

Strategie marketingu a public relations Fokus Liberec o.p.s.

Úvod

Tato Strategie má podobu střednědobého marketingového a PR plánu (dále: SMP). Vznikala během roku 2017 a měla by být průběžně aktualizovaná, zejména v prováděcí části 3.

Z organizačních důvodů vznikl SMP dříve než samotný (hlavní) Strategický plán rozvoje Fokusu Liberec o.p.s., a proto se nemohl z celkové strategie odvodit. SMP nyní může poskytnout strategickému plánu podněty a některé zpracované části, neboť jako celek je logicky součástí strategického plánu. Tento strategický plán bude v rámci SMP komunikován s veřejností, resp. s cílovými skupinami.

V průběhu tvorby SMP byly jednotlivé části konzultovány s užším i širším vedením Fokusu Liberec o.p.s. a k důležitým otázkám byly vydávány tzv. projektové listy. Ty sloužily jako a) podklady pro formální jednání v projektovém týmu, b) průběžné podklady pro projektové výstupy, c) doklady pro poskytovatele dotace.

SMP obsahuje tyto části (na něž se v textu podle potřeby odkazujeme):

1 - Analytická část SMP

- A - Střednědobé trendy v sociálních (a zdravotních) službách
- B - Seznam stakeholderů
 - seznam poskytovatelů soc. služeb, seznam médií aj.
- C - Relevantní trhy
- D - SWOT analýza Fokusu Liberec o.p.s.
 - příležitosti, hrozby, přednosti a nedostatky

2 - Návrhová část SMP

- A - Střednědobé (strategické) cíle Fokusu Liberec o.p.s.
- B - Marketingové cíle na další dva roky
- C - Zákazníci a cílové skupiny
- D - Aktivity v rámci public relations
 - poslání Fokusu Liberec o.p.s., PR sdělení (slogany), zásady PR, tiskové zprávy, Informační karta, Tisková mapa

2

2

2

5

5

10

10

10

10

12

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

1 – Analytická část SMP

A – Střednědobé trendy v sociálních (a zdravotních) službách

Na základě diskusí a studia relevantních dokumentů byly identifikovány tyto trendy:

- postupná reforma psychiatrické péče, zejména vznik Center duševního zdraví (CDZ)
- transformace institucionální péče na terénní
- propojování sociálních a zdravotních služeb
- diverzifikace soc. služeb mezi více poskytovateli
- propojování sociálních služeb a podnikání v soc. podnicích
- změny plynoucí z novelizace zákona o soc. službách aj. a z předpisů
- celkově narůstá počet potenciálních klientů, mezi nimi zejména seniory s duševním onemocněním
- komplexní potřeby klientů nutí poskytovatele separovaných služeb, aby spolupracovali (např. Fokus s obč. poradnami)

B – Seznam stakeholderů

Stakeholderi tvoří tzv. podstatné okolí Fokusu Liberec o.p.s. Jejich chování a postoje mohou významně (až existenčně) ovlivnit výsledky celé organizace nebo jednotlivých středisek. Jde zejména o tyto skupiny:

- vlastní klienti a) sociálních služeb a služeb zaměstnanosti, b) chráněných pracovišť (= zákazníci, spotřebitelé na volném trhu)
- donátoři (sponzoři), ÚP, další poskyvatelé fin. prostředků (kraje, IROP a OPZ)
- jiní poskyvatelé a) soc. služeb (vč. rozšířených funkcí komunitních center), b) zaměstnávání OZP
- média

Podrobnější seznam některých skupin:

a) zákazníci chráněných pracovišť:

řemeslná dílna: domácnosti, Město Liberec, Nemocnice Liberec – Transfúzní stanice, Lesy ČR, Bioobchod c.z., SVJ Borový vrch, Coworkingový Motor Liberce, o.p.s.

kavárna: veřejnost, Klub seniorů Jablonec, Město Jablonec nad Nisou, Naděje, HZS Libereckého kraje, ČČK, ZOO a další

b) poskyvatelé finančních prostředků:

MPSV

Liberecký kraj

města a obce, které se podílí na poskytované službě např.: Liberec, Jablonec nad Nisou, Česká Lípa, Nový Bor, Mimoň, Doksy, Frýdlant

ÚP – příspěvky na CHPM dle §76 a 78 (zaměstnávání OZZ, OZPI2, TZP)

dotace EU – IROP 2. osa, OP Z, MZdr, MPSV

nadace – Výbor dobré vůle Nadace Olgy Havlové, Nadace Euronisa, Nadace Preciosa Jablonec nad Nisou, Nadace ČEZ

Ježek software s.r.o.

