti zúčastněných (subjektů, osob, organizací) za realizaci Plánu a jeho dílčích částí.
Důkaz, indikátor kvality	V Plánu jsou popsány oblasti uvedené v kritériu (metoda ověřování: studium Plánu). <i>V plánu nejsou dostatečně popsány všechny požadavky kvality tohoto kritéria. Zcela chybí popis způsobu, jakým lze provádět změny Plánu.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	V plánu je potřeba dopracovat sledování a vyhodnocování plnění Plánu a způsob, jakým lze v Plánu provést změny. Dále doporučujeme upravit metodiku sledování a vyhodnocování plnění Plánu, tak aby sledované indikátory např. výstupy za sledované období uváděné ve Zprávě o naplňování cílů a opatření 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010-2012 za rok 2011 byly porovnatelné s hodnotícími indikátory/předpokládanými výstupy uvedenými v Plánu.

6.2	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s jeho záměrem (viz. kritérium 1.2.).
Kritérium, požadavek kvality	Plán odpovídá aktuálnímu znění záměru včetně schválených dodatků.
Důkaz, indikátor kvality	Srovnání aktuálního záměru (viz. 1.2.) a Plánu (metoda ověřování: studium Plánu a záměru). <i>Plán odpovídá jeho záměru, který byl popsán v důvodové zprávě</i>

	<i>předložené Zastupitelstvu k přípravě projektu financovaného z OP LZZ v rámci kterého bylo komunitní plánování realizováno.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
6.3	Plán rozvoje sociálních služeb je v souladu s dokumenty nižší a vyšší úrovně.
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou obsaženy údaje potřebné pro účely plánování na vyšší i nižší úrovni v požadované formě a rozsahu.
Důkaz, indikátor kvality	Plán je v souladu s dokumenty, ve kterých jsou uvedeny vzájemné požadavky obcí, krajů a Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky na kompatibilitu výstupu.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Při tvorbě plánu doporučujeme jednotlivých opatření nastavit monitorovací indikátory/výstupy v souladu s metodikou Olomouckého kraje, aby při hodnocení naplňování Plánu bylo možné jednoduché porovnání Plánu a naplňování jednotlivých cílů a opatření i ve vztahu k Olomouckému kraji.
6.4	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Kritérium, požadavek kvality	V Plánu jsou odděleny sociální služby od ostatních služeb.
Důkaz, indikátor kvality	Plán (metoda ověřování: studium Plánu). <i>Sociální služby jsou v plánu odděleny od ostatních služeb.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
6.5	Existují vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Kritérium, požadavek kvality	Z Plánu jsou zřejmé logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami.
Důkaz, indikátor kvality	Existuje logická a obsahová vazba mezi prioritami, opatřeními a aktivitami (metoda ověřování: studium Plánu). <i>V plánu jsou logické vazby mezi prioritami, opatřeními i aktivitami.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-

Závěry: Klíčová oblast č. 6 PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010-2012 je písemně zpracován, není však zcela v souladu s požadavky kritéria 6.1. Je nezbytné dopracovat způsob, jakým lze v plánu provádět změny. Plán obsahuje logické vazby mezi prioritami, opatřeními a aktivitami, sociální služby jsou odděleny od ostatních. Při tvorbě plánu a nastavení výstupů/monitorovacích indikátorů, doporučujeme následovat metodiku Olomouckého kraje, aby se předcházelo zbytečné administrativě při vykazování plnění v rámci Plánu a pro účely Olomouckého kraje.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

8.4.7 Klíčová oblast č. 7 INFORMOVANOST

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

Předmětem hodnocení je, zda:

7.1. Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.

7.2. Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování.

