



Jak se mohou občané obcí zapojit do koordinované péče a case managementu?

Mgr. Ing. Milena Bošková

Každá obec by měla ze zákona nejen pečovat o všestranný rozvoj svého území, ale také o potřeby svých občanů (Zákon č. 128/2000 Sb.). Povinností obce je především jednat ve veřejném zájmu, ctít ho a ochraňovat. Dle Balíka (2009) si obec spravuje své záležitosti sama, bez zásahu státu. Neexistuje tak její podřízenost jinému orgánu. § 84, § 85 a § 102 v Zákoně o obcích popisují jednotlivé činnosti obce, které provádí zastupitelstvo obce a obecní rada. Mezi takové činnosti spadají i ty, které se dotýkají koordinované péče a case managementu, případně služeb vedoucích k uspokojování potřeb občanů v sociální oblasti. Konkrétně se jedná o služby spojené s ochranou veřejného zdraví, podpory zdraví, nabídku vzdělávání nebo dostatečnou bytovou zástavbu. V případě poskytování služeb může docházet i ke spolupráci mezi jednotlivými obcemi nebo občany dané obce. Občané by neměli být lhostejní k potřebám druhých, sami mohou přispět k řešení sociálních problémů v obci, informovat město o potřebnosti péče o konkrétního člověka nebo potřebě vytvořit novou sociální službu pro občany, po které je poptávka. Zapojení se do věcí veřejných a pomoci potřebným mohou občané realizovat prostřednictvím aktivní participace, dobrovolnictvím v místních neziskových organizacích, finanční podporou nebo aktivní účastí v procesu síťování.

Participace občanů na obcích

Důležitým neformálním aktérem v oblasti koordinované péče a case managementu jsou samotní občané obce, protože právě oni mohou informovat obec o potřebnosti péče o člověka ve svém okolí. Podstatným prvkem při implementaci koordinované péče na obcích je i participace občanů ve věcech veřejných. Obce s rozšířenou působností mají v rámci sociálních služeb na starost poskytování péče, zároveň i povinnost poskytnout sociální služby osobám, kterým by jejich neposkytnutí způsobilo ohrožení na životě. Přizváním občanů do diskuse nad řešením jednotlivých problémů získává vedení města pohled nejen řádových občanů, ale také odborníků z různých oblastí, členů zájmových spolků nebo majitelů lokálních firem, kteří se můžou stát neformálními aktéry v oblasti podpory a péče o potřebné. Diskuse s občany můžou mít pozitivní dopad na vztahy mezi občany a zastupitelstvem a vytváření městské komunity (Berman a kol., 2002).

Pojem participace pochází z latinského *partem capere*, což v překladu znamená mít podíl. V podstatě se jedná o zapojení občanů do rozhodování, interakci mezi občany a zastupitelstvem. Participace je jednání, které není motivováno pouze egoisticky, s důrazem na vlastní prospěch, ale naopak, je to jednání, které klade důraz na prospěch celku (Kadeřábková, Peková, 2012). Pokud se podíváme do historie, tak zjistíme, že participace jako taková je zakořeněna již v Listině základních práv a svobod, která zaručuje právo shromažďovat se a právo sdružovat se v různých spolcích, klubech, organizacích a hnutích. Dle článku 21 má člověk právo podílet se na správě věcí veřejných, čím se rozumí podílení se na veřejném životě a spolurozhodování (Zákon č.2/1993 Sb.). S participací se spojuje i právo být volen do zastupitelstva nebo se vyjadřovat na zasedáních zastupitelstva. Občan může podávat návrhy, připomínky, podněty, a to jak písemně, tak i ústně. Zároveň má právo na projednání určité záležitosti radou nebo zastupitelstvem. Tady se může jednat třeba o záležitosti ze sociální oblasti.

Participace se postupně dostává do popředí při řešení specifických problémů na obci. Díky možnosti podílet se na rozhodování o věcech v sociální oblasti roste i pocit sounáležitosti. Pozitivním faktem je to, že se na procesu rozhodování podílí více lidí. Běžní občané mají nejlepší znalost prostředí, ve kterém žijí. Dovedou tak upozornit na nedostatky, ale taky na zásadní dopady určitého rozhodnutí, o kterém by externí odborníci neuvažovali (Haken, 2016). V tomto směru je strategická spolupráce s pracovníkem komunitního plánování, který může některé důležité nedostatky v procesu plánování opomenout, občané na ně ovšem můžou upozornit. Participace má několik metod, které se využívají i v České republice.

