



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Komunitní plánování sociálních a souvisejících služeb na Třeboňsku



Základní komunikační strategie 2018 – 2021

Verze FINAL
10.12.2018



Projekt „Plánování sociálních služeb v Jihočeském kraji II., reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0003792“



1. Základní východiska ke komunikační strategii KPSS

- Pro zajištění potřebné **kvality života občanům v nepříznivé sociální situaci** je nutné:
 1. **samotné poskytování** příslušných sociálních služeb,
 2. **efektivní informování** o těchto službách, jejich možnostech a nabídce v daném území směrem k občanům,
 3. **získávání příslušných informací o skutečných potřebách** stávajících (i potenciálních) uživatelů sociálních služeb.
- Specifikum oblasti sociálních služeb je fakt, že **pokud člověk tyto služby nepotřebuje, nezná je a nerozumí jejich systému poskytování**. Důležité tedy je zajistit dostatečně jednoduchý a přístupný systém prezentace služeb, aby si člověk včas našel službu, kterou potřebuje, případně se rychle zorientoval a dokázal najít to potřebné. Sekundárním efektem takové komunikace je možnost oslovení potenciálních dobrovolníků dárců, partnerů, spolupracujících organizací atd.
- **Obousměrný tok informací** je nutno zachovávat stále živý, otevřený pro aktuální sdělení.
- Nezbytné je komunikovat **pravidelně, využívat dostupné nástroje komunikace (internet, sociální sítě, tištěné materiály, atd.)**
- **Realizace účinné komunikace**, která přinese na Třeboňsku každému a včas potřebné informace, je podmíněna mimo jiné **spoluprací všech obcí** na daném území (dále také vzájemnou spoluprací a předáváním informací mezi poskytovateli, zadavateli – kraji, MPSV, atd., dalšími orgány a partnery – např. lékaři, soudy apod).
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ukládá obcím určité povinnosti, např. § 94 říká, že obec:
 - a. **zjišťuje potřeby poskytování sociálních služeb** osobám nebo skupinám osob na svém území,
 - b. **zajišťuje dostupnost informací** o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území,
 - c. **spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb** při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou,
 - d. **spolupracuje s krajem při přípravě a realizaci střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb kraje**; za tím účelem sděluje kraji informace o potřebách poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na území obce, o možnostech uspokojování těchto potřeb prostřednictvím sociálních služeb a o jejich dostupných zdrojích.
- Rozsah a styl komunikace je nutné upravit dle jejího zaměření (vnitřní x vnější komunikace).

2. Cíle komunikace v rámci KPSS

- **Základní cíl komunikační strategie v rámci KPSS ORP TŘEBOŇ:**
Nastavení dlouhodobé koncepce pro rozvoj vzájemné komunikace, která přispěje k prohlubování a rozšiřování spolupráce mezi zainteresovanými skupinami obyvatel, obcemi a



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

poskytovatelé na území ORP Třeboň v sociální oblasti ve prospěch občanů resp. stávajících a potenciálních uživatelů sociálních a navazujících služeb.

- **Díličí cíle komunikace** při procesu komunitního plánování jsou pak zejména:
 1. Zajistit informovanost veřejnosti (stávajících i potenciálních uživatelů),
 2. Zajistit vzájemnou informovanost a zprostředkovat komunikaci všech subjektů zapojených do procesu (zejm. poskytovatelů a zadavatelů).
- Komunikační strategie řeší především opakující se procesy s cílem zajistit a udržet jejich efektivitu.
- Ve smyslu díličích projektů přípravy nového či aktualizace stávajícího dokumentu KPSS se jedná zejména o následující cíle: informovat relevantní zainteresované strany o podstatě a průběhu projektu, přesvědčit je o projektových přínosech a potřebě zapojit se do procesu, vtáhnout veřejnost v co největší míře do projektu, nastavit pravidelný kontakt s médii a všemi subjekty zapojenými do procesu apod.

3. Cílové skupiny komunikace (subjekty zapojené do komunikace)

- Obce na území ORP Třeboň (= zadavatelé).
- Poskytovatelé sociálních a návazných služeb na území ORP Třeboň.
- Stávající a potenciální uživatelé sociálních a navazujících služeb na území ORP.
- Organizace a subjekty působící / spolupracující v řešeném území (MAS Třeboňsko, Úřad práce, Policie ČR, Městská policie, školská a zdravotnická zařízení, Probační a mediační služba, Krajský úřad Jihočeského kraje apod.).
- Odborná veřejnost (lékaři, psychologové, terapeuti apod.).
- Občané – široká veřejnost.

