

Knihovny jako informační centra v plánování sociálních služeb

PhDr. Vladana Vasková
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
vladana.vaskova@mpsv.cz

INFORUM 2005: 11. konference o profesionálních informačních zdrojích
Praha, 24. - 26.5. 2005

Knihovny představují přirozená informační centra a na úrovni obcí plní vedle své primární funkce i neopominutelnou úlohu v předávání informací a komunikaci s veřejností. Právě tento aspekt jejich činnosti může být styčnou plochou s plánováním sociálních služeb.

Plánování sociálních služeb, známé spíše pod pojmem komunitní plánování sociálních služeb, znamená průběžné zjišťování potřeb uživatelů sociálních služeb a ostatních obyvatel obce, jejich srovnávání se stávající nabídkou služeb a na základě účasti a vyjednávání zúčastněných stran (uživatelé, poskytovatelé, zadavatelé služeb) a prostřednictvím jednotlivých konkrétních opatření zajišťování dostupnosti potřebných služeb. Důležité je zmínit to, že plánovací proces probíhá za přímé účasti těch, kterých se dotýká. Jsou to zejména klienti (uživatelé) sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb (organizace, sdružení nebo fyzické osoby, které služby poskytují), zadavatelé sociálních služeb (obce, popř. kraje) a ostatní veřejnost. Každá z uvedených stran tak má možnost se plánování budoucí podoby a nabídky služeb v obci nebo v nejbližším regionu aktivně účastnit a uplatnit svoje názory.

Jednou z podstatných podmínek efektivity a úspěšnosti plánování sociálních služeb je dobrá informovanost. Jedná se o zprostředkování informací různého druhu. V počátku plánovacího procesu je především nutné informovat o tom, že se taková aktivita v obci bude zahajovat, co je její podstatou, smyslem a cílem. Jedině tak existuje šance, že lidé získají představu, co plánování sociálních služeb obnáší, jaká může být jejich role a přínos pro ně. Neméně významné je dále (resp. kontinuálně) informování o sociálních službách jako takových – co to sociální služby jsou, jaké jejich typy existují, atd., a to nejlépe s uvedením jednoduchých příkladů. Může se tak dít různou formou, ať už se např. jedná o informování v místním tisku, na letáčích nebo skládacích prospektech či jako součást katalogu sociálních služeb fungujících v obci či jejím okolí. Při všech zmíněných informačních činnostech je podle našeho názoru vhodné využít mimo jiné také místních knihoven, které mohou případně sloužit i jako místa setkávání zájemců a aktivních účastníků plánování sociálních služeb. Knihovny mohou hrát významnou roli rovněž v rámci zjišťování povědomí lidí o sociálních službách a jejich potřeb. Tím, že v knihovnách budou např. k dispozici dotazníky příp. knihovna dokonce umožní přítomnost některé z výkonných osob, jež se plánováním sociálních služeb v obci hlouběji zabývají, rozšiřují se možnosti navázání kontaktu a získání informací o potřebách a přáních lidí v oblasti sociálních služeb. Jak se ukázalo, informování o průběžném dění, schůzkách pracovních skupin, postupu práce nebo naplňování jednotlivých opatření mohou vzbudit zájem návštěvníků knihoven. V souvislosti se zaváděním a fungováním internetu v knihovnách se rozšiřuje skupina návštěvníků knihoven a potenciálních zájemců nebo účastníků plánování sociálních služeb. Tohoto faktu lze výhodně využít pro dočasné zřizování sběrných míst (schránek) pro shromažďování vyplněných anket či podrobnějších dotazníků (a jejich předchozí distribuci), jež jsou např. zacíleny na zjišťování spokojenosti lidí nebo na to, co jim chybí a co by chtěli zlepšit, a to nejen výhradně v oblasti sociálních služeb, ale třeba i v dalších souvisejících sférách

(volnočasové aktivity, bezpečnost v obci, atd.). Takových sběrných míst je dále možné využívat při získávání připomínek lidí k předloženému plánu sociálních služeb, který je veřejně přístupným dokumentem a díky čemuž lze zasáhnout skupinu lidí, kteří mají zájem se k plánu (tj. nejčastěji konkrétním navrženým opatřením a krokům znamenajícím např. rozšíření nabídky některé služby apod.) vyjádřit. Knihovna by také měla být místem, kde je komunitní plán sociálních služeb trvale k dispozici.