Metoda participativního rozpočtování byla využita například v Litomyšli v roce 2022, kdy zastupitelstvo města uvolnilo finanční prostředky na realizaci projektů navržených dle potřeb občanů. Občané následně mohli hlasovat za vybraný projekt. Ve zkratce je participativní rozpočtování proces, v kterém občané na straně poptávky ovlivňují strukturu rozpočtových výdajů na základě diskuse a veřejného projednání. Zastupitelstvo následně volní finanční prostředky na realizaci projektů. Návrhy občanů na realizaci projektů můžou být individuální nebo můžou vzniknout na základě spolupráce a domluvy dle potřeb občanů.

Další metodou je třeba participativní plánování veřejných prostor, které by mohlo být ve spolupráci s pracovníkem komunitního plánování a koordinačním pracovníkem základem pro tvorbu a realizaci nových sociálních služeb, zdravotnických zařízení, podpůrných aktivit na území obce. Ve spolupráci s občany dochází k diskusím a zpracování občanské perspektivy ohledně využití veřejných prostor, zároveň i k podpoře využívání řešeného místa a rozvoji aktivit, které se na něm odehrávají. V praxi by to mohlo znamenat, že občané by měli možnost hlasovat a rozhodovat o využití veřejných prostor a prostranství i pro sociální účely, vytvoření nových sociálních služeb a aktivit, které se na území obce nevyskytují. K tomu, aby se občané aktivně zapojili do participativního procesu je potřeba je na to vhodně upozornit. K tomu mohou sloužit happeningy, sociální sítě, informační tabule obce nebo webové stránky, které by je informovaly o zahájení procesu participace (Nadace partnerství, 2011).

Některé obce mají vytvořenou metodiku, jak zapojovat veřejnost do procesu komunitního plánování. Takovým příkladem může být město Most, kde funguje komunikace mezi koordinátorem komunitního plánování ve spolupráci s ředitelkou lokální neziskové organizace MAS Naděje o.p.s. V metodice se dočteme, že kancelář koordinátora komunitního plánování zároveň slouží jako kontaktní místo pro veřejnost a poskytuje zájemcům z řad uživatelů sociálních služeb různé materiály, distribuuje letáky, brožury a publikace jednotlivých organizací. Zájemci z řad uživatelů sociálních služeb se mohou zapojit do činnosti koordinačních skupin komunitního plánování (Most, 2019).

Sítování v case managementu

V oblasti poskytování sociálních a zdravotních služeb se klient setkává se sociálním pracovníkem-case managerem, který vede jeho případ. Sociální pracovník na obci je povinen orientovat se v síti sociálních a dalších služeb, které jsou klientům dostupné, spolupracovat s nimi a vyhledávat pomoc a podporu. Case manager při svojí práci využívá klíčový nástroj sítování. Definici a odpovědnost za stanovení sítě zavedla novela zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, platná od roku 2015. Dle zákona představuje síť sociálních služeb souhrn takových služeb, které jsou v dostatečné kvalitě a s odpovídající místní dostupností. Jejich účelem je napomáhat klientům řešit jejich nepříznivou situaci na území kraje. Jednotliví aktéři v síti, tedy odborníci z řad institucí kraje, neziskových organizací a služeb, mohou navzájem sdílet své zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti. Společně tak usilují o

dosažení stejných nebo podobných cílů při řešení problémů klienta (Janoušková, 2007). Úkolem case managera je hledat zdroje a zapojovat do procesu koordinace péče aktéry jak formální, tak neformální. Mezi formální aktéry patří profesionálové, kteří poskytují odbornou pomoc. Neformálními aktéry mohou být rodina, přátelé, sousedé nebo dobrovolníci. Propojení formálních a neformálních aktérů je klíčovým prvkem pro implementaci koordinované péče na obci. S propojením aktérů zde může pomoci i pracovník komunitního plánování nebo koordinační pracovník na obci.

Gojová, Musil (2013) popisují komunitní plánování sociálních služeb jako přímé vyjednávání o podobě sociálních služeb v určité lokalitě napříč všemi aktéry, kteří jsou zahrnuti do procesu komunitního plánování. Obecně to znamená vytvoření vzájemných povinností, práv a vazeb mezi jednotlivými aktéry. Proces koordinace zahrnuje i povinnosti aktérů fungovat v rámci sítě podpory tak, aby dohromady tvořili jeden celek, který bude spolupracovat efektivně. Neméně důležité je i zapojení obce jako zadavatele sociálních služeb. Obce mají povinnost zjišťovat potřebnost služeb na svém území a spolupracovat s příslušným krajským úřadem na přípravě a realizaci střednědobých plánů rozvoje sociálních služeb. Ze zákona vyplývá, že obce nemají přímo zákonem stanovenou povinnost sociální služby poskytnout, ovšem je potřeba zmínit, že nejčastěji spolupracují s nestátními neziskovými organizacemi (NNO).