Potravinová banka Liberec

Drobní dárci

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100

IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

c) jiní poskytovatelé sociálních služeb:

- Zdravotně postižení Libereckého kraje o.p.s. – osobní asistence a odlehčovací služby – Liberec, Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Semily
- ELVA HELP z.s., Liberec – odborné sociální poradenství, sociální rehabilitace (i pro duševně nemocné a další zdravotně postižené)
- Rodina24 z.ú., Jablonec nad Nisou – poskytované služby: osobní asistence Turnov, domov se zvláštním režimem – Liberec, SAS pro seniory a osoby se zdravotním postižením – Tanvald, Liberec, Jablonec nad Nisou
- FOKUS Turnov, z.s. – PSB Turnov, Semily, Jilemnice; Centrum denních služeb Turnov, STD Turnov
- Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p.o. – telefonická krizová pomoc linka důvěry Liberecký kraj
- FOKUS Semily, z.s. – STD Semily
- Rytmus Liberec o.p.s. – sociální rehabilitace Jablonec nad Nisou, Česká Lípa, Semily, Jilemnice, Liberec, Nový Bor, Frýdlant, Turnov

d) jiní poskytovatelé zaměstnání OZP (chráněné dílny):

- PEMA Velkoobchod s.r.o. Liberec – velkoobchod s drogerií a čistícími prostředky
- DH Liberec o.p.s. – textilní, košíkářská a zahradnická dílna + dřevodílna, knihařská dílna a výroba ručního papíru
- Občanské sdružení D.R.A.K Liberec – rukodělné dílny – keramické, dřevěné výrobky, klíčenky, perníčky
- Sdružení TULIPAN z.s. Liberec – Staré Město – výroba ručního papíru a výrobků z něj, keramické, reklamní a umělecké předměty, textilní doplňky, výroba razítek a bločků, tisk a kopírování dokumentů, úklidové práce, žehlení textilií, opravy a úpravy oděvů, atd.
- Bogi chráněná dílna Česká Lípa – strojová výšivka, šití a potisk textilu; šperky, růžence, bižuterii, didaktické hračky, patchwork, divadelní a maskarní kostýmy, dětské oblečení
- Prádelna Duha Liberec – praní a žehlení prádla pro hotely, penziony, firmy a domácnosti vč. svou a odvozu prádla
- Seifertová Iveta – chráněná dílna Jablonec nad Nisou – balicí, montážní, kompletační služby a ruční práce technologickým firmám
- UNIVERSIUM Liberec (v Koloseu) – balicí práce
- AMULET, chráněné dílny s.r.o. – úklidové práce, prádelna Česká lípa.
- SOUKUP a SPOL S.R.O.

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

e) média

Média mají zvláštní postavení, protože „zesilují“ a distribuují naše sdělení (nebo cizí sdělení o nás a naší práci) do všech cílových skupin včetně veřejné správy a donátorů. Jsou tudíž významným zprostředkovatelem informací mezi Fokusem a veřejností. Uplatní se zejména v marketingových a PR kampaních (viz další odd. 2-D a 3-A). Následný seznam je třeba doplnit, upravit a průběžně aktualizovat a využívat.

Média se zde člení do několika skupin označených písmeny:

- N - regionální tištěné noviny
- R - regionální rádia
- T - televizní stanice
- W - zpravodajská www média, „sprátelené“ weby s možností šíření našich obsahů a weby pro příležitostné PR
- C - celostátní časopisy pro příležitostné PR
- F - facebook
- O - ostatní

médium	redaktor	telefon	mail	poznámka
O ČTK		485 108 238	liberec@mail.ctk.cz	
N 5plus2	Jan Kořínek	601 392 950	Jan.korinek@mafra.cz	pro LK a ÚK
N Českolipský deník	Eva Vlastníková	487 827 782	Redakce.ceskolipsky@denik.cz	
N Deník Jablonecka	Lenka Strihavková	483 369 061	Lenka.strihavkova@denik.cz	
N Jablonecký zpravodaj	Jiří Endler	724 290 784	mesicnik@mestojablonec.cz	
N Liberecký deník	Jana Švecová	488 019 811	Jana.svecova@denik.cz	Článek o lince důvěry
N Liberecký deník	Jana Pavličková		Jana.pavlickova@denik.cz	Rozhovor v kavárně
N Liberecký deník	Lenka Markovičová		Redakce.liberecky@denik.cz	
N Liberecký deník	Petr Vodsedálek		Petr.vodsedalek@denik.cz	
N Liberecký deník	Tomáš Lánský	724 482 809		
N Liberecký deník	Gabriela Volná Garbová	724 482 836	Gabriela.garbova@denik.cz	Rozhovor v kavárně
N Lidové noviny	*/	225 067 136		*/
N MF Dnes	Mil. Lubas		red.lib@mfdnes.cz,	
N MF Dnes	Jana Pšeničková			
N MF Dnes	Adam Pluhař	225 062 411	Adam.pluhar@mfdnes.cz	
N Tanvaldský zpravodaj	Lenka Hájková	483 369 671	lhajkova@tanvald.cz	
R Český rozhlas Lbc	Eva Malá		Eva.mala@rozhlas.cz	
R Český rozhlas Lbc	Alena Volfová		Alena.volfova@rozhlas.cz	
R Český rozhlas Lbc	Jan Žíla	777 150 864	jan.zila@rozhlas.cz	reklama, sponzor
R Hit rádio	Kateřina Stejskalová	724 723 686	Katerina.stejskalova@radiohouse.cz	asistentka
R RCL		485 122 626	zpravodaj@rcl.cz	
T ČT Liberec	Michal Jemelka	736 531 232	michal.jemelka@ceskatelevize.cz	
T ČT Liberec	Jana Šrámková	602 333 816	jana.sramkova@ceskatelevize.cz	
T ČT Liberec	Vladimír Ježek		vladimir.jezek@ceskatelevize.cz	
T RTM plus	Barbora Machová	728 526 396	Barbora.machova@rtmplus.cz	
T RTM plus	Alena Pospíšilová		Alena.pospisilova@rtmplus.cz	
T TV Genus	Alena Roubalová	602 258 800	alena.roubalova@genusplus.cz	Rozhovor v kavárně
T TV IPrima	Libor Tampier	724 251 870	libor.tampier@iprima.cz	
T TV Nova	Jan Berka		ivanberka@volny.cz	
W iDnes Liberec	Naděžda Petrová	225 064 261	Nadezda.petrova@idnes.cz	šéfred.
W iDnes Liberec	Jan Mikulíčka			Rozhovor v kavárně
W iDnes Liberec	tipy pro redakci		idnes@idnes.czhotline@idnes.cz	pro tipy
C Respekt	Kateřina Mázdrová	233 074 525	redakce@respekt.cz	rozhovory
C Téma	Zdeněk Šustr		Zdenek.sustr@mafra.cz	

