



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Komunikační strategie Partnerství pro duševně nemocné na Otrokovicku



Obsah

1. Úvod	3
2. Analýza interního prostředí - 7S	4
2.1. Tvrdé elementy	4
2.2 Měkké elementy 7S	7
3. Komunikační strategie	11



1. Úvod

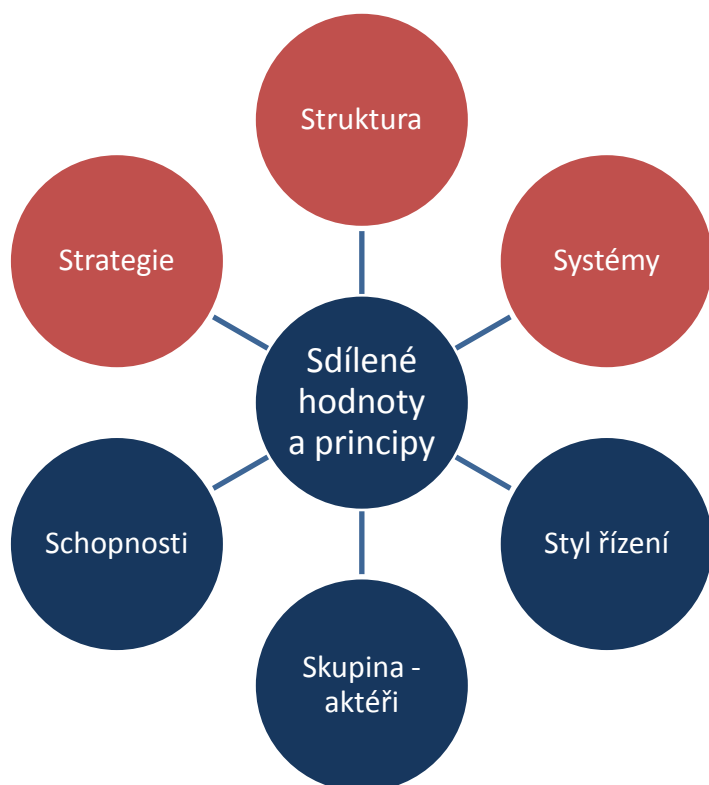
Komunikační strategie (KS) je dokument, který byl vytvořen pro potřeby realizace projektu Partnerství pro duševně nemocné na Otrokovicu (PAPDUN). Tento projekt byl podpořen Evropským sociálním fondem v rámci Operačního programu Zaměstnanost a je realizován městem Otrokovice ve spolupráci s dalšími aktéry partnerství – obcemi, poskytovateli sociálních služeb, psychiatry a se zástupci cílové skupiny osob s duševním onemocněním (ODO).

Cílem projektu je sestavení Koncepce komplexní sítě služeb pro osoby s duševním onemocněním, která přispěje k nastavení takových služeb, které v maximální možné míře přispějí ke zvýšení kvality života osob s duševním onemocněním a jejich rodin či neformálních pečovateli. Komunikační strategie je sestavena proto, aby podpořila realizaci projektu a udržitelnost výstupů projektu, a to především evoluci práce projektového týmu v trvalou partnerskou spolupráci zapojených aktérů z řad zaměstnanců veřejné správy, politiků, poskytovatelů sociálních služeb, lékařů, psychologů, zapojených neformálních pečovateli a především samotných osob s duševním onemocněním. Cílem spolupráce v rámci partnerství je **nacházet odbornou a politickou shodu** v oblasti řešení situace osob s duševním onemocněním. Komunikační strategie analyzuje vnitřní a vnější prostředí realizace projektu PAPDUN a nastavuje plán komunikace, který pomáhá realizačnímu týmu správně zaměřit činnosti a komunikaci s cílovými skupinami projektu a s veřejností.



2. Analýza interního prostředí - 7S

Pro analýzu vnitřního a vnějšího prostředí PAPDUN je pro potřeby této koncepce využita metoda „7S“. Předpokladem je, že stejně jako jiné procesy, musí mít v souladu určité elementy. Analýza se skládá ze 7 elementů, které jsou rozděleny na "tvrdé" a "měkké". Tvrdé elementy jsou strategie (strategie), structure (struktura) a systems (procesy). Měkké jsou pak shared values (hodnoty), skills (kompetence), style (řízení a kultura), staff (zaměstnanci)



Obrázek 1 Struktura 7S

2.1. Tvrdé elementy

Strategie

Vize PAPDUN:

Partnerství pro duševně nemocné je trvalý proces založený na partnerské spolupráci, sdílení zkušeností a na realizaci aktivit, které podporují zvyšování kvality života lidí v regionu, osob s duševním onemocněním a jejich rodin. Partnerství se opírá o zapojení osob s duševním onemocněním do rozhodování o síti služeb, která je pro ně určená, a přispívá k jejich zapojení do společnosti.

