

## 4.1.1. Analýza rizik a další potřebné analýzy

### Analýza cílových skupin

Tabulka 1: Analýza cílových (dotčených) skupin

| Název dotčené skupiny                | Očekávání dotčené skupiny  | Rizika spojená se skupinou   | Způsob komunikace  | Opatření   |
|--------------------------------------|--|--|--|--|
| <b>Poskytovatelé služeb</b>          | Dlouhodobá jistota práce a stálá pravidla<br>Dostatek finančních prostředků<br>Zájem uživatelů<br>Politická podpora v rámci ORP<br>Spolupráce všech poskytovatelů v rámci ORP  | Nedostatek financí<br>Nízká kvalita poskytované služby<br>Absence potřebné služby<br>Nedostatek kapacity<br>Neochota spolupracovat<br>Nepříznivá politická situace | Pravidelná společná setkání<br>Fórum pro sdílení informací a dokumentů<br>E-mailový rozesílač pro poskytovatele  | Komunitní plánování sociálních služeb pro celé ORP Chomutov<br>Důsledné plnění akčních plánů   |
| <b>Uživatelé služeb</b>              | Finanční dostupnost služby<br>Dostatečná informovanost o nabízené službě<br>Kvalita nabízené služby<br>Časová dostupnost služby<br>Územní dostupnost služby  | Neadekvátní požadavky<br>Nesolventnost uživatele služeb<br>Neochota platit poskytovanou službu<br>Nezájem o službu<br>neoprávněná kritika služeb                   | Osobní komunikace<br>Informace na městských a obecních úřadech<br>Informace v denním tisku a zpravodaji<br>Informace na letáčích distribuovaných cíleně do lékáren, k lékařům<br>Informace na webových stránkách<br>Promo akce poskytovatelů (denní, týdenní, měsíční)                               | Prověření informačních kanálů<br>Prověření nabídky poskytovaných služeb ze stávajících komunitních plánů<br>Transformace stávajících komunitních plánů v jeden s platností pro ORP |
| <b>Rodinní příslušníci uživatelů</b> | Finanční dostupnost služby<br>Dostatečná informovanost o nabízené službě<br>Kvalita nabízené služby<br>Časová dostupnost služby<br>Územní dostupnost služby<br>Dobrá komunikace s poskytovateli služeb (poskytování informací o rodinných příslušnících) | Neadekvátní požadavky<br>Nesolventnost rodinného příslušníka či neochota platit (doplácet) poskytovanou službu<br>Nezájem o službu                                 | Osobní komunikace "dny otevřených dveří"<br>Informace na městských a obecních úřadech<br>Informace v denním tisku a zpravodaji<br>Informace na letáčích distribuovaných cíleně do lékáren, k lékařům, apod.<br>Informace na webových stránkách<br>Promo akce poskytovatelů (denní, týdenní, měsíční) | Prověření informačních kanálů<br>Prověření nabídky poskytovaných služeb ze stávajících komunitních plánů<br>Transformace stávajících komunitních plánů v jeden s platností pro ORP |