*/ Úplný seznam redaktorů na www.lidovky.cz/redakce.aspx?red=27

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

Spřátelené a použitelné weby pro příležitostné PR:

- W - Týdny duševního zdraví - Fokus Praha - www.tdz.cz - mediální servis Eva Čížinská, tel. 777 080 237
- W - Fokus Praha www.fokus-praha.cz/index.php/cz/
- W - Fokus MB www.fokus-mb.cz a další
- W - Sdružení pomoci duševně nemocným v ČR, z. s. - www.spdn-cr.org
- W - jednorázově použitelné, např. portál pro seniory www.i60.cz

C - Relevantní trhy

Analýza trhu a jeho segmentace si klade otázky, s kým můžeme spolupracovat a s kým si konkurujeme (přechody mezi oběma rolemi).

Fokus se pohybuje na 4 trzích:

1/ trh sociálních služeb:

- a) všech soc. služeb - v Libereckém kraji
- b) pro duševně nemocné (terénní a pobytové služby, terap. dílny) - v Libereckém kraji Fokus Semily (STD), Fokus Turnov (denní centrum, STD, PSB), Rytmus Lbc, Tulipán

2/ pracovní trh OZP - v Libereckém kraji

- a) všech OZP - vč. problému fiktivního zaměstnávání OZP
- b) duševně nemocných OZP - většinou spíše okrajově, příležitostně: DRAK Lbc, Tulipán Lbc, p. Cimbál, CHRANO, Úklidová služba ČL, Raxon Security, Universium Lbc, Amulet Lbc (dodávky pro automob. průmysl)

3/ místní trhy

- a) rychlého občerstvení a kaváren v Jablonci nad Nisou a Liberci
- b) údržbových prací (řemesel) - v Liberci a okolí
- c) příp. i jednotlivých chráněných prac. míst

4/ trh dotací a příspěvků

- a) příspěvky ze zákona (ÚP) a na registrovanou soc. službu (obce, kraj) - v LK
- b) dotace z otevřených soutěží veř. správy v ČR (OP, kraj) a soukromých nadací
- c) dary (dárci fin. a nefin. příspěvků, dárcovské kampaně jako DMS, ...)

D - SWOT analýza Fokusu Liberec o.p.s.

Běžná SWOT analýza uvažuje tyto komponenty:

- S - přednosti, výhody, silné stránky Fokusu Liberec o.p.s.,

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV - Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování
organizace Fokus Liberec o.p.s.

W – nedostatky, problémy, slabé stránky Fokusu Liberec o.p.s.

O – příležitosti, které se z okolního prostředí naskýtají pro další rozvoj

T – hrozby z okolního prostředí, vnější rizika, která se mohou naplnit

Cílem SWOT analýzy je identifikovat a následně omezit slabé stránky, podporovat silné stránky, hledat nové příležitosti a znát hrozby. Fokus by měl využívat příležitostí, které se nabízejí, a předcházet hrozbám (omezovat jejich dopad, kompenzovat jinak apod.).

Byl použit postup:

1. Shromážděny S, W, O, T (skupinová diskuse, dotazníky)
2. Oceněna jejich závažnost
3. Vyhodnoceny nejdůležitější faktory
4. Stanoveny možné scénáře:
 - Jak pomoci silných stránek využít příležitosti, které přicházejí? S–O scénář
 - Jak využít příležitosti k odstranění nebo snížení našich slabých stránek? W–O scénář
 - Jak využít silné stránky k odvrácení hrozeb? S–T scénář
 - Jak snížit hrozby ve vztahu k našim slabým stránkám? W–T scénář

Pomocné otázky:

Máme?

- uznávanou vůdčí pozici v Lib. kraji?
- dobrou pověst ve veř. správě?
- dobrou pověst u souč. a potenc. klientů?
- adekvátní finanční zdroje?
- schopné řídicí pracovníky?

Máme?

- nejasný strategický záměr?
- nevyužité kapacity?
- nedostatek manažerských dovedností?
- vysoké náklady ve srovnání s konkurenty?

Můžeme / chceme?

- vstoupit na další území?
- rozšířit nabídku služeb?

Může nastat?

