

Základní vymezení pojmů

- **Komunitní plánování sociálních služeb** je pojem užívaný v ČR běžně pro „plánování rozvoje sociálních služeb“, které je zakotveno v aktuální verzi vládního návrhu zákona o sociálních službách (k 22.9.2005)¹. Zde je definován v §3, písm. h) plán rozvoje sociálních služeb jako **výsledek procesu aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů**, jehož obsahem je:
 - popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení,
 - strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb,
 - povinnosti zúčastněných subjektů,
 - způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu
 - a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.¹
- **KPSS** – zkratka pro proces komunitního plánování sociálních služeb, nebo komunitní plán sociálních služeb, dle kontextu.
- **Sociální službou** se rozumí činnost nebo souhrn činností poskytující osobám pomoc v nepříznivé sociální situaci a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů (např. bydlení, školství, zdravotnictví, služby zaměstnanosti atd.).²
- **Nepříznivou sociální situací** se rozumí taková situace, ve které osoba pro ztrátu soběstačnosti z důvodu věku, zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby případně z jiných závažných důvodů, nebo jestliže její způsob života vede ke konfliktu se společností, není schopna dostatečně zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak dostatečně zabezpečeny.¹
- **Uživatel** se rozumí osoba, které jsou poskytovány sociální služby z důvodu její nepříznivé sociální situace. Uživatelé jsou ti nejdůležitější. Pokud by jich nebylo, nebyli by poskytovatelé ani zadavatelé sociálních služeb. Na zapojování uživatelů je nutné klást od počátku největší důraz. Cílem uživatelů je vést plnohodnotný a spokojený život k jehož dosažení potřebují služby, které jsou poskytované lidsky, jsou dostupné fyzicky i finančně, jsou kvalitní a především jsou poskytovány s respektem k důstojnosti a jedinečnosti každého člověka. V procesu KPSS mají uživatelé jedinečnou, nezastupitelnou a nenahraditelnou roli. Především jedině oni mohou poskytnout důležité informace o kvalitě sociálních služeb. Bez jejich účasti nelze hodnotit efektivitu sociálních služeb. Uživatelé také mají ohromný potenciál ke svépomoci, která může v mnoha případech velmi vhodně uspokojovat nově vznikající potřeby a doplňovat mezery ve stávající nabídce služeb. Bez aktivní spolupráce uživatelů si nelze představit žádný systém, pro průběžný sběr informací o nově vznikajících potřebách.
- **Poskytovatel** sociálních služeb je subjekt, který služby poskytuje a nabízí, bez ohledu na to, zda se jedná například o nestátní neziskové organizace, organizace zřízené obcí nebo krajem³. Poskytovatelé jsou ti, kdo služby provozují, prodávají, uskutečňují bez

¹ Vládní návrh zákona o sociálních službách, Sněmovní tisk 1102/0 PSP ČR z 7.9.2005, ve znění schváleném Poslaneckou sněmovnou dne 22.9.2005 v prvním čtení.

² Podmínky poskytování dotací, MPSV

³ Průvodce procesem komunitního plánování sociálních služeb, MPSV 2004

ohledu na to, zda se jedná o organizaci zřizovanou, státní či nestátní, ziskovou či neziskovou. Mezi poskytovatele také zahrnujeme osoby pečující o své příbuzné a blízké (ačkoli jsou částečně též uživateli služeb). Poskytovatelé vytvářejí plány či projekty na zachování a rozšiřování svých zařízení, pracovních míst a služeb, které poskytují. Cílem poskytovatelů je udržet a rozvíjet svoje zařízení. Opírají se přitom o vlastní průzkumy potřebnosti svých služeb a spokojenost svých klientů. Poskytovatelé soutěží na trhu o získání prostředků na udržení své existence především cenou a kvalitou služeb, které nabízejí. Poskytovatelé obvykle sledují moderní trendy ve vývoji sociálních služeb, zvládají moderní metody řízení organizace a řízení kvality, dokáží vzájemně (i mezisektorově) velmi dobře spolupracovat – vědí, že spolupracující síť je silnější než osamocená organizace, dokáží vytvářet lobbyistické skupiny k prosazování vlastních zájmů a především nestátní organizace se často dokáží velmi pružně přizpůsobit změně poptávky. Poskytovatelé obvykle mají velmi dobrý přehled o finančních zdrojích na poskytování sociálních služeb. Mohou tedy přinést do místního systému sociálních služeb další finanční zdroje.

- **Zadavatel** je odpovědný za zajištění sociálních služeb na příslušném území.² Zadavateli služeb jsou především obce a kraje a volbami pověřeni zastupitelé - nesou hlavní odpovědnost za kvalitu a dostupnost sociálních služeb. Zadavatelé služby platí, zřizují, zadávají, organizují a dělají na ně výběrová řízení. Mají legitimní moc vzešlou z demokratických voleb. Rozhodováním o návrzích vzešlých z procesu KPSS jim dávají politickou legitimitu. Cílem zadavatelů je nakoupit občanům potřebné služby co nejkvalitnější a co nejlevněji – k tomu potřebují znát standardy kvality sociálních služeb, zdroje svého regionu, demografii, statistiky, atd. Nejdůležitější úkol zadavatelů je zadávat „politickou zakázku“ - aktivně vytvářet a podporovat příznivou atmosféru k realizaci komunitního plánování. V optimálním případě je zadavatel více finanční manažer než zřizovatel sociálních služeb.
- **Účastníkem KPSS** je označován každý, kdo se účastní procesu KPSS (členové triády, řídicí skupiny, pracovních skupin, veřejnost).
- **Řídící skupina** (výbor) je skupina tvořená uživateli, poskytovateli, zadavateli sociálních služeb a dalšími zájemci o proces KPSS, která je utvořena na počátku procesu KPSS. Řídící skupina je zodpovědná za průběh procesu KPSS, činí zásadní rozhodnutí a řídí proces KPSS.
- **Pracovní skupina** je skupina tvořená uživateli, poskytovateli, zadavateli sociálních služeb a dalšími zájemci o proces KPSS, která řeší konkrétní úkoly v rámci procesu KPSS např. navrhuje a připomínkuje dílčí část Komunitního plánu. I v rámci jedné priority může být vytvořeno více pracovních skupin pro konkrétní úkoly – návrh úkolů, řízení a kontrola uskutečňování, apod.
- **SWOT** je zkratka pro „Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats“ (silné stránky, slabé stránky, příležitosti a ohrožení). SWOT analýza je souhrnným výstižným popisem situace v současné době. Analýza shrnuje všechny dosažené poznatky z analytické části do stručného jednoduchého zápisu pomocí toho, že poznatky třídí a přiřazuje k silným stránkám, slabým stránkám, příležitostem nebo ohrožením.
- **Hodnoty (poslání, vize)** – vysvětlují, proč vůbec komunitní plánování děláme a jaké hodnoty tím chceme naplnit; základní dohoda mezi účastníky komunitního plánování.

- **Priority** – vymezují oblasti/témata/problémy jimiž se budeme zabývat nyní (a jiná zatím odložíme), základní směry z nichž pak vyplynou konkrétní aktivity (úkoly).
- **Opatření** – podrobněji rozvádějí jednotlivé priority, popisují způsoby, které povedou k naplnění vybraných priorit..
- **Aktivity** – popisují, jaké konkrétní úkoly/projekty si v rámci priorit a opatření klademe s určením zodpovědné osoby či organizace, finanční náročnosti a časového termínu.

Zdroj: Návrhy konkrétních metodik pro komunitní plánování sociálních služeb v ČR, Komunitní plánování, o.p.s., 2005.