Činnosti PAPDUN mají tyto obecné cíle:

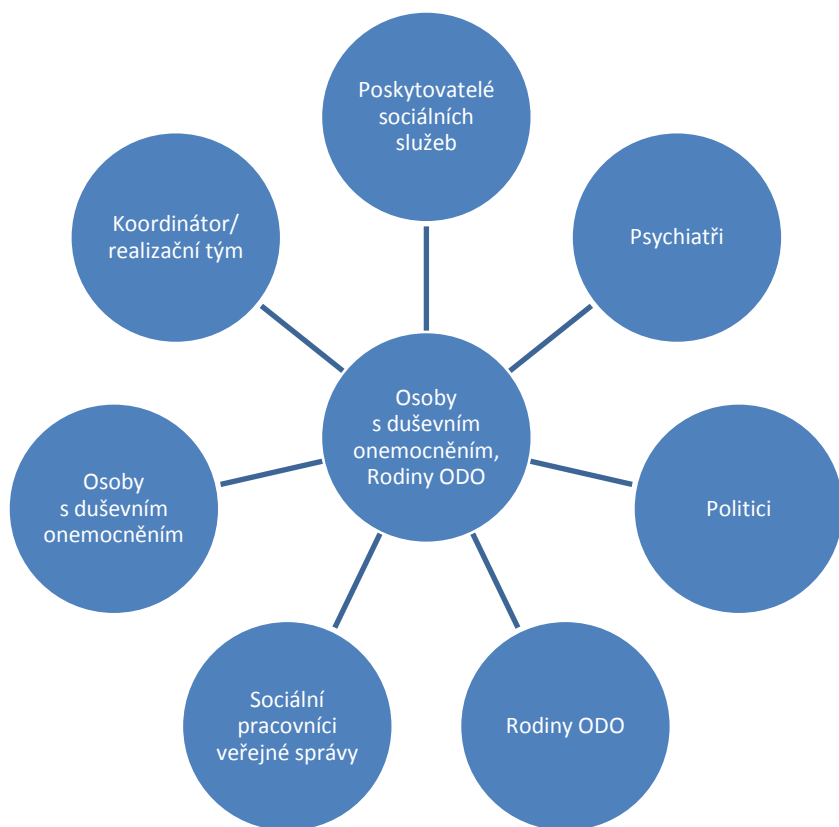


1. Podpora rozhodování orgánů územně samosprávných celků definováním odborné a politické shody v oblasti služeb pro osoby s duševním onemocněním
2. Vyhledávání a sdílení inovací v oblasti péče a podpory pro osoby s duševním onemocněním a jejich rodiny
3. Realizace konkrétních aktivit podporujících rozvoj komplexní sítě služeb pro osoby s duševním onemocněním v regionu
4. Setkávání aktérů PAPDUN
5. Propagace a prezentace činností PAPDUN

Struktura

Do práce PAPDUN se aktivně zapojují jednotlivci i organizace, kteří se chtějí podílet na rozvoji komplexní sítě služeb pro ODO na území ORP Otrokovice. Tyto osoby a organizace jsou souhrnně nazývány aktéři PAPDUN. Mezi aktivně se zapojující aktéry PAPDUN patří zejména poskytovatelé sociálních služeb, organizace zabezpečující zájmové a neformální vzdělávání, psychiatři, zaměstnanci veřejné správy, politici, neformální pečovatelé z řad rodin ODO a především samotné osoby s duševním onemocněním.

PAPDUN je organizováno koordinátorem PAPDUN či realizačním týmem. Udržení pozice koordinátora PAPDUN je velmi důležitou podmínkou udržitelnosti aktivit PAPDUN, včetně evaluace. Předpokládá se, že vytvoření Koncepce komplexní sítě služeb pro ODO povede k tomu, že jednotlivé kroky k vytvoření a zajištění této sítě budou zapojenými aktéry realizovány, a že tento proces bude řízený.



Obrázek 2 Schéma struktury PAPDUN



PAPDUN je složeno z jednotlivých skupin aktérů, kteří do procesu vnášejí svou odbornost, znalosti, dovednosti. Ústředním bodem jsou osoby s duševním onemocněním, což je cílová skupina celého procesu.