NNO zajišťují zejména terénní a ambulantní služby. Neziskové organizace mají výhodu v tom, že jsou častokrát v blízkosti klienta, jeho okolí a k jeho problémům, čím získávají informace mnohem lépe než jiné instituce. Neziskový sektor může častokrát působit jako spojka mezi potřebnými skupinami a obcí, potažmo krajem. Jedním z úkolů neziskového sektoru je upozorňovat na problémy klientů tak, aby na tyto problémy mohla v užším měřítku reagovat obec, v širším měřítku stát (Navrátil, Šimíková, 2002). Pozitivním efektem zapojení aktérů do procesu je i zlepšení a zrychlení sdílení informací. S výměnou informací vzniká i větší transparentnost mezi jednotlivými aktéry, což usnadňuje společnou komunikaci. Tím, že se aktéři propojují, dochází k propojení jejich finančního a sociálního kapitálu, který pak lépe poslouží k dosažení stanovených cílů.

Na komunitní plánování navazuje strategické plánování, které je prioritní pro vytváření komunitního plánu sociálních služeb. Proces strategického plánování zahrnuje představu o tom, čím by se obec měla zabývat, jaké problémy a služby by chtěla rozvíjet. Výstupem je strategický plán, jehož cílem je udržitelný rozvoj města v dlouhodobém horizontu a koordinace veřejných a soukromých aktivit. Vybrané klíčové aktivity mohou být následně realizovány formou Akčních plánů pro vybranou lokalitu nebo obec. Strategické plány napomáhají regionálnímu rozvoji obcí, což vede ke zvýšení životní úrovně obyvatel a stavu životního prostředí. Ve strategii rozvoje obce se tak klíčovými aktéry stávají občané, veřejný sektor a neziskové organizace a podnikatelská sféra. Podnikatelská sféra by neměla být opomenuta, protože svým způsobem přispívá k ekonomické stabilitě, vytváří pracovní místa a infrastrukturu, tím přímo ovlivňuje rozvojové příležitosti v regionu (Václavková a kol., 2014).

Dobrovolnické aktivity v rámci obce

V akademické sféře neexistuje jednotná definice dobrovolnictví, ale společnou podstatou všech definic je svobodná vůle a fakt, že dobrovolnictví se uplatňuje bez nároku na odměnu, je dobrovolné a ve prospěch druhého člověka. Obecně lze konstatovat, že dobrovolnictví zahrnuje širokou škálu činností podnícených různou motivací. Takové prosociální chování je častokrát spojováno s pojmy jako pomoc, altruismus nebo lidská podpora. Dle Boukala (2009) tvoří dobrovolnictví jeden z pilířů neziskového sektoru. Na základě výsledků šetření ČSÚ (2023) je zřejmé, že dobrovolníci nejvíce působí v oblasti

rozvoje obce, komunit a sousedské výpomoci, a hned na druhém místě je sociální oblast – obě tyto oblasti jsou stěžejní pro rozvoj koordinované podpory na obcích v rámci sociální ochrany v ČR. Dobrovolnická činnost může být formální nebo neformální. Formální dobrovolnická činnost je realizována prostřednictvím nestátních neziskových organizací, dobrovolnických center, popř. lokálních firem. Formální dobrovolnictví má svoji strukturu, řád, profesní vztahy s klienty a pracovníky organizace. Obsah i rozsah dobrovolnických aktivit je písemně zasmluvněn. Jednou z možností realizace formálních dobrovolnických aktivit je dobrovolnická služba dle Zákona o dobrovolnické službě č. 198/2002 Sb. Tento zákon upravuje tzv. akreditované dobrovolnictví, které je podporované státem. Je nutné ale zmínit, že je na dané organizaci, zda si své dobrovolnické aktivity akredituje dle tohoto zákona nebo zda je bude realizovat a poskytovat dle Zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník. Oproti tomu neformální dobrovolnictví je považováno za vzájemnou výpomoc občanů obce v rámci komunity, sousedství či přátelství (Frič, Vávra, 2012). Jako příklady dobré praxe můžeme zmínit úklid v rámci obce, organizace sbírek, pořádání kulturních a sportovních akcí na obci, nákupy sousedům, hlídání dětí, péče o seniory v obci či zapojení dobrovolných spolků (např. dobrovolní hasiči).