4. Subjekty zapojené do řídicí struktury procesu KPSS

- **Řídicí skupina (ŘS) – doporučené obsazení:**
 1. Zástupce obce s rozšířenou působností zodpovědný za sociální oblast
 2. Vedoucí / zástupce sociálního odboru MěÚ obce s rozšířenou působností
 3. Zástupci (starosta, místostarosta, vedoucí odboru sociálních věcí apod.) dalších obcí z území ORP
 4. Zástupci významných poskytovatelů soc. služeb v území
 5. Aktivní zástupci uživatelů sociálních a souvisejících služeb
- **Pracovní skupiny (PS):**
 1. Složení analogicky dle ŘS a úměrně zaměření jednotlivých PS (dle cílových skupin uživatelů – např. senioři, zdravotně postižení atd.)
- **Realizační tým:**
 1. Vedoucí ŘS, místní koordinátor, zástupci externích subjektů – např. Jihočeská rozvojová o.p.s. (jako realizátor projektů KPSS apod.)





Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

2. Na této úrovni je velmi důležitá operativnost komunikace, znalost území a místních poměrů – efektivita a pružnost komunikace

5. Možné nástroje a témata komunikační strategie (zodpovídá / termín)

INTERNET

- **Elektronický Katalog sociálních a souvisejících služeb** ORP Třeboň (www.socialnisluzbytrebonsko.cz) – každoroční aktualizace katalogu ze strany poskytovatelů a JR), informování o jeho existenci na obecní úřady a další organizace (ŘS / 1 x ročně, poskytovatelé se mohou obrátit na kontaktní osobu JR: sestauberova@jihoceskarozvojova.cz)
- **Internetové stránky města Třeboň** – využívání samostatné webové sekce¹ na oficiálních stránkách města Třeboň určené pro plánování sociálních služeb - umístění materiálů v elektronické podobě, např. aktuální plán sociálních služeb, katalog poskytovatelů sociálních služeb a další informace k sociální oblasti a umístění těchto informací - minimálně formou odkazu na webových stránkách ostatních obcí regionu (město Třeboň / průběžně)
- **Internetové stránky obcí** – na webu obcí info o dostupných SS, katalog služeb
- **Prezentace aktuální nabídky služeb a aktivit** poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb a aktualit v dané oblasti formou jejich prezentace na vlastních webových stránkách, vč. využití Facebooku a dalších platform (Instagram, YouTube, Twitter atd.) a zajistit jejich aktuálnost (poskytovatelé SS, ŘS / průběžně)
- **Sociální portál JčK:** Pravidelná aktualizace informací o SS z ORP na <http://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/?socialni-prace>
-

TISKOVINY

- **Tisk** – články a tiskové zprávy pro místní periodika - aktuální informace o plánování sociálních služeb a poskytovaných službách (ŘS / 3x ročně)
- **Prezentace aktuální nabídky služeb a aktivit** poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb a aktualit v dané oblasti formou jejich prezentace v místních periodících - např. Třeboňský Svět, Českovelenický zpravodaj, Zpravodaj Hejtman, Lomnický zpravodaj, Suchdolský zpravodaj, aj (poskytovatelé SS, ŘS / průběžně)
- **Tematické články (např. využít „ženské časopisy“)** – nabídky sociálních a doprovodných služeb – dle cílových skupin, rozdíly mezi pobytovými/terénními službami, možnost kombinace sociálních, zdravotních a doplňkových služeb, atd. (město Třeboň, další obce, poskytovatelé SS)

1. Návrhy témat:

- Představení jednotlivých poskytovatelů v ORP Třeboň

¹ Ke zvážení je návrh, zda na webových stránkách města, případně www.socialnisluzbytrebonsko.cz nedat možnost občanům aktuálně se vyjadřovat ke svým potřebám.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