ODO jsou zároveň jedním z aktérů partnerství, protože se aktivně podílí na analýze stávajícího stavu a budou se podílet také na nastavení cílů a na jejich realizaci. Mají jedinečný náhled na situaci, sdílejí s ostatní aktéry své vlastní zkušenosti s duševním onemocněním. Posuzují reálnost a relevantnost plánovaných řešení. Poskytovatelé sociálních služeb, psychiatři a sociální pracovníci veřejné správy přinášejí do partnerství odborné znalosti a kapacitu. Na jejich schopnosti vytvořit a udržet nastavené služby a činnosti ve velké míře závisí reálný dopad výsledků projektu do života ODO a jejich rodin. Rodiny osob s duševním onemocněním jsou do značné míry neformálními pečovateli, proto je jejich podíl na kvalitě života ODO zásadní. Rodiny osob s duševním onemocněním jsou zároveň cílovou skupinou PAPDUN, protože duševní onemocnění člena rodiny může přispívat k ohrožení rodiny sociálním vyloučením, vede ke stigmatizaci jednotlivce i rodiny a může také zhoršovat zdravotní stav členů rodiny. Politici v partnerství zastupují hlas veřejnosti a nesou odpovědnost za výsledky projektu a celého procesu. Zároveň mají odpovědnost za financování realizace jednotlivých naplánovaných služeb a činností z veřejných rozpočtů. Politici svým vystupováním ovlivňují veřejnost, proto sehrávají důležitou roli v oblasti osvěty. Koordinátor/realizační tým je osoba nebo skupina osob, která je pověřena organizováním činností PAPDUN. Má funkci koordinátora procesu, je složen z osob, které do partnerství vnášejí odborný náhled na fungování sítě služeb, propojují jednotlivé aktéry, zapojují další odborníky, zajišťují aktivity zaměřené na komunikaci. V případě financování PAPDUN formou dotací z externích zdrojů má RT za úkol administrovat tuto dotaci.

Systémy

Projekt PAPDUN, který je realizován za účelem vytvoření Koncepce komplexní sítě služeb pro ODO a nastartování fungování partnerství, je řízen realizačním týmem Odboru sociálního města Otrokovice. Z toho titulu je pro administraci a finanční řízení projektu nezbytné využívání dvou systémů, a to systému pro administraci projektů MS2014+, a informačního systému VERA, který je využíván městem Otrokovice, a pro realizaci projektu je důležitý zejména v návaznosti na finanční řízení a účetnictví.



2.2 Měkké elementy 7S

Měkké elementy jsou poměrně obtížně definovatelné vzhledem ke své nestálosti a proměnlivosti. V době vzniku PAPDUN je možno je popsat následujícím způsobem.

Sdílené hodnoty a principy

PAPDUN je postaveno na principech partnerství, které vychází z principů komunitního plánování (komunitně řízeného plánování).

Princip spolupráce

V rámci PAPDUN spolu plánují a spolupracují minimálně tři strany: zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé. Cílem je adekvátním způsobem zapojit všechny dostupné aktéry, kteří mohou pozitivně ovlivnit reálný dopad projektu do života ODO a jejich rodin.

- Zadavateli jsou míněny především obce regionu ORP Otrokovice
- Poskytovateli služeb jsou organizace poskytovatelů sociálních služeb, psychiatři, psychologové, organizace sektoru vzdělávání a další odborníci.
- Za uživatele jsou považovány osoby s duševním onemocněním a rodiny osob s duševním onemocněním.

Princip zapojení dotčené veřejnosti do plánovacích procesů

V praxi rozlišíme při zapojování dotčené veřejnosti a při výměně informací s ní čtyři stupně spolupráce s veřejností:

- zajištění přístupu veřejnosti k informacím,
- aktivní informování občanů,
- konzultace s občany (oboustranná komunikace za účelem sběru připomínek, zjištění postoje veřejnosti k dokumentu),
- spoluúčast veřejnosti na plánování.

Je důležité upozornit, že jednotlivé části se vzájemně doplňují a vytvářejí provázaný systém. Při zapojování spolupracujících subjektů a další veřejnosti do aktivit PAPDUN mají své místo všechny tyto části. Specifickou formou zapojení osob z cílové skupiny je organizování setkání svépomocných skupin rodinných příslušníků a ODO.