|  |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| <p><b>Věřejnost (nečerpající služby)</b></p> | <p>Nízké náklady na službu, maximální efektivita</p> <p>Dostatečná kvalita služeb</p> <p>Dostatečná nabídka služeb</p> <p>Dostatečná informovanost o nabízených službách i o jejich využití</p>   | <p>Nezájem o oblast sociálních služeb</p>  | <p>Prezentace v médiích</p> <p>Informace na webových stránkách</p>  | <p>Aktualizované webové stránky</p> <p>Pravidelné informace v médiích</p>   |
| <p><b>Představitelé obcí SO ORP</b></p>      | <p>Styčný důstojník pro poradenství o sociálních službách</p> <p>Návrat k motivačnímu systému veřejné služby</p> <p>Podpora zaměstnanosti</p> <p>Pomoc s administrativou k úkonům povinným k sociálním službám</p> <p>Možnost využití stálého pracovníka na VPP</p> <p>Pečovatelská služba přímo v obci</p> <p>Dostatečné informace o nabízených službách v ucelené nabídce uspokojení občanů obcí</p> <p>Optimalizace výdajů na provoz a investice</p> | <p>Nedostatek finančních zdrojů</p> <p>Nejasné kompetence obcí</p> <p>Struktura financování zejména z veřejných zdrojů</p> <p>Změny legislativy</p>  | <p>Komunikace s poskytovateli služeb</p> <p>Komunikace s odborníky</p> <p>Trvalá spolupráce obcí v oblasti sociálních služeb (pravidelná setkání zástupců obcí)</p> | <p>Aktualizované informace od poskytovatelů služeb (podávané souhrnně)</p> <p>Prosazování společných zájmů (legislativních, ekonomických)</p> |
| <p><b>Kraje</b></p>                          | <p>Optimalizace sítě zařízení</p> <p>Optimalizace výdajů na služby poskytované či dotované krajem</p> <p>Uspokojení poptávky občanů na území kraje</p>  | <p>Rozmístění poskytovatelů služeb nerefluktujících poptávku v rámci kraje</p> <p>Nevhodná alokace zdrojů, struktura financování</p> <p>Nejasná strategie</p> <p>Neprovázanost komunitního plánování v rámci kraje</p> <p>Nedostatečná komunikace orgánů krajů a obcí k samosprávným kompetencím</p> | <p>Trvalá spolupráce s obcemi</p> <p>Komunikace se zástupci poskytovatelů služeb</p> <p>Komunikace s odborníky</p>  | <p>Aktualizované informace od poskytovatelů služeb (podávané souhrnně)</p> <p>Prosazování společných zájmů (legislativních, ekonomických)</p> |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
| <b>Stát</b>                                     | Optimalizace sítě zařízení a jednotlivých typů sociálních služeb<br>Optimalizace výdajů na služby<br>Uspokojení poptávky občanů | Rozmístění poskytovatelů služeb nerefluktujících poptávku<br>Nevhodná alokace zdrojů, struktura financování<br>Nejasná strategie<br>Neprovázanost komunitního plánování v rámci ČR<br>Neefektivní legislativní změny | Komunikace se zástupci obcí, krajů<br>Komunikace s odborníky<br>Komunikace se zástupci zájmových sdružení<br>Komunikace se zástupci poskytovatelů | Jasně vymezení kompetencí mezi státem, krajem a obcemi   |
| <b>Partneři poskytovatelů (dárci, sponzoři)</b> | Optimální zajištění služeb<br>Kvalita služeb<br>Propagace pozitivní image partnera  | Složitě postupy či legislativa při dárcovství<br>Nedostatek zdrojů u partnerů (sponzorů)<br>Přerušování spolupráce   | Osobní komunikace<br>Písemná komunikace<br>Telefonická komunikace   | Motivace pro spolupráci<br>Prezentace příkladů dobré praxe,<br>Dostatečná propagace partnerů   |
| <b>Zaměstnanci v sociálních službách</b>        | Optimální pracovní podmínky<br>Adekvátní finanční ohodnocení  | Syndrom "vyhoření"<br>Nedostatečná motivace a nezáměr o obor<br>Nevhodné vlastnosti pro výkon pracovníka v sociální oblasti  | Osobní komunikace<br>Písemná komunikace<br>Telefonická komunikace   | Střídání pracovních pozic v rámci organizace pracovníka<br>Pravidelné hodnotící pohovory<br>Pravidelné vzdělávání a supervize                            |
| <b>Média</b>                                    | Náměty na atraktivní články, které zaujmou čtenáře (senzace)  | Zveřejnění pod podmínkou atraktivity<br>Informace zveřejnění neúplných a nesprávných informací   | Spolupráce na základě dlouhodobého partnerství<br>Osobní komunikace<br>Telefonická komunikace<br>Písemná komunikace                               | Pravidelná komunikace<br>Pravidelná setkání přímo u poskytovatelů služeb<br>Představení příkladů dobré praxe,<br>Kontakt se spokojenými uživateli služeb |

Zdroj: Komunitní plán 2014 – 2017, poskytovatelé služeb, příprava strategického plánu rozvoje města, vlastní šetření v rámci ORP Chomutov

Analýza cílových skupin poskytuje informace o očekáváních, rizicích spojených s cílovými skupinami, způsobech komunikace a následných opatřeních.

**Většina cílových skupin se v očekáváních zabírá otázkou financování** – poskytovatelé financováním z cizích zdrojů, uživatelé co nejnižším financováním z vlastních zdrojů, zaměstnanci co nejpříznivějším mzdovým ohodnocením a zřizovatelé, kraj či stát optimalizací výdajů na financování služeb.

To souvisí s riziky dotčených cílových skupin, která plynou právě na nedostatek financí či nesolventnost uživatelů hradit za službu. Jako riziko se často objevuje také nezáměr o poskytované služby či nedostatečná politická podpora.

Co se týče způsobů komunikace s cílovými skupinami, u poskytovatelů převažuje **možnost osobního setkávání s důrazem na pravidelnou e-mailovou komunikaci**. Ve vztahu s uživateli, zaměstnanci či partnery se také objevuje elektronická či telefonická komunikace. Vzhledem k možným změnám

legislativy je potřebné komunikovat s odborníky v sociální oblasti a zástupci obecních či krajských samospráv, aby bylo možno ovlivňovat průběh změn.

Ze stanovených opatření je zřejmé, že největší důraz by měl být kladen na změnu systému komunitního plánování. **Zatímco se v současnosti vytvářejí komunitní plány pro jednotlivá města, v budoucnu by se mělo plánovat pro ORP jako celek. Důležité je také společné prosazování zájmů na obecní, krajské i celostátní úrovni, aby bylo dosaženo efektivních legislativních změn.**