7.1	Existuje písemný postup informování občanů v území, obsahuje uvedené oblasti a je naplňován.
Kritérium, požadavek kvality	Je písemně zpracován a v praxi uplatňován postup informování, který obsahuje zejména: - účel poskytování informací - způsob poskytování informací - formy informování osob se specifickými potřebami komunikace - osoby odpovědné za poskytování informací - jak často jsou informace poskytovány - kde jsou informace dostupné - postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací
Důkaz, indikátor kvality	Existuje postup informování, který obsahuje minimálně oblasti podle kritéria 7.1. Osoby zodpovědné za systém informování jsou schopny tento postup odůvodnit a doložit, že je v praxi naplňován. <i>Problematika informování občanů v území je popsána v projektové žádosti o financování z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) v kapitole Publicita. V praxi je uplatňováno informování dle této kapitoly. Nejsou však zcela pokryty veškeré požadavky tohoto kritéria, zcela chybí postup vyhodnocení srozumitelnosti a dostupnosti informací.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Doporučujeme vypracovat ucelený písemný postup informování občanů v souladu s jejich potřebami a požadavky tohoto kritéria. Tento postup by měl být univerzální a nezávislý na způsobu financování procesu komunitního plánování, aby se předcházelo situacím, že některé kroky jsou vnímány jako povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytnutí dotace.
7.2	Jsou doloženy způsoby, četnost a aktuálnost informování
Kritérium, požadavek kvality	V území jsou průběžně zveřejňovány a aktualizovány minimálně tyto informace: - základní informace o poslání, cílech a principech plánování sítě sociálních služeb v území - základní dokumenty (záměr viz. kritérium 1.2., pravidla upravující postavení a způsoby jednání skupin podílejících se na plánování sociálních služeb viz. kritérium 4.2.) - informace o průběhu celého procesu plánování sociálních služeb 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.
Důkaz, indikátor kvality	Osoby odpovědné za systém informování jsou schopny doložit, že jsou průběžně zveřejňovány minimálně informace v rozsahu 7.2., a to v souladu s písemným postupem informování dle 7.1. <i>Informování probíhá dle plánu publicity, který je popsán v projektové žádosti o dotaci z OP LZZ. Probíhá tedy zejména dle požadavků dotačního programu.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	Dle komentáře k bodu 7.1 doporučujeme vypracovat ucelený postup informování občanů v území a realizaci informování s ohledem na požadavky tohoto kritéria a důrazem na aktuálnost informací. Je vhodné vést záznamy o provedeném informování, aby bylo možné dohledat četnost a způsob informování. Doporučujeme častější aktualizaci webových stránek o komunitním plánování města Olomouce v návaznosti na změnu kontaktních osob či údajů.

Závěry Klíčová oblast č. 7 INFORMOVANOST

Obě kritéria kvality v rámci klíčové oblasti č. 7 Informovanost, jsou naplněna částečně. Je potřeba zpracovat komplexní dokument popisující postup informování občanů v území v souladu s požadavky kritéria 7.1. Tento dokument musí být univerzální a nezávislý na způsobu financování procesu komunitního plánování, aby se předcházelo situacím, že některé kroky v rámci informování jsou vnímány jako povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytnutí dotace. Je vhodné vést záznamy o provedeném informování, aby bylo možné dohledat četnost a způsob informování. Doporučujeme pravidelnou aktualizaci webových stránek o komunitním plánování města Olomouce a zveřejňování dokumentů vznikajících v rámci komunitního plánování.

8.4.8 Klíčová oblast č. 8 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU

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

Předmětem hodnocení je, zda:

8.1. Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.

8.2. Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.

8.3. V procesu je využívána externí podpora.

8.1	Existují postupy pro monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb a implementace Plánu.
Kritérium, požadavek kvality	Postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí existují v písemné podobě a obsahují zejména: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování (jedním z kritérií je soulad činností s posláním, cíli procesu viz. 1.2. a s principy plánování sociálních služeb) - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními.
Důkaz, indikátor kvality	Dokumenty popisující postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí obsahují: - způsoby monitorování a vyhodnocování - měřitelná kritéria monitorování a vyhodnocování - kdo je odpovědný za monitorování a vyhodnocování - co se bude dít se zjištěními. <i>V Plánu a v projektové žádosti o financování z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ) jsou uvedeny postupy monitorování a vyhodnocování klíčových oblastí v procesu plánování sociálních služeb v souladu s tímto kritériem.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	-
8.2	Postupy jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
Kritérium, požadavek kvality	Postupy (podle 8.1.) jsou realizovány v praxi a zjištění z nich jsou využívána ke zlepšování kvality procesu.
Důkaz, indikátor kvality	Existují písemné důkazy, že postupy (podle 8.1.) 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. <i>Za každý rok realizace Plánu je zpracována zpráva s názvem Zpráva o naplňování cílů a opatření 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010-2012, která monitoruje průběžné</i>