- Neziskovka – co to je?
 - Sociální pracovníci na obcích, sociální práce na obcích
 - Sociální pracovník odborník
 - Terénní práce v rodinách (u dětí s hendikepem, seniorů, vyloučené lokality aj)
 - Možnosti a limity v terénní práci s ... (uživatelé drog, sexuální pracovnice, lidé bez domova, mladiství delikventi atd.)
 - PEER pracovníci v sociálních službách
 - Legalizace prostituce. Víme proč, jak a kde
 - Práce s pachateli TČ
 - Nízkoprahové mobilní zdravotnické zařízení pro JČK – proč, pro koho a za jakým účelem ho zřídit
 - Potravinová pomoc – komu a proč pomáhá
 - Dobrovolnictví - vychovávat k pomoci
 - Bezplatná pomoc pro zadlužené osoby/rodiny
 - Sexuální násilí
 - Násilí páchané na dětech, seniorech, ženách nebo mužích ...
 - Marihuana jako životní styl
 - Stigma – lidské příběhy
 - Obecní bydlení
- **Informační brožury a letáky** poskytovatelů sociálních a návazných služeb pro jednotlivé cílové skupiny, popř. propagační materiály o samotném KPSS – zasílání obcím a spolupracujícím organizacím e-mailem a v tištěné podobě (vyčlenění vhodného místa, kde budou letáky občanům obcí k dispozici (poskytovatelé SS / průběžně)
- „**Kontaktovník**“ – na A4, kontakty na poskytovatele v ORP Třeboň, jednoduché odkazy, pravidelně aktualizovat, přeposílat na obce atd. (poskytovatelé SS, JR)

TELEVIZE spolupráce s vybranou regionální televizí

- seznámení široké veřejnosti s nabídkou sociálních a doprovodných služeb v regionu, formou reportážních spotů (délka spotu cca 2 – 5 minut), (město Třeboň, poskytovatelé SS / průběžně)





VEŘEJNÉ AKCE

- **Pořádání dnů otevřených dveří** u poskytovatelů sociálních a souvisejících služeb na Třeboňsku - i společnou formu - např. „veletrh poskytovatelů soc. služeb“ (poskytovatelé SS, / průběžně)
- **Prezentace tématu, poskytovatelů při veřejných akcích typu:** Jihočeský festival zdraví, Zdravé město, a při dalších veřejných akcích pořádaných v regionu
- **Veletrh neziskových organizací** – obnovit, zkusit najít realizátora, nebo spojit s jinou akcí konanou v regionu (poskytovatelé SS, průběžně, cca 1 x za rok)
- **Veřejné připomínkování a projednávání** stěžejních dokumentů a strategií týkajících se sociální oblasti (realizační tým, ŘS / průběžně)

SPECIFICKÉ FORMY A NÁSTROJE KOMUNIKACE:

- **Informování o aktuálním stavu** v sociální oblasti na území ORP TŘEBOŇ, při setkání starostek / starostů (ŘS / průběžně)
- Plán sociálních služeb (KPSS ORP Třeboň) – **každoroční příprava a zaslání aktualizovaného plánu** na obecní úřady - včetně participace na jeho tvorbě, připomínkování apod. (ŘS, PS a realizační tým / 1x ročně)
- Informování o aktuálním stavu sociálních služeb v SO ORP Třeboň při **osobních jednání se zastupiteli obcí** - např. zástupci poskytovatelů sociálních služeb a dalších zúčastněných subjektů (ŘS, poskytovatelé SS / průběžně)
- **Zapojování obcí a veřejnosti do sběru dat** pro tvorbu analýz potřebných pro zjištění aktuálního stavu a potřeb v sociální oblasti (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Úřední desky** – využívání úředních desek obcí pro informování občanů v sociální oblasti (obce v území ORP / průběžně)
- Předávání informací prostřednictvím **terénních pracovníků sociálních a doprovodných služeb** (poskytovatelé SS / průběžně)
- Předávání informací prostřednictvím **lékařů, pedagogických pracovníků a zástupců dalších institucí** (realizační tým, ŘS / průběžně)
- Předávání informací **prostřednictvím stávajících uživatelů** (poskytovatelé SS / průběžně)
- **Příklady dobré praxe** a distribuce informací o nich (ŘS / průběžně)
- **Osobní komunikace** – rozhovory, diskuse (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Jednotná vizuální prezentace** KPSS - vizuální identita projektu – logo (realizační tým, ŘS / průběžně)
- **Kampaň sociální práce, sociálních pracovníků – př:** „Světový den sociální práce – třetí úterý v měsíci březnu“, bude 19.3.2019; 17.3.2020; 16.3.2021
- **Prezentace na školách (střední a vysoké)**