- nepříznivý demografický vývoj?
- konkurence ze strany jiných poskytovatelů soc. služeb a zaměstnanosti? (vč. existence „cizích“ CDZ)

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

Pracovní seznam možných SWOT:

O - příležitosti, které se z okolního prostředí naskýtají pro další rozvoj

- A. reforma psychiatrické péče v ČR a v Libereckém kraji (vč. transformace do komunitních forem)
- B. vznik CDZ v Lib. kraji (zde chápáno jako příležitost pro Fokus)
- C. možnost rozšiřovat spektrum služeb (kterých a kde): DZR (domov se zvláštním režimem), pečovatelská služba v rámci DZR, Centrum denních aktivit (v rámci CDZ), další STD (zaměstnávání v ČL), podporované zaměstnávání OZP na volném pracovním trhu, odlehčovací služba,
- D. rozšiřování spolupráce s poskytovateli návazných služeb (Advaita, Rytmus, Tulipán, Romodrom, ...)
- E. spolupráce s ostatními subjekty v rámci zaměstnávání
- F. zřizování a podpora sociálních podniků (pro řemesla a gastro) (kavárnu v Lbc sem nezahrnujeme do budoucích příležitostí, je to již právě realizovaná věc)
- G. rozvoj spolupráce s dalšími městy: Frýdlant, Tanvald, Turnov, Železný Brod, Jilemnice, ... (již funguje např. Doksy, Mimoň, Nový Bor)
- H. rozšíření cílových skupin klientů v rámci psychiatrických onemocnění, např. duální diagnózy, drogově závislí
- I. rozšíření cílových skupin klientů o mentálně postižené (v malých městech a obcích by chtěli pomoci i s mentálně postiženými)
- J. lepší vzdělávání v oblasti komunitní péče o osoby s duševním onemocněním

T - hrozby z okolního prostředí, vnější rizika, která se mohou naplnit

- A. finanční nezajištěnost CDZ (nyní bude hrazeno z projektu jen na určitou dobu, pak nemusíme ufinancovat)
- B. noví zájemci o provoz CDZ především komerční zájemci ze zdravotnických zařízení (např. AGEL), kteří vytěsní Fokus a budou profitovat se zřízení CDZ - nevíme, kdo přijde s nabídkou, jaké bude mít financování, zázemí atd. (Liberecký kraj, resp. KÚ LK zatím uvažuje o Fokusu Liberec o.p.s.)
- C. výrazné rozšiřování nebo příchod nových poskytovatelů zaměstnanosti „našich“ OZP - (zatím Tulipán Lbc, chce rozvíjet zaměstnávání, máme s nimi dohodu a vnímáme jako plus v rámci spolupráce, cílí na různé skupiny OZP)
- D. legislativní změny omezí nebo zamezí rozvoji služeb Fokusu Liberec o.p.s., zvl. materiálně tech. standard pobytových služeb
- E. nesystémové a nejisté financování - vše jde přes projekty na rozvoj, není koncepce, nikdy se neví, co bude po skončení projektu (pak může nastat omezení provozu, snížení platů aj.), IP (= indiv. projekt Libereckého kraje) je pouze na některé služby a na 3 roky a co potom? */
- F. změna střednědobého plánu soc. služeb Libereckého kraje - nyní relativně stabilní (poskytujeme prioritní služby, avšak není zřejmé, na základě čeho kraj prioritní služby určuje)
- G. nestabilní prostředí v sociální politice Libereckého kraje i obcí, nefunkční komunitní plánování, nedostatečná legislativa (nevyhovující Zákon o zaměstnanosti v oblasti OZP a Zákon o sociálních službách 108/2006, chybějící zákon o sociálním bydlení, absence zákona o duševním zdraví a zákona o sociálním podnikání - konkrétně např. chybí definice služeb case managementu a podporovaného zaměstnávání, nevyhovující aplikace pravidel pro přiznání PnP, stále se zvyšující podíl spolufinancování zaměstnavatelů nad 50% OZP včetně narůstající byrokracie spojené se zaměstnáváním zdravotně postižených), chybí praktická aplikace pracovní rehabilitace, nespolečná zdravotních pojišťoven a nedokonalý způsob financování psychiatrických výkonů obecně,

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Profesionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

- H. pokračující neochota obcí podílet se na financování sociálních služeb, nespolupráce MZdr a MPSV, chybějící legislativa v oblasti deinstitucionalizace včetně financování komunitních služeb na jiném než dotačním základě a mnoho jiných nedostatků.

*/ (vysvětlivka: IP jsou určeny na terénní a ambulantní služby, jsou jasně vymezeny počtem úvazků přímé péče a zároveň určitým územím v rámci kraje. Půjde konkrétně o služby Sociální rehabilitace a podpora samostatného bydlení, které přejdou do IP celé, a zároveň je v rámci IP rozšíříme na nová území (Frýdlantsko, Tanvaldsko, Jablonecko). Dále půjde o část STD. V současné době máme v přímé péči v STD 4 úvazky v Liberci a Jablonci, do IP mohou přejít 2 úvazky pro Liberec. Problém je, jak všechny tyto služby financovat po skončení IP. Teoreticky by pak měly služby přejít pod financování MPSV, v praxi jsme ale zažili, že po skončení minulých IP (2014) jsme od MPSV dostali 25% dotace.