	<i>naplňování cílů a opatření.</i>
Hodnocení	Kritérium je naplněno.
Komentář, doporučení	Doporučujeme do Plánu zahrnout měřitelné indikátory dopadů na cílovou skupinu, které nám poskytnou zpětnou vazbu, zda realizovaná aktivita měla skutečný dopad na cílovou skupinu.
8.3	V procesu je využívána externí podpora.
Kritérium, požadavek kvality	Ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran.
Důkaz, indikátor kvality	Existují důkazy, že ke zvyšování kvality procesu je využívána podpora třetích stran. Podporou třetích stran se rozumí například konzultace, supervize, metodické vedení, hodnocení podle kritérií kvality. Před rokem 2011 bylo využíváno systematické podpory externího poradce pana Michala Polesného, Centrum komunitní práce Ústí nad Labem.
Hodnocení	Kritérium je naplněno částečně.
Komentář, doporučení	-

Závěry: Klíčová oblast č. 8 ZVYŠOVÁNÍ KVALITY PROCESU

Průběžné monitorování a vyhodnocování naplňování aktivit komunitního plánování je realizováno s cílem zvýšit kvalitu procesu. Je nezbytné monitorovat a vyhodnocovat výstupy realizovaných aktivit, ale také definovat a monitorovat měřitelné dopady na cílovou skupinu. V rámci zvyšování kvality procesu komunitního plánování doporučujeme využívat externí podpory, která svým nezávislým pohledem na proces přispěje ke zvýšení kvality procesu komunitního plánování.

9 Závěrečná doporučení

Provedená evaluace se zaměřila na proces komunitního plánování a jeho efektivitu, organizační strukturu komunitního plánování, komunikaci a předávání informací, přínos komunitního plánování a kvalitu plánování sociálních služeb, která zahrnuje také zmíněné oblasti.

9.1 Proces komunitního plánování a jeho efektivita

PLÁN ROZVOJE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- Plán by měl obsahovat náležitosti definované kritériem kvality 6.1, v plánu je nezbytné dopracovat způsob, jakým lze v plánu provádět změny.
- Při tvorbě plánu a nastavení výstupů/monitorovacích indikátorů, doporučujeme následovat metodiku Olomouckého kraje, aby se předcházelo zbytečné administrativě při vykazování plnění v rámci Plánu³ a pro účely Olomouckého kraje.
- Doporučujeme u každého opatření nadefinovat a následně monitorovat a vyhodnocovat měřitelný indikátor dopadu na cílovou skupinu

ZAPOJOVÁNÍ AKTÉRŮ KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

- Je potřeba zpracovat komplexní dokument popisující postup zapojení všech aktérů komunitního plánování dle osnovy uvedené v kritériu kvality 5.1.
- Je nezbytné oslovit a motivovat uživatele k většímu zapojení do procesu komunitního plánování zejména do aktivit pracovních skupin. Z výsledků dotazníkové šetření vyplynulo, že nepřítomnost uživatelů na jednáních pracovních skupin je často hodnocena jako negativní stránka jednání všech pracovních skupin, větší zapojení uživatelů do aktivit pracovních skupin patří mezi velmi časté návrhy na změnu či zlepšení v procesu komunitního plánování.

Doporučujeme se zaměřit na zvýšení transparentnosti procesu hodnocení žádostí o podporu z rozpočtu SMOL. Většina respondentů považuje za přínosné zapojení poskytovatelů do sociálních služeb do procesu hodnocení a návrhu finančních prostředků, nicméně změna systému hodnocení a financování projektu je častým návrhem na změnu či zlepšení v procesu komunitního plánování. Pro některé členy je demotivujícím faktorem fakt, že výsledek rozhodovacího procesu je odlišný od jejich hodnocení či doporučení.