Vzhledem k dlouhodobému záměru vytvořit ucelený informační systém, který by pokrýval celou oblast sociálních služeb, se perspektivně rýsuje možnost zřízení resp. umístění informačních kiosků (např. obdoba kiosků na úřadech práce) jako interaktivních, snadno ovladatelných a přístupných informačních zdrojů v knihovnách, na úřadech či na jiných frekventovaných místech, u nichž lze předpokládat, že jsou navštěvována současnými nebo možnými uživateli sociálních služeb. Zájemce o sociální služby by zde mohl například nalézt informace o tom, kam se obrátit, jestliže potřebuje sociální službu, jací registrovaní poskytovatelé sociálních služeb v regionu služby existují, co je obsahem jednotlivých typů služeb a která ze služeb by napomohla ve zvládnutí nebo řešení situace, v níž se člověk nachází.

Neméně významnou pozici může mít knihovna též jako neutrálně chápaný prostor, v němž mohou ti, kteří mají určité obavy či zábrany získávat informace o službách přímo v osobním kontaktu, nalézt prostředí nevyžadující osobní expozici, ale poskytující relevantní informace. Knihovna tak může sloužit jako informační zdroj poskytující např. formou letáků, vývěsek apod. praktické rady, kam se v obtížné životní situaci obrátit nebo jak postupovat. Jako příklad lze uvést problematiku domácího násilí, kdy oběť násilí obávající se veřejné stigmatizace může právě na půdě knihovny jakožto veřejné instituce najít příslušnou informaci o tom, jak se v dané situaci zachovat a koho pro pomoc kontaktovat.

Z praktických zkušeností vysvítá, že kromě knihoven jsou vyhledávanými informačními zdroji také infocentra, ať už se jedná o regionální či městská informační centra. Příklad z jedné jihočeské obce, v níž žije kolem 8 000 obyvatel, dokládá, že zapojení do plánování sociálních služeb může mít zcela hmatatelnou podobu a reálné výsledky. Obec zahájila plánování sociálních služeb v roce 2002, kdy garantem byla místní nezisková organizace poskytující sociální služby. Podíl města, resp. jeho zástupkyně – pracovnice infocentra – byl od počátku zaměřen na informační činnost, ale sestával i ze spolupráce na přípravě a setkávání pracovních skupin, přípravě ankety, zapojení dětí prostřednictvím soutěže, informování představitelů města, zapojování uživatelů – vozíčkářů a vizualizace bariér a vyjednávání o řešení. Postupně se přelil do současné podoby, kdy tato pracovnice působí jako koordinátorka komunitního plánování v obci a plánování se rozšiřuje na celý správní obvod obce s pověřeným obecním úřadem. Obec získala díky dobře připraveným projektům v letech 2003 a 2004 od MPSV dotaci na zavedení a pokračování plánování sociálních služeb. Obec se v prvním období zaměřila na jedno klíčové téma, které bylo pro místní obyvatele snadno identifikovatelné – bariéry. Kromě toho, že se podařilo ve městě bariéry zmapovat, za průběžného informování veřejnosti a upoutání pozornosti k tématu také prostřednictvím různých akcí pro děti a mládež, se díky spolupráci všech účastníků (jednotlivců i zástupců různých subjektů) povedlo navrhnout jednotlivá zlepšení a následně provést stavební úpravy a opravy komunikací v obci, a to i za přispění jedné známé nadace. Obec také podala projekt na úpravu propojovací trasy ve městě ke Státnímu fondu dopravní infrastruktury (program Mobility). Jedním ze zajímavých výstupů se stal též informační film, který dokumentoval průběh plánování a názorně ukazoval různé bariéry na území města. Vzhledem k přirozenému obrazovému ztvárnění mnohdy vypovídal více než „papírová“ podoba plánu. V následujícím roce došlo k tématickému rozvětvení na další oblasti: sociální služby poskytované seniorům, potřebnost sociálního a krizového bydlení, problematika drog

ve městě. Dále se samozřejmě pokračuje v realizaci vyjednaných opatření v odstraňování bariér.