Princip dohody

Výsledná koncepce je svého druhu dohoda, ve které se (přínejmenším) tři strany (viz princip spolupráce) navzájem shodnou na prioritách v oblasti služeb pro ODO a jejich rodiny v ORP Otrokovice. Svobodný a informovaný souhlas musí být výsledkem svobodné rozpravy a demokratické spolupráce. Dohoda musí být nejen o záměrech, ale také o způsobu a postupu realizace odsouhlasených aktivit.

Princip otevřenosti

Jedním ze základních předpokladů k efektivnímu propojování procesů oblasti služeb pro ODO je jejich otevřenost. PAPDUN musí respektovat zásady rovných příležitostí a možnosti aktivní participace všech dotčených zájmových skupin. Otevřenost PAPDUN by měla přispívat k budování důvěry a rozvoji spolupráce mezi partnery, uznání výstupů dílčích aktivit a podpoře přenositelnosti příkladů dobré praxe mezi partnery navzájem. Dodržování principu otevřenosti znamená, že každému dalšímu zájemci o zapojení se do práce Partnerství je to umožněno.

Princip SMART

Cílem PAPDUN je především stanovovat priority v oblasti služeb pro ODO a jejich rodiny a následně se soustředit na jejich realizaci. Realizace musí být proveditelná, a proto by měla být sestavena jako soubor cílů, které jsou SMART: S – specifické, tj. s popisem konkrétních opatření a kroků, M – měřitelné, tj. s uvedenými indikátory, které jsou měřitelné, doložitelné a vypovídající, A – akceptované, tj. projednané v partnerství, odsouhlasené s jasně vymezenými kompetencemi i povinnostmi, R – realistické či reálné, tj. musí odrážet skutečné potřeby, plán musí být proveditelný a zdroje dostupné, T – termínované, tj. návrhy cílů a opatření mají svůj jasný termín.

Princip udržitelnosti

PAPDUN nesmí být účelovou aktivitou, ale měl by sloužit k nastavení a rozvoji dlouhodobých procesů spolupráce aktérů v oblasti služeb pro ODO a jejich rodiny na místní úrovni. Plánování je opakující se proces, ve kterém je nutné sledovat průběh realizace, vyhodnocovat dosahování cílů a přijímat nová opatření a plány, které povedou k nápravě či dalšímu zlepšení a rozvoji.

Princip partnerství

Partnerství je vztah mezi dvěma nebo více subjekty, který spočívá ve spolupráci těchto subjektů při přípravě a následné realizaci plánu (koncepce). Obsahem spolupráce partnerů je společná tvorba, koordinace, organizace, řízení, monitorování a vyhodnocování plánu. Partnerství je založeno na sdílené odpovědnosti a na demokratických principech rozhodování při tvorbě a řízení plánu. Podíl partnerů na společném plánu nemusí být stejný. Účast musí být opodstatněná a nezastupitelná.



Jejich přínos pro tvorbu či realizaci plánu musí spočívat v zajištění aktivit, bez jejichž realizace by nebylo dosaženo cílů a zároveň je nemůže zajistit sám vlastními zdroji a silami jediný subjekt.

Schopnosti

Odborné kompetence PAPDUN jsou dány kompetencí zapojených členů realizačního týmu a odborníků zapojených do partnerské spolupráce. Důležitým prvkem, který je součástí projektu PAPDUN, je posilování vlastních znalostí a dovedností.

Pro fungování PAPDUN je nezbytné zapojení osob, které mají potřebné znalosti v oblasti psychiatrické péče, sociálních služeb, strategického plánování a síťování. Z hlediska zapojení odborníků je důležitým prvkem zapojení zkušenostních expertů z řad osob s duševním onemocněním.

Styl a kultura řízení

PAPDUN je postaveno na principu partnerské spolupráce. Počet aktérů, kteří jsou přímo zapojováni, je relativně omezený. Z velké části se však jedná o osoby, které jsou velmi pracovně vytížené. Tomu je třeba přizpůsobit způsob řízení projektu. Zásadním rysem stylu řízení je dlouhodobé plánování termínů setkání a dalších aktivit. To umožní účast maximálnímu počtu aktérů PAPDUN. Nástrojem je nastavení a sdílení harmonogramu setkávání.

