



# ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

Projekt CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_007/0006502

## OHROŽENÉ DĚTI A MLÁDEŽ VE ZLÍNSKÉM KRAJI II

prioritní osa OPZ: 03.2 – Sociální začleňování a boj s chudobou

<b>Autor:</b>	SANEK Ponte
<b>SID:</b>	1705_zlk_odam-II

<b>Verze/datum:</b>	Ver23, 14/07/2020
<b>Evaluátoři:</b>	Petr Konečný, Kateřina Brunclíková



## 1. Obsah

<b>1. Obsah</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Seznam použitých zkratk</b> .....	<b>4</b>
<b>3. Technická data evaluace</b> .....	<b>4</b>
Evaluační tým.....	4
<b>4. Popis výchozího stavu</b> .....	<b>5</b>
<b>6. Cíle projektu</b> .....	<b>8</b>
<b>7. Popis klíčových aktivit projektu</b> .....	<b>9</b>
KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení .....	9
KA2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb .....	9
<b>8. Cílové skupiny evaluace</b> .....	<b>10</b>
<b>9. Výzkumné metody a techniky použité při evaluaci u KA1</b> .....	<b>11</b>
<b>10. Výzkumné metody a techniky použité při evaluaci u KA2</b> .....	<b>12</b>
<b>11. Teorie změny a evaluační designy</b> .....	<b>13</b>
KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení .....	13
Áčko VM.....	13
Odborné sociální poradenství.....	14
Teorie změny .....	14
Design evaluace .....	14
Odlehčovací služby.....	15
Teorie změny .....	15
Design evaluace .....	15
Sociální rehabilitace .....	17
Teorie změny .....	17
Design evaluace .....	17
DC Zlín.....	18
Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi.....	18
Teorie změny .....	18
Design evaluace .....	18
Krizová pomoc .....	19
Teorie změn .....	19
Design evaluace .....	19
KA 2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb .....	21
Teorie změny .....	21
Design evaluace 2a. Oborné vzdělávání .....	21
Design evaluace 2b. Realizace workshopů a kazuistických seminářů.....	23



<b>12. Evaluace naplnění cílů a dopadů .....</b>	<b>24</b>
KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení .....	24
Áčko VM .....	24
Odborné sociální poradenství .....	24
Odlehčovací služby .....	25
Sociální rehabilitace .....	26
Dětské centrum Zlín .....	27
Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi .....	27
Krizová pomoc .....	28
KA2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb .....	29
2a. Realizace odborného vzdělávání pro pracovníky služeb pro rodiny s dětmi se zaměřením na odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele podporující sociální služby a podporu sociálního začleňování ohrožených rodin a dětí .....	29
2b. Realizace workshopů a kazuistických seminářů s cílem předcházení umístování dětí do institucionální péče .....	30
2c. Konference .....	31
<b>13. Celkové zhodnocení .....</b>	<b>32</b>



## 2. Seznam použitých zkratk

<b>KÚ ZLK</b>	Krajský úřad Zlínského kraje
<b>SS</b>	sociální služba
<b>SZ</b>	sociální začleňování
<b>EVUK</b>	Evaluační ukazatel
<b>ODaM</b>	Ohrožené děti a mládež
<b>DC</b>	Dětské centrum
<b>ADHD</b>	Attention Deficit Hyperactivity Disorder, porucha pozornosti s hyperaktivitou
<b>ZDVOP</b>	Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
<b>SAS</b>	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
<b>SP</b>	Sociální pracovník
<b>PSS</b>	Pracovník v sociálních službách
<b>ODLEH</b>	Odlehčovací služba
<b>OSP</b>	Odborné sociální poradenství
<b>KA</b>	Klíčová aktivita
<b>KP</b>	Krizová pomoc
<b>SRHB</b>	Sociální rehabilitace
<b>DC Zlín</b>	Dětské centrum Zlín, příspěvková organizace
<b>ÁčkoVM</b>	Centrum ÁČKO, příspěvková organizace

## 3. Technická data evaluace

### *Evaluační tým*

**Odborná koordinátorka projektu:**

Eva Husáková, Radka Výsmeková

**Evaluátoři:**

Petr Konečný

Kateřina Brunclíková

**Kontaktní osoby v zařízeních:**

Monika Škubalová / Marek Mikláš

Pavla Vráblová

**Evaluace probíhala kontinuálně v celém období trvání projektu.**



## 4. Popis výchozího stavu

V červenci 2009 byl vládou České republiky přijat transformační plán, který definoval klíčové aktivity nutné pro zvýšení kvality práce s ohroženými dětmi a rodinami – Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti na roky 2009-2011. V reakci na to, v lednu roku 2015, zahájil Zlínský kraj projekt „Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji“, který byl financován z FM EHP Norsko (CZ04 – Ohrožené děti a mládež).

Projekt „*Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II*“ navazuje na realizaci projektu „Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji“, jehož cílem bylo zpracování transformačních plánů tří pobytových zařízení pro děti a zpracování projektových dokumentací pro vytvoření zázemí pro nové služby. Transformační plány, