

## 5. konference kvality ve veřejné správě Paříž 20. - 22. 10. 2008

### PŘIHLÁŠKA

#### Struktura dobré praxe:

##### Název témat

Zapojení občanů - hnací síla zlepšení kvality ve veřejných službách

##### Dobrá praxe

Zahrnutí občanů do různých etap rozhodovacího procesu

#### Název příspěvku:

Možnosti zapojení občanů - veřejnosti a uživatelů - k získání optimální sítě kvalitních sociálních služeb

#### jméno organizace - zodpovědný pracovník

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Odbor sociálních služeb

Mgr. Kristýna Čermáková, PhDr. Radek Suda

+

Agora Central Europe

PhDr. Ing. Pavel Mička

#### Krátká souhrnná informace

Zlepšování systému sociálních služeb v ČR právním zakotvením a implementováním metody strategického plánování (KP) a standardů kvality (Std Q) sociálních služeb.

Metodou komunitního plánování lze zapojit občany dané lokality do rozhodovacích procesů a struktur celého procesu plánování sociálních služeb. Občané jako potenciální uživatelé sociálních služeb či sami služby využívající a nebo jako poskytovatelé či veřejnost, mohou vstupovat do procesu s podněty ovlivňujícími podobu výstupů. Metodické vedení procesu plánování říká jak to udělat, občané říkají co udělat. Princip demokracie a rovnosti účastníků je maximálně zachován. Vzhledem k tomu, že dostupnost a kvalita sociálních služeb jsou dva pilíře reformy sociálních služeb a plánování sociálních služeb a inspekce poskytovatelů jsou pak nástroji používanými k dosažení dostupnosti a kvality, nelze proces strategického plánování a zvyšování kvality od sebe oddělit, a naopak musí být kompatibilní a podporovat jeden druhého. Optimální stav je, jsou-li na daném území sociální služby dostupné a kvalitní, problém nastává v případě, jsou-li služby nekvalitní a dostupné, nebo naopak je jich minimum a existující nejsou kvalitní. K tomu aby došlo k vyrovnání nabídky s poptávkou (vyrovnání nabídky s poptávkou nelze nikdy dosáhnout), respektive k přiblížení se kýženého stavu, pomůže inspekce poskytovatelů - hodnocení kvality a výstupy pak mohou být použity ke strategickému plánování.

### **V čem spočívá zlepšení kvality**

Vznik právního rámce pro sociální služby - zákon o sociálních službách účinný od 1.1.2007:

- plánování rozvoje soc. služeb
- působnost veřejné správy v sociálních službách
- inspekce poskytování soc. služeb
- povinnosti poskytovatele soc. služeb a standardy kvality soc. služeb

Implementace této právní normy v praxi:

- podíl občanů - potenciálních uživatelů - na zajištění dostupnosti sociálních služeb zapojením do plánování služeb v komunitě
- podíl občanů - aktuálních uživatelů - na dosažení kvality konkrétní využívané služby zapojením do procesu poskytování služby a zjišťováním zpětné vazby

### **Kontext dobré praxe**

Plány rozvoje sociálních služby některých obcí, akce a aktivity doložené při procesu plánování a tvorbě plánu. Dotazníky o spokojenosti s poskytovanými sociálními službami.

### **Aktéři**

Na úrovni měst a obcí vstupují do přípravy plánů rozvoje sociálních služeb tři hlavní aktéři:

A) Uživatelé, které lze chápat jako současné klienty různých sociálních služeb i jako uživatelé potenciální a tedy širokou veřejnost. Navíc občan může v jednu chvíli být současným i potenciálním klientem služeb určeným různým sociálním skupinám (jako matka s dětmi s různými problémy i jako dcera pečující o seniora).

B) Poskytovatelé sociálních služeb a tedy velké spektrum organizací zajišťujících často velmi rozličné služby. S ohledem na právní formu mohou být poskytovateli organizace pocházející z veřejného, neziskového i soukromého sektoru.

C) Zadavatelé sociálních služeb, jimiž jsou nejčastěji představitelé místní samosprávy, kteří jsou odpovědní za zajištění sociálních služeb.

### **Hlavní přístup / pojetí dobré praxe**

Výstupy komunitního plánování, tedy dostupné a kvalitní služby, jsou závislé na principech, kterými se celé komunitní plánování řídí. Za všechny uveďme alespoň princip partnerství a rovnosti či princip dohody a hledání kompromisů. Rovnost a partnerství garantuje, že všichni účastníci a jejich názory mají stejnou váhu a nikdo nesmí být z komunitního plánování sociálních služeb vylučován či diskriminován. Toto je velmi důležité právě pro uživatele a celou veřejnost, která tak poprvé má možnost velmi efektivně ovlivňovat budoucí podobu (dostupnost a kvalitu) služeb. Odbourává se tím uzavřený

expertní přístup plánování, ve kterém hlavní roli hrají externí odborníci a samotní uživatelé jsou jen pasivními příjemci jejich rozhodnutí. Naopak aktivní zapojení uživatelů a celé veřejnosti vede k objevování nových nápadů a řešení, které ve svém důsledku vedou k jednoznačně kvalitnějším službám. Stejně tak se na kvalitě a dostupnosti plánovaných služeb podílí i princip dohody. Zkrátka není možné naplánovat a realizovat služby, na kterých se společně nedohodli uživatelé, poskytovatelé a zadavatelé. Je zřejmé, že služby, které vzniknou konsensuální cestou, představují optimální řešení (jako průsečík všech přání a potřeb na jedné straně a možností či kapacit na straně druhé). Tato řešení mají nejen kvalitativně vyšší úroveň, ale rovněž mají širokou veřejnou podporu.

Rovné a vyvážené zastoupení všech tří hlavních skupin aktérů se přitom prolíná celou strukturou KPSS od nejvyšších řídicích struktur až po pracovní skupiny zabývající se jednotlivými oblastmi.

### **Míra úspěchu**

Exitující krajské či obecní plány sociálních služeb a realizovaná opatření, inspekční zprávy o úrovni poskytovaných služeb, analýzy spokojenosti občanů, uživatelů a optimální správa veřejných financí u zadavatelů - samospráv.

### **Hlavní překážky**

Pasivita občanů, neporozumění uživatelů, nedostatečná aplikace právních norem, nezajištění financování aktivit.

### **Přínos dobré praxe**

Přínos metody komunitního plánování sociálních služeb lze identifikovat v mnoha rovinách. Vždy ale platí, že samotný proces plánování je pro celou komunitu stejně důležitý jako samotný výstup - plán rozvoje sociálních služeb. Díky otevřenosti plánovacího procesu a důrazu na skutečné potřeby uživatelů, široké veřejnosti i poskytovatelů a při znalosti limitů a možností zadavatelů, vzniká velmi kvalitní dokument s neobvykle velkou mírou veřejné podpory. Zároveň ale vznikají nové a kvalitativně vyšší vazby v rámci komunity (mezi uživateli, poskytovateli a zadavateli) a roste důvěra v celý systém. Komunitní plánování navíc vzniká uvnitř komunity samotné a zkušenost, kterou tímto komunita získá, je využitelná i v dalších plánovacích procesech (např. strategické plánování rozvoje města).

### **Inovace a obsah dobré praxe**

V současné době existuje v ČR celá řada příkladů dobré praxe, kdy sami uživatelé a široká veřejnost aktivně spolupracují na tvorbě plánů rozvoje sociálních služeb. Tato spolupráce má přitom různé formy. Zpravidla začíná mapováním potřeb uživatelů či zjišťováním názorů na další rozvoj sociálních

služeb z pohledu celé veřejnosti. Velmi se přitom osvědčuje forma dotazníkových formulářů distribuovaných do každé domácnosti. Smyslem takové dotazníkové akce je dát co největšímu počtu občanů z celého města možnost ovlivnit budoucí podobu sociálních služeb a dalších problémů jejich každodenního života ve městě. Rozhodnutí vyplnit dotazník je pak na uvážení každého občana a i samotná míra návratnosti je významným ukazatelem zájmu veřejnosti o dané téma. Velký důraz na sociální oblast byl obsažen v dotazníku zaměřeném na rozvoj města Český Brod (cca 7000 obyv. region Střední Čechy). Dotazníková akce proběhla v roce 2007 a dotazník vyplnilo 587 obyvatel. Návratnost se tak pohybovala kolem 25% (tzn. každá čtvrtá domácnost ve městě dotazník vyplnila).

Stále častěji se ale mapování potřeb soustředí přímo na stávající uživatele sociálních služeb. Většinou jsou připraveny dotazníky pro různé cílové skupiny (např. pro seniory, osoby se zdravotním postižením, rodiny s dětmi atd.) a prostřednictvím poskytovatelů sociálních služeb distribuovány přímo uživatelům. Uživatelé těchto služeb pak mohou nejen ohodnotit kvalitu využívaných služeb, ale mají také možnost říci jaké služby jim chybí, jaké je trápí problémy, či jakou pomoc by potřebovali v různých situacích. Dotazníky se přitom nemusí nutně dostat do rukou jen současným uživatelům služeb. V případě seniorů je často velmi vhodné sledovat i názory těch seniorů, kteří zatím žádné služby nevyužívají. V roce 2007 proběhlo v Mladé Boleslavi (cca 44000 obyvatel, region Střední Čechy) dotazníkové šetření různých cílových skupin. Bylo získáno 365 vyplněných dotazníků od rodin s dětmi, 330 od seniorů a 292 od osob se zdravotním postižením.

Při těchto formách mapování potřeb je ale velmi důležité, že svůj názor může vyjádřit opravdu každý a navíc dotazníkové archy obsahují další důležité informace o průběhu KPSS v daném městě. Právě díky dotazníkům se lidé o KPSS dozví více a dotazníky je přimějí zamyslet se nad sociálními službami ve městě a velmi často je také motivují k dalšímu aktivnímu zapojení, a to zejména v rámci pracovních skupin či účasti na veřejných setkání.

Vždy ale platí, že názory získané při mapování potřeb jsou cenným zdrojem pro pracovní skupiny při samotném plánování sociálních služeb. Vedle toho ale využívají pracovní skupiny dalších analytických podkladů, např. analýzu poskytovatelů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb představují specifickou část veřejnosti a lze je navíc považovat za odborníky na danou oblast. Pro další plánování služeb ve městě je proto nezbytné znát, jaké služby, komu, za jakých podmínek atd., poskytují i jaké mají plány do budoucna, co je brzdí v dalším rozvoji a také jak sledují zpětnou vazbu od klientů. Výsledky analýzy poskytovatelů proto představují další a důležitý pohled na sociální služby ve městě.