ŘÍZENÍ PROCESU PLÁNOVÁNÍ

- Doporučujeme zpracovat komplexní dokument popisující obousměrný tok informací uvnitř systému. Tento dokument resp. jeho závazné dodržování zajistí efektivnější informovanost v rámci systému komunitního plánování sociálních služeb.
- Zároveň je nezbytné standardizovat systém ukládání dokumentů v rámci komunitního plánování, aby byla zajištěna dostupnost a rychlá dohledatelnost informací, které mimo jiné usnadní předávání agendy při změně osob

³ V současnosti jsou v Plánu uvedeny jiné monitorovací indikátory, než ty, které jsou sledovány a uváděny ve Zprávě o naplňování opatření

v organizační struktuře komunitního plánování. Tento systém by neměl být primárně navržen dle způsobu financování komunitního plánování.

- Vzhledem k tomu, že komunitní plánování je neustále se opakující se proces, je potřeba zpracovávat dokumentaci ke komunitnímu plánování nezávisle zdrojích financování komunitního plánování, aby odpovídala potřebám procesu a jeho aktérů a ne pouze pravidlům dotačních programů.
- Dle názoru 48,8 % respondentů dochází k překrývání problematik pracovních skupin, doporučujeme proto podporovat vzájemnou informovanost o těchto aktivitách a iniciovat spolupráci ve společných oblastech.

9.2 Organizační struktura komunitního plánování

KVALIFIKACE A KOMPETENTNOST

- Je potřeba dopracovat kvalifikační požadavky pro jednotlivé pozice v organizační struktuře komunitního plánování.
- Je nezbytné vytvořit komplexní nabídku vzdělávání pro účastníky procesu v oblasti komunitního plánování v souladu s definovanými kvalifikačními předpoklady a zjištěnými potřebami účastníků.

PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ

- Je vhodné, aby funkce koordinátora komunitního plánování byla vykonávána 1 osobou v rámci 1 úvazku.

9.3 Komunikace a předávání informací

INFORMOVANOST

- Je potřeba zpracovat komplexní dokument popisující postup informování občanů v území v souladu s požadavky kritéria 7.1. Tento dokument musí být univerzální a nezávislý na způsobu financování procesu komunitního plánování, aby se předcházelo situacím, že některé kroky v rámci informování jsou vnímány jako povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytnutí dotace. Je vhodné vést záznamy o provedeném informování, aby bylo možné dohledat četnost a způsob informování.
- Je nutná pravidelná aktualizace webových stránek o komunitním plánování města Olomouce a zveřejňování dokumentů vznikajících v rámci komunitního plánování.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

- Doporučujeme vytvořit systém umožňující předávání či sdílení informací, závěrů pracovních skupin mezi sebou navzájem, v průzkumu se k této aktivitě vyjádřilo kladně 86,9 % respondentů.

10 Zdroje

- 2. Komunitní plán sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012
- Zpráva o naplňování cílů a opatření 2. Komunitního plánu sociálních služeb města Olomouce na období let 2010 – 2012 za rok 2011
- Deset kroků procesem komunitního plánování, MPSV
- Průvodce procesem komunitního plánování, MPSV
- Kritéria kvality plánování sociálních služeb, MPSV
- Dokumentace ke komunitnímu plánování poskytnutá Magistrátem města Olomouce
- Závěry z focusní skupiny
- Dokumentace poskytnutá odborem sociálních věcí SMOL

11 Přílohy

Příloha 1 Dotazník FAZE 1

Příloha 2 Souhrnná analýza FAZE 1

Příloha 3 Analýza za všechny pracovní skupiny – souhrnná FAZE 1

Příloha 4 Analýza za jednotlivé pracovní skupiny FAZE 1

Příloha 5 Dotazník FAZE 2

Příloha 6 Souhrnná analýza FAZE 2

Příloha 7 Analýza za všechny pracovní skupiny FAZE 2

Příloha 8 Analýza za manažery pracovních skupin FAZE 2