I přes předem řádně připravený a hodnotný program, je styl vedení pracovních setkání méně formální, protože je vhodné, aby osoby zapojené do PAPDUN pracovaly kreativně, ve svobodném prostředí. Méně formální atmosféra napomáhá s procesem síťování a zároveň tlumí případné neshody a možné konflikty. Průběh setkání je stejně důležitý jako výsledek jednání. Není smysluplné dosahovat plánovaných výstupů bez možnosti dostatečně prodiskutovat alternativy a nacházet nová řešení. Proto se každé setkání PAPDUN skládá z části, která má naplánovaný program a z části, která je postavena na diskusi a sdílení zapojených aktérů. Podle potřeby je poměr rozsahu připravené a volně diskusní části různý.

Skupina - aktéři

PAPDUN je projekt, který se opírá o vzájemně obohacující spolupráci. Je postaven na dobrovolnické práci, případně s využitím externích lidských zdrojů. Lze tedy konstatovat, že PAPDUN je projekt realizovaný partnerským uskupením postaveným na demokratických principech. Aktéry PAPDUN jsou:

Politici – mají roli zřizovatelů služeb a zadavatelů sociálních služeb, mají významný vliv na financování naplánovaných projektů a činností.

Zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb - vedoucí pracovníci a sociální pracovníci – mohou plánovat kapacity na zajištění nových služeb, projektů nebo dílčích aktivit. Podílí se na analýzách, plánování i na realizační fázi.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Pracovníci městských a obecních úřadů – zajišťují servisní činnost pro síť sociálních služeb a pro politické vedení zapojených obcí. Sociální pracovníci měst jsou zároveň poskytovateli služeb ve formě sociální práce s osobami s duševním onemocněním, v řadě případů zabezpečují výkon opatrovnictví, takže zastupují několik ODO a hájí jejich zájmy.

Rodinní příslušníci osob s duševním onemocněním – mají zásadní vliv na prostředí, ve kterém ODO žije. V rámci projektu jsou jednou z cílových skupin, protože jako neformální pečovatelé jsou ohrožení sociálním vyloučením.

Osoby s duševním onemocněním – v projektu PAPDUN jsou v roli osob z cílové skupiny a zároveň jsou zapojení přímo do činnosti realizačního týmu. Podílí se na plánování aktivit i na jejich obsahu. Jejich zapojení přispívá k legitimizaci výsledného koncepčního dokumentu.



3. Komunikační strategie

Cíloví příjemci komunikace

Posláním PAPDUN na Otrokovicku je hledání konsenzu v tématech, která se týkají zvyšování kvality života osob s duševním onemocněním a jejich rodin. Z toho vyplývá, že cílovými příjemci komunikace jsou osoby a instituce, které mohou realizaci PAPDUN ovlivňovat.

Cílovými skupinami komunikace jsou:

Aktéři PAPDUN – osoby a instituce přímo zapojené do realizace projektu PAPDUN, tedy obce, poskytovatelé sociálních služeb, poskytovatelé zdravotnických služeb, osoby z cílové skupiny ODO. Jak vyplývá z popisu metody komunitního plánování, do PAPDUN jsou zapojovány všechny zainteresované osoby a organizace.

MPSV – je řídicím orgánem pro realizovaný projekt Partnerství pro duševně nemocné na Otrokovicku.

Realizátoři projektů zaměřených na Komunitní plánování sociálních služeb, koordinátoři KPSS, politici a poskytovatelé v jiných regionech.

Veřejnost – osoby a instituce v regionu, které nejsou přímo zapojeny do projektu PAPDUN.

Cíle komunikace

- Vyhledávání inovací, námětů, aktivit či podnětů, které jsou důležité pro rozvoj a zkvalitňování péče a podpory pro osoby s duševním onemocněním v regionu nebo jsou inspirativními příklady dobré praxe, a jako takové využitelné při nastavování plánu a jednotlivých aktivit.
- Příprava a realizace konkrétních aktivit a projektů (interní komunikace).
- Informování o realizovaných aktivitách a jejich výstupech.
- Osvětové působení v oblasti sociálních a navazujících služeb pro osoby s duševním onemocněním.

Sdělení

Hlavní sdělení, která budeme prezentovat, budou odrážet pozitivní přístup k řešení problémů v rámci systému KOPEC. Bude vyjádřeno sloganem, který budeme vkládat do naší komunikace. Tento slogan bude odrážet postoje aktérů PAPDUN, které lze vyjádřit několika hesly takto:

- „Kdo chce, hledá způsoby, kdo nechce, hledá důvody.“
- Odbornost



- Praktičnost
- Efektivita
- Cílevědomost

Znamená to, že aktivity, které děláme, jsou nejen zajímavé a praktické, ale také jim věnujeme právě tolik času, kolik je nezbytně třeba. Jsme kreativní, přemýšlíme o problémech a jejich řešeních. Zároveň máme dostatek sebevědomí, abychom si přiznali, že i naše odbornost má meze, když bude třeba, přizveme ke spolupráci odborníky.