S – přednosti, výhody, silné stránky Fokusu Liberec o.p.s.,

- A. působení na velkém území kraje
- B. dobrá pozice na KÚ a ve městech
- C. znalost Fokusu Liberec o.p.s. jako „dobré značky“ (na veřejnosti, ve veřejné správě)
- D. propojení terénních a pobytových soc. služeb se zaměstnáváním
- E. dobrá spolupráce se třemi nemocnicemi
- F. zvládnutá praxe přechodu klientů do komunity
- G. zájem klientů o služby Fokusu Liberec o.p.s.
- H. vlastní budova v Liberci
- I. vícezdrojové financování
- J. zkušený a vzhledem k souč. potřebám dostatečně početný tým
- K. schopnost aktivně vyhledávat klienty – v tom dobrá spolupráce s městy, nemocnicemi, praktickými lékaři a psychiatry, i terénní práce
- L. respektujeme moderní trendy v terénní komunitní práci s duševně nemocnými: recovery, case management, FAKT model aj.; usilujeme o vytvoření multidisciplinárních terénních týmů

W – nedostatky, problémy, slabé stránky Fokusu Liberec o.p.s.

- A. chybí automobily pro terénní službu (již podána žádost v IROP)
- B. nedostat. propagace – „umět se prodat“ sponzorům, obcím, klientům
- C. nedostatek pracovníků pro terénní týmy v malých obcích, Jbc, ČL i jinde (nedostatek financí) nebo pro rozšíření služeb (např. nedostatek psychiatrů a psychiatrických sester pro rozvoj zdravotních služeb a multidisciplinárních týmů)
- D. organizační centrum je poddimenzované, a to zejména z důvodů kapacit pro pracovníky neposkytující přímo sociální služby (to hlavní řídí 3 lidi, chybí další projektový manažer, účetní)
- E. nedostatečná práce s dobrovolníky (rezignovali jsme na vyhledávání dobrovolníků, řešíme přes město Liberec, kde máme 2 dobrovolníky, spolupráce je pouze v rámci Liberce, hodili by se i v dalších regionech)
- F. peer pracovníci – bývalí klienti, kteří jsou začleněni do týmu, zároveň jsou vnímáni jako příležitost; budeme mít 2 peer pracovníky (Lbc a ČL)
- G. posílání jednotlivých služeb bude třeba revidovat s ohledem na měnící se způsob práce s duševně nemocnými (recovery) a současně revidovat i cíle všech poskytovaných služeb tak, aby odrážely skutečné směřování služby a byly rozpracovány do konkrétních měřitelných a hodnotitelných dílčích cílů

Během prací byl použit postup založený na O, T a S, nikoliv na W a S, abychom předešli chybné praxi, že se organizace vyčerpává problematikou vnitřních slabých a silných míst a diskusím, místo aby se soustředila na

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

rozhodující faktory (problémy a výzvy), které vznikají v jejich okolí. Na základě vyhodnocení a diskusí byly jako nejvýznamnější a přitom marketingově využitelné O, T a S identifikovány:

Příležitosti O:

- rozšiřování spolupráce s poskytovateli návazných služeb (Advaita, Rytmus, Tulipán, Romodrom, ...)
- možnost rozšiřovat spektrum služeb: DZR (domov se zvláštním režimem), pečovatelská služba v rámci DZR, Centrum denních aktivit (v rámci CDZ), další STD (zaměstnávání v ČL), podporované zaměstnávání OZP na volném pracovním trhu, odlehčovací služba
- rozvoj spolupráce s dalšími městy (Frýdlant, Tanvald, Turnov, Železný Brod, Jilemnice, ...)

Hrozby T:

- nesystémové a nejisté financování – vše jde přes projekty na rozvoj, není koncepce, nikdy se neví, co bude po skončení projektu (zejména po 3 letech realizace IP)
- finanční a personální nezajištěnost CDZ (nyní bude hrazeno z projektu jen na určitou dobu, pak nemusíme ufinancovat)

Přednosti S:

- znalost Fokusu Liberec o.p.s. jako „dobré značky“ (na veřejnosti, ve veřejné správě) a dobrá pozice na KÚ a ve městech
- působení na velkém území kraje
- propojení terénních a pobytových soc. služeb se zaměstnáváním

Hledáme:

- Jak pomoci silných stránek využít příležitosti, které přicházejí? – „scénář“ S-O
- Jak využít silné stránky k odvrácení hrozeb? – „scénář“ S-T
- Jak využít příležitosti k odstranění nebo snížení našich slabých stránek? – „scénář“ W-O

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

2 – Návrhová část SMP

A – Střednědobé (strategické) cíle Fokusu Liberec o.p.s.

Návrhová část SMP začíná volbou marketingových cílů Fokusu Liberec o.p.s. na další dva roky s výhledem na 5 let. Marketingový plán je normálně založen na strategii organizace, ta však teprve bude vytvářena v Klíčové aktivitě 2 celého projektu. Do té doby se za hlavní, strategické cíle Fokusu Liberec o.p.s. považuje:

- Vytvořit v Libereckém kraji multidisciplinární týmy a aktivně se podílet na reformě psychiatrické péče v Libereckém kraji
- Rozšiřovat spolupráci s dalšími městy a s jinými poskytovateli soc. a návazných služeb
- Rozšiřovat spektrum poskytovaných služeb (možnosti: samostatný domov se zvláštním režimem, nová sociálně terapeutická dílna v České Lípě, podporované zaměstnávání OZP na volném pracovním trhu)
- Zajišťovat vícezdrojové financování pro aktivity
- Zajistit personální a finanční podmínky pro rozšíření organizačního centra v Liberci a pro terénní týmy v menších obcích

Pro marketingovou strategii a plán nejsou relevantní všechny příležitosti, ohrožení, přednosti a nedostatky Fokusu Liberec o.p.s., které jsme zjistili SWOT analýzou. Například s jinak důležitou poddimenzovaností organizačního centra, s legislativními změnami nebo s nadcházející reformou psychiatrické péče se toho nedá marketingově skoro nic dělat.

Marketingový plán vychází z logiky: Přednostně se věnovat nejvýznamnějším příležitostem, ohrožením a přednostem, jež budou pravděpodobně ovlivňovat budoucí vývoj Fokusu Liberec o.p.s. a vyžadovat důležitá rozhodnutí. To má umožnit

1. vyhnout se rizikům,
2. nepromarnit významné příležitosti, jež se již zpravidla neopakují,
3. využít přednosti Fokusu Liberec o.p.s. (silné stránky) pro jeho další rozvoj.

B – Marketingové cíle na další dva roky

Fokus potřebuje:

1. udržet, příp. získávat konkurenční výhody – ty jsou nyní tři:
 - a) tzv. dominantní, nikoliv monopolní postavení v rámci kraje,
 - b) propojení soc. služeb se zaměstnáváním,
 - c) pevná pozice, resp. dobrá image na KÚ a v orgánech LK a v řadě měst
2. aktivně využívat příležitosti „na trhu soc. služeb“ (usilovat o multidisciplinární týmy, spolupracovat s poskytovateli různých služeb a s dalšími městy)
3. zaměřovat se na různé tržní segmenty a rozšiřovat spektrum služeb a cílových skupin včetně sledování oblasti dětské psychiatrie (dosud není uspokojivě řešeno); výhledově: domov se zvláštním režimem, nová STD v ČL, podporované zaměstnávání OZP na volném pracovním trhu, odlehčovací služba
4. efektivně se koncentrovat na klíčové věci (průběžně vyhodnocovat, které to jsou – viz příležitosti a hrozby výše)

C – Zákazníci a cílové skupiny

Kdo tu jsou – v širším smyslu – zákazníci Fokusu Liberec o.p.s.?

- primární: koneční příjemci soc. služeb – lidé s duševním onemocněním v etapě sociální a pracovní rehabilitace (v etapě zotavení)
- sekundární: rodiny duševně nemocných a rodinní opatrovníci
- terciární: veřejní opatrovníci právně nezpůsobilých osob → učit je, co a jak mají dělat
- terciární: dobrovolně přispívající města a obce
- terciární: poskyvatelé fin. prostředků (kraj, nadace, soukromí sponzoři, poskyvatelé dotací)

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

Každá skupina má jiné potřeby, resp. jiná očekávání vůči Fokusu Liberec o.p.s. (resp. vůči každému poskytovateli příslušných soc. služeb). Prakticky je účelné řídit komunikaci se sedmi cílovými skupinami (CS), přičemž veřejnost a média považujeme za stejnou CS, neboť veřejnost se o aktivitách a událostech dozvídá většinou prostřednictvím médií.

Cílovými skupinami v rámci SMP jsou:

1. klienti sociálních služeb (osoby s duševním onemocněním)
2. rodiny a opatrovníci
3. města a obce
4. „donátoři“ a VIP (např. krajští politici, starostové a řídící pracovníci z kr. úřadu.)
5. lékaři a odborné instituce
6. jiní poskytovatelé soc. služeb
7. média a veřejnost

Poznámky k některým CS:

- CS1 Lidé s duševním onemocněním tvoří asi 1-2% populace, ale ne všichni vyžadují, resp. potřebují podporu. Dostupnost služeb je dobrá v sídlech psychiatrických nemocnic, daleko složitější je v ostatních městech a obcích, zejména menších, kde je nutno jednotlivé klienty vyhledávat. Naše služby nejsou dostatečně dostupné mladším věkovým skupinám, kde lidé ještě uvažují o návratu do práce, do školy, potřebují psychoterapii a intenzivnější psychosociální rehabilitaci.
- CS2 Spolupráce s rodinami zatím není intenzivní, klienti žijící v rodině naši podporu nevyhledávají příliš často.
- CS3 Nejsme dostupní v několika ORP, naše služby rozhodně dosud plně nepokrývají potřeby těchto území, což souvisí s počtem a velikostí terénních týmů (zatím jsou malé, 3-4 osoby, do budoucna se uvažuje cca 5 osob na jednu nebo i dvě ORP, což je stále velmi málo).
- CS4 Spolupráce s Lib. krajem je aktuálně dobrá, CS klientů patří mezi preferované skupiny, jsme součástí základní sítě a střednědobého plánu sociálních služeb.

Je třeba mít na paměti, co očekávají jednotlivé CS a podle toho s nimi komunikovat.