Také na příkladu z města Havlíčkův Brod lze dokumentovat spolupráci místní knihovny na plánování sociálních služeb. V současné době jsou dvě pracovnice knihovny členkami pracovní skupiny zaměřené na seniory a lidi se zdravotním postižením. Souvislost právě s uvedenými cílovými skupinami je zřejmá – knihovna pořádá univerzitu třetího věku a má k dispozici oddělení pro lidi se specifickými potřebami, kterým poskytuje specializované služby v bezbariérově upravených prostorech. Díky účasti těchto dvou pracovnic v pracovních skupinách komunitního plánování sociálních služeb dochází k vzájemnému informování a je tak usnadněn přenos informací směrem do knihovny a k jejím návštěvníkům, na druhou stranu zde ze strany města jako koordinátora procesu plánování sociálních služeb existuje zájem o získání těch čtenářů, resp. účastníků univerzity třetího věku do pracovních skupin, kde by mohli přímo uplatňovat svoje postřehy a názory k fungování služeb ve městě. Pro efektivnější propojení se např. v nejbližší době chystá v rámci univerzity třetího věku přednáška o plánování sociálních služeb.

V současné době již Ministerstvo práce a sociálních věcí dotace na projekty plánování sociálních služeb neposkytuje, a to s ohledem na otevření možností získávat finance ze zdrojů ESF. Pro obce se nabízí využití opatření 3.2 Společného regionálního operačního programu (SROP), které se týká i zpracování komunitních plánů a vytváření občanské společnosti na místní úrovni (SROP spravuje Ministerstvo pro místní rozvoj).

Ministerstvo práce a sociálních věcí vyhlásilo veřejnou zakázku „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“ v rámci opatření 2.1 Operačního programu rozvoje lidských zdrojů (OP RLZ), kde se jedná o komplexní pojetí a realizaci projektu, jenž je členěn do následujících cílů:

Cíl A: Vytvoření **metodik** pro plánování sociálních služeb na lokální/regionální úrovni podporující spolupráci zástupců uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti.

- Metodika informování a zapojování partnerů (U-Z-P) a veřejnosti do plánování sociálních služeb
- Metodika zapojování uživatelů se zvláštními potřebami (zejména lidé s postižením, lidé s psychiatrickou diagnózou, lidé z odlišného sociokulturního prostředí) do plánování sociálních služeb
- Metodika pro vytváření organizačních struktur plánování sociálních služeb.
- Metodika popisu aktuální sociální situace v obci/regionu včetně situace sociálních služeb
- Metodika zjišťování potřeb uživatelů včetně metodiky uživatelských výzkumů – zkoumání vedená uživateli
- Metodika zjišťování zdrojů pro plánování a zajišťování sociálních služeb
- Metodika zpracování vize rozvoje sociálních služeb a akčního plánu
- Metodika vyhodnocování efektivity plánu sociálních služeb
- Metodika uzavírání smluv a dohod při plánování sociálních služeb

Cíl B: Vytvoření **vzdělávacích programů** pro plánování sociálních služeb podporujících spolupráci zástupců uživatelů, zadavatelů, poskytovatelů sociálních služeb a veřejnosti.

- Vzdělávací program pro zpracovatele komunitního plánu sociálních služeb na úrovni obce/regionu
- Vzdělávací program pro „krajské vzdělavatele a metodiky“ – poskytovatele vzdělávacího programu pro obce/regiony

Cíl C: Vyškolení „**krajských vzdělavatelů**“ připravených poskytovat pro potřeby obce/regionu vzdělávací programy pro plánování sociálních služeb a následnou metodickou podporu.