Témata

Témata PAPDUN:

- Sociální služby
- Navazující služby
- Svépomocné aktivity cílových skupin
- Vzdělávání
- Společné aktivity a projekty jako forma naplňování cílů

Místo působení

ORP Otrokovice, tedy území, do kterého patří obce Bělov, Halenkovice, Pohořelice, Komárov, Spytihněv, Tlumačov, Oldřichovice, Žlutava a města Napajedla a Otrokovice. Vzhledem k dlouhodobé spolupráci v rámci procesu KPSS také obec Nová Dědina. Vzhledem k nastaveným tématům je předpokládán přesah také do jiných ORP ve Zlínském kraji, zejména do krajského města Zlín.

Komunikační nástroje využívané v projektu PAPDUN

- E-mailová rozesílka – je využívána k aktuálnímu informování aktérů partnerství, k posílání pozvánek na setkání, workshopy apod. Je důležitá pro udržování kontaktu s aktéry partnerství. Za posílání těchto informací je odpovědný projektový manažer. Rozesílka probíhá minimálně dvakrát měsíčně.
- Web – projekt PAPDUN má své vlastní podstránky v rámci webu města Otrokovice. Slouží ke zveřejnění základních informací o projektu a ke sdílení zajímavých informací, prezentací, článků a tiskových zpráv, fotografií z akcí apod. Za aktualizaci informací na webu je odpovědný projektový manažer. Aktualizace probíhá alespoň jednou měsíčně.
- Setkání pracovních skupin, workshopy – jsou setkáním odborníků a dalších zainteresovaných osob. Účelem je sdílení informací o síti služeb, diskuse o silných stránkách i nedostatcích a modelování sítě, kterou je třeba vybudovat, aby služby pro osoby s duševním onemocněním byly tak pestré, jako je pestrá tato cílová skupina, kvalitní a s dostatečnou kapacitou.



Workshopy mají předem daný program a témata jednání. Setkání se účastní jak členové širšího realizačního týmu, tak zástupci poskytovatelů sociálních a návazných služeb. Zapojují se také osoby se zkušeností, a to jak osoby s duševním onemocněním, tak osoby pečující o osoby blízké – rodinní příslušníci osob s duševním onemocněním. V období tvorby Koncepce komplexní sítě služeb pro ODO bude realizováno 5 workshopů za rok. Odpovědnost za přípravu a realizaci mají projektový manažer a odborný garant projektu. V období po ukončení realizace projektu budou aktivity zaměřené na tvorbu sítě pro ODO součástí procesu KPSS na Otrokovicku, a to jako samostatná pracovní skupina.

- Osobní setkání mezi aktéry PAPDUN – osobní setkání jsou chápána jako pracovní schůzky mezi aktéry partnerství. Jsou standardní součástí práce realizačního týmu, a to jak ve fázi realizace projektu, tak po jeho ukončení. Osobní setkání jsou také součástí externí komunikace se zainteresovanými osobami z okolí projektu a okolí problematiky řešené PAPDUN.
- Články v tisku – jsou nástrojem externí komunikace zaměřené na veřejnost. Slouží především jako nástroj pro vytváření pozitivního povědomí o sociálních a dalších službách zaměřených na podporu ODO. Články v tisku uveřejňované realizačním týmem projektu PAPDUN vytváří povědomí o tématu duševního onemocnění. Zaměření článků je populárně naučné. V době realizace projektu je za tvorbu a zveřejňování článků odpovědný realizační tým. Po skončení projektu přebírá odpovědnost koordinátor KPSS.
- Reportáže v Městská TV Otrokovice – podobně jako články v tisku se také reportáže v MTV Otrokovice zaměřují na povědomí o službách a aktivitách ve prospěch cílové skupiny ODO. Za jejich přípravu je odpovědný realizační tým projektu PAPDUN ve spolupráci s tiskovou mluvčí města Otrokovice.

Aktivity

Aktivity pro období do srpna 2018 jsou dány schválenou projektovou dokumentací. Jedná se o setkávání realizačního týmu, setkávání partnerství, workshopy, setkávání svépomocné skupiny a vzdělávací aktivity. Akční plán pro rok 2019 bude projednán v rámci běžné činnosti sociálního odboru Městského úřadu Otrokovice.