Co obvykle očekávají klienti, jejich rodiny, města a obce (CS 1, 2 a 3):

- užitek, prospěšnost služby pro ně samotné
- bezplatné nebo cenově dostupné
- bezproblémová dosažitelnost služby

Co obvykle očekávají „donátoři“ (poskyvatelé fin. příspěvků – CS 4):

- efektivní nakládání s poskytnutými prostředky
- informování o činnosti Fokusu Liberec o.p.s.
- uznání ze strany
 - a) Fokusu Liberec o.p.s.,
 - b) jeho klientů,
 - c) veřejnosti

V samotné komunikaci se tato očekávání někdy transformují do méně racionálních očekávání (viz dále operativní komunikační plán).

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

D - Aktivity v rámci public relations

Rozlišujeme marketing a PR: marketing pomáhá prodávat, proto je důležitý pro střediska Fokusu Liberec o.p.s. a zčásti též při nabídce soc. služeb, kdežto PR udržuje důvěru veřejnosti a ostatních subjektů (tzv. stakeholderů) v naší činnost a pochopení pro naši práci, podporuje naši image apod. Rozlišujeme reklamu a PR: zatímco reklama oslovuje veřejnost jednosměrně, chce prodat zboží, PR usilují o vzájemnou komunikaci, „prodávají“ důvěru.

Poslání Fokusu Liberec o.p.s.:

Poslání poskytované sociální služby má být podle standardu kvality sociálních služeb (Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) písemné a zveřejněné. To pro jednotlivé soc. služby Fokus má. Nikde v gesci MPSV však není upraveno poslání organizace jako celku. Poslání (někdy uváděno jako mise) je stručné vyjádření smyslu a účelu existence organizace - co chce dělat, k čemu směřuje, proč vznikla. Jde o jeden ze základních pojmů strategického marketingu a řízení organizací. Např. poslání Fokusu Praha zní: Pomáháme lidem s problémy v oblasti duševního zdraví najít cestu ke spokojenému, důstojnému, perspektivnímu životu. Green Doors mají: Pomáháme lidem s duševním onemocněním chytit balanc.

Pro Fokus bylo přijato poslání:

Posláním Fokusu Liberec o.p.s. je podpora duševně nemocných lidí v samostatném rozhodování, jednání, řešení své sociální pracovní a zdravotní situace. Za tímto účelem FOKUS Liberec zřizuje sociální služby chráněného a podporovaného bydlení, pracovní rehabilitace, terénní programy a nabízí pracovní příležitosti na chráněných pracovištích

Z tohoto poslání vychází hlavní motto: „Pomáháme duševně nemocným, aby žili jako my ostatní.“

Z poslání Fokusu Liberec o.p.s. jsou odvozena tzv. PR sdělení, což jsou „slogany“, „motta“, jimiž se obracíme na jednotlivé cílové skupiny. Jejich účelem je poskytnout dané cílové skupině snadno zapamatovatelnou informaci, která může být i přiměřeně vtipná nebo nést emoční hodnotu. Tyto slogany je třeba průběžně utvářet a používat, avšak vždy vzhledem ke specifickému charakteru a očekáváním cílové skupiny.

PR sdělení (slogany):

komunikované sdělení	pro které cílové skupiny	poznámka k použití
Chtějí žít spolu s námi. Neizolujme se od nich.	pro širší veřejnost, klienty a obce	slogany bývají provokativní, aby vzbudily pozornost a přinesly nový poznatek
Fokus Liberec - 25 let pomoci duševně nemocným spoluobčanům.	pro širší veřejnost, rodiny potenc. klientů a média	pro rok 2018
Duševní zdraví potřebuje každý, Fokus jej pomáhá obnovit a udržet.	pro veřejnost	duševní zdraví je širší než předmět zájmu Fokusu, avšak my pouze „pomáháme“ a neřešíme vše
Fokus? Umí klienty podpořit službami i zaměstnáváním.	pro instituce	
I vy nás jednou můžete potřebovat.	pro veřejnost	pro dárcovskou kampaň, v kontextu Týdne duševního zdraví apod.
Zkus Fokus.	pro veřejnost a klienty	

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV - Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

Zásady PR Fokusu Liberec o.p.s.:

Úspěšné plnění cílů a pevné postavení Fokusu Liberec o.p.s. v regionu závisí dlouhodobě na jeho schopnosti spolupracovat s jinými subjekty v zájmovém území (Liberecký kraj) a cílevědomě s nimi komunikovat. Všechny subjekty, které mohou reálně ovlivnit činnost MAS, její výsledky či dokonce její existenci, tvoří „podstatné okolí“ MAS (stakeholdery – viz oddíl 1-B). Jestliže dokážeme určit, kdo tvoří podstatné okolí, budeme vědět, s kým musíme přednostně komunikovat.

Fokus nekomunikuje s celou veřejností, ta je většinou neinformovaná, tolerantní, pasivní a anonymní. Mnohem významnější je tzv. zainteresovaná veřejnost, která má k činnosti Fokusu Liberec o.p.s. a jejím výsledkům určitý vztah. Zainteresovanou veřejnost tvoří cílové skupiny pro komunikaci, které jsme vytipovali v odd. 2-C. „Širokou veřejnost“ však nelze zcela opomenout, protože předem nevíme, kdo z ní má zájem na našich aktivitách. Proto využíváme média.

Práce s veřejností je především trvalým úkolem vedení Fokusu Liberec o.p.s., nikoliv externisty nebo jen pověřeného pracovníka (viz dále samostatný dokument k pozici PR manažera). PR jsou trvalá činnost, nikoliv jednorázová, časově ohraničená akce. Dlouhodobý efekt práce s veřejností je nepřímý a těžko měřitelný (na rozdíl od reklamy). Pro krátkodobé kampaně PR se doporučuje tento postup:

etapa kampaně:	odpovídá na otázky:	
1.	analýza situace (1-2 dny)	Co se děje? V čem je problém?
2.	tvorba komunikačního plánu (1-2 dny)	Co bychom měli udělat a říkat? A proč? Jak a kdy to uděláme a řekneme?
3.	realizace kampaně, komunikace	-
4.	vyhodnocení kampaně	Jak jsme to udělali? Co z toho plyne pro příště?

Na základě rozboru používané praxe (vč. středisek) se doporučuje dodržovat několik zásad. PR aktivity jsou přitom samozřejmě postaveny na přijatém poslání Fokusu Liberec o.p.s., tj. „Pomáháme duševně nemocným, aby žili jako my ostatní“ a využívají formulované slogany.

V samotné komunikaci je třeba (pokud je to možné a účelné) dbát na **tři klíčové prvky**:

1. vzbudit pozornost cílové skupiny
2. dodat jí informace (dostatečně úplné a srozumitelné)
3. vyzvat ji k akci, pokud to je zapotřebí (pozvánka, žádost apod.)

To platí jak pro reklamu a marketingové nabídky středisek, tak pro komunikační aktivity v rámci PR (viz např. návrh tzv. stříšky v kavárnách).

PR komunikace by neměla probíhat jen jako reakce na události, mediální „útoky“ nebo nesrovnalosti. Přednostně by se mělo **komunikovat aktivně, z vlastní iniciativy**. Příklady komunikačních možností jsou:

- otevření kavárny v Liberci (již bylo provedeno)
- prezentovat příběhy s dobrým koncem (distribuce různými prostředky vč. médií a „spřátelených“ www stránek)
- tzv. krizová komunikace v situacích, kdy je ohroženo dobré jméno Fokusu Liberec o.p.s. nebo když se najde okamžitá příležitost (zájem médií a veřejnosti – viz příklad v P1 na str. 23).

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování organizace Fokus Liberec o.p.s.

Základními formami komunikace prostřednictvím médií jsou v případě Fokusu Liberec o.p.s. a) tisková zpráva, b) rozhovor, c) autorský článek redaktora. Tisková zpráva je plně iniciativou vedení Fokusu Liberec o.p.s. a proto připomínáme **základní zásady pro tvorbu tiskových zpráv:**

- nabízet to, co je krátké a zajímavé pro redaktora i pro čtenáře
- obsahem má být přednostně aktualita
- zpracovat tak, aby zpráva svým obsahem, formou a úpravou usnadnila redaktorovi práci
- používat formát A4
- označit ZPRÁVA PRO TISK nebo ZPRÁVA PRO MÉDIA
- opatřit titulkem – název stručný, výstižný, zajímavý
- rozsah zprávy: stačí i 3–10 řádků (1–2 odstavce), max. na 1 stranu
- do první věty umístit jméno Fokusu Liberec o.p.s. pro případ, že by redakce zkrátila zprávu na jedinou větu
- na konci uvést datum a kontakty na autora, který podá bližší informace
- celkově tak přehledná úprava, aby se zpráva v ideálním případě mohla rovnou použít
- přednost dávat kratším větám
- uvést, co, kde, kdy se stalo (připravuje, ...), příp. kdo, jak a proč, ale pouze fakta, nikoliv „osobní komentáře“, názory, připomínky – ledaže by součástí zprávy bylo citování aktéra události (to by zprávu dobře oživilo)
- zprávu lze přizpůsobit předpokládané rubrice zařazení
- je-li třeba, tak uvést, kdy nejdříve smí být zpráva otištěna
- poslat přímo vhodnému redaktoru (kdo nás zná nebo sympatizuje), pokud možno ne obecně „do redakce“
- kopii lze zaslat do servisu ČTK s poznámkou, kdo zprávu obdržel
- nezapomenout na letní sezónu, je větší pravděpodobnost, že noviny budou otiskovat naše zprávy (podobně i TV stanice)

Doporučuje se tato struktura rozvinuté tiskové zprávy

A) čelo zprávy (= co + kdo + kdy + kde)

B) tělo zprávy (= proč + jak + podrobnosti o události)

C) pozadí, vývoj událostí, to, co předcházelo

D) závěr zprávy (co z události vyplývá, co se nyní stane – avšak někdy může chybět)

Tento dokument zpracoval **PhDr. Oldřich Čepelka**, oldrich.cepelka@tima-liberec.cz, listopad 2017.

Fokus Liberec o.p.s.

Nezvalova 662/18
460 15 Liberec XV – Starý Harcov

T 485 163 440
ČÚ 19-7250350267/0100
IČ 467 49 411
www.fokusliberec.cz



EVROPSKÁ UNIE
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Číslo projektu: CZ.03.3.48/0.0/0.0/15_031/0001835
Název projektu: Professionalizace vnitřního fungování
organizace Fokus Liberec o.p.s.