Závěr

Občané mají na výběr značné množství možností, jak se zapojit do procesu podpory a koordinace péče na obci. Mezi nejvýznamnější možnosti řadíme jak občanskou angažovanost v rámci obce, tak dobrovolnické aktivity formálního či neformálního charakteru. Všechny tyto aktivity vedou k vytvoření sítě, podpoře spolupráce a koordinace péče na obecní úrovni.

Použitá literatura:

BALÍK, S. (2009). Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky. Praha : Grada Publishing, ISBN 978-80-247-2908-4.

BERMAN, E. a kol. (2002). SEDM KROKŮ K ZAPOJENÍ VEŘEJNOSTI, Sedm kroků k zapojení veřejnosti: průvodce participačním procesem. Měchenice : Agora Central Europe.

BOUKAL, P. (2009). Nestátní neziskové organizace (teorie a praxe). 1. vydání. Praha: Nakladatelství Oeconomica, ISBN 978-80-245-1650-9.

ČSÚ (2023) – data o dobrovolnictví - prosíme vyhledat přesnou citaci

FRIČ, P., POSPÍŠILOVÁ, T. a kol. (2010). Vzory a hodnoty dobrovolnictví v české společnosti na začátku 21. století. Praha: AGNES. ISBN 978-80-903696-8-9.

FRIČ, P., VÁVRA, M. (2012). Tři tváře komunitního dobrovolnictví: neformální pomoc, organizovaná práce a virtuální aktivismus. Praha: AGNES. [Online]. [Cit. 28. 10. 2024]. Dostupné z: [001140.pdf](#)

GOJOVÁ, A., MUSIL, L. (2013). Práce se sítěmi podpory. In Matoušek O. a kol. Encyklopedie sociální práce. první. Praha: Portál s.r.o., ISBN 978-80-262-0366-7.

HAKEN, Roman et al. (2016). Metodika participace aneb jak zapojit občany do rozhodování. Praha : Agora CE, ISBN 978-80- 906397-1-3.

JANOUSHKOVÁ, K. (2007). Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, ISBN 978-80-7368-229-3 [Online]. [Cit. 28. 10. 2024]. Dostupné z: [sbornik_2.indd](#)

KADERÁBKOVÁ, J., PEKOVÁ, J. (2012). Územní samospráva - udržitelný rozvoj a finance. Praha : Wolters Kluwer ČR, ISBN 978-80-7357-910-4.

MOST, (2019). Metodika informování a zapojování veřejnosti do procesů komunitního plánování. Evropská unie, Operační program Zaměstnanost. [Online]. [Cit. 28. 10. 2024]. Dostupné z: [File.ashx](#)

NADACE PARTNERSTVÍ, (2011). Kvalitní veřejné prostranství: Metodika tvorby a obnovy veřejných prostranství. Brno: Nadace Partnerství. [Online]. [Cit. 28. 10. 2024]. Dostupné z: [Pro média – Nadace Partnerství](#)

NAVRÁTIL, P.; ŠIMÍKOVÁ, I. (2002). Hodnocení projektů zaměřených na snižování rizika sociálního vyloučení romské populace. Brno: VÚPSV, výzkumné centrum Brno. [Online]. [Cit. 28.10.2024]. Dostupné z: [Microsoft Word - šimíková Navrátil Romové soc.vyl.doc](#)

VÁCLAVKOVÁ, R., MELÁROVÁ, M., ORAMUS, L. (2014). Efektivní řízení obce - strategie, marketing, projekty, veřejné zakázky. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, ISBN 978-80-248-3614- 0.

Usnesení č. 2/1993 Sb., Usnesení předsednictva České národní rady o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součástí ústavního pořádku České republiky. In: Sběrka zákonů, 28. 12. 1992.

Zákon č. 128/2000 Sb., zákon o obcích (obecní zřízení). In: Sběrka zákonů, 15. 5. 2000

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In. Sběrka zákonů, 14.3.2006

Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě a o změně některých zákonů. In. Sběrka zákonů, 24.5.2002

Odborný článek byl realizován z projektu – Koordinace sociální ochrany v praxi – reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0001320 v rámci OPZ+