Cíl D: Zpracování návrhu na **další metodické podpory** procesů plánování sociálních služeb zahájených v důsledku plnění této veřejné zakázky.

Jak je patrné, i v rámci této zakázky by mohly knihovny nalézt při spolupráci s jejím výhercem svoji roli, a to na příklad při připomínkování prvních verzí metodik zmíněných v cíli A. Poté, co se podaří na základě příkladů dobré praxe zpracovat návrh jednotlivých metodik, počítá se v projektu s tím, že tyto verze budou připomínkovány tak, aby bylo možné obsáhnout širokou škálu praktických zkušeností a názorů zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb z různých cílových skupin. V souvislosti s činností knihoven se může jednat z požadovaných cílových skupin nejpravděpodobněji o seniory, lidi s postižením, rodiny pečující o seniora nebo o člena rodiny s postižením.

V souvislosti s realizací vzdělávacích programů je také možné prostřednictvím knihoven šířit informace o možnostech vzdělávání v komunitním plánování sociálních služeb pro návštěvníky knihoven z řad uživatelů sociálních služeb a příhodně tak navázat na aktivity knihoven.

Důležitou roli mohou mít knihovny rovněž v podpoře publicity a informování veřejnosti o průběhu veřejné zakázky „Zajištění místní a typové dostupnosti sociálních služeb“, např. v těch městech, která budou zvolena jako příklady dobré praxe, ale i v rámci cíle B a C týkajících se vzdělávání. Záměrem MPSV je vzdělat na území každého kraje pět školitelů – dalších vzdělavatelů, kteří poté, co sami projdou vzdělávacím programem, budou schopni předávat svoje zkušenosti v jednotlivých obcích, a to jak prostřednictvím vzdělávání zástupců uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb přímo v obcích, tak i jejich metodické podpory a supervizní činnosti. Knihovny tak mohou po dohodě s výhercem veřejné zakázky (bude znám v nejbližší době) informovat o možnosti vzdělání na krajské úrovni (tzn. pro budoucí školitele), tak následně i o příležitosti získat vzdělání a další podporu ze strany obcí. Cílovou skupinou mohou být v prvně uvedeném případě profesionálně zdatní zájemci, kteří prokáží zájem se vzdělávání účastnit a zejm. posléze zajišťovat vzdělávání a podporu pro obce, ve druhém případě potenciální účastníci vzdělávacích programů na úrovni obce z řad uživatelů nebo poskytovatelů sociálních služeb.

Samy knihovny se samozřejmě mohou všech předpokládaných informačních akcí účastnit v méně aktivní roli, totiž například jako účastníci zamýšlených odborných regionálních seminářů či celostátních konferencí.

Kromě zmíněné veřejné zakázky MPSV hodlá pravděpodobně na podzim letošního roku v návaznosti na výstupy veřejné zakázky vyhlásit grantová schémata zaměřená na vzdělávání v obcích. Předběžně lze v rámci takových aktivit uvažovat i o zapojení knihoven, a to zejména opět co se týče informačních kampaní nebo činností podobného charakteru. Konkrétní podíl a obsah spolupráce s žadatelem nejspíše ze strany obcí či krajů je však nutné dohodnout podle přesného zaměření žádosti. Toto jsou však zatím úvahy na rovině budoucích příležitostí, jež bude nezbytné specifikovat vzhledem k časovému postupu plnění veřejné zakázky apod.

Jak je patrné, pro knihovny existuje v plánování sociálních služeb prostor, ponejvíce přirozeně na místní úrovni, kde se nabízí možnosti spolupráce v rámci obce nebo města. Jedním z podstatných rysů plánování sociálních služeb je to, že se odehrává v určité komunitě, tj. většinou na území města či okruhu vymezeného působností dané obce. Jeho charakter tak umožňuje řešení problémů, k nimž se díky znalosti místního prostředí může snadno vyjádřit každý obyvatel, neboť mu nejsou vzdálené. Domnívám se, že v tomto smyslu se příhodně potkává záběr plánování sociálních služeb s dosahem činnosti knihoven a že v něm tkví základ otevřenosti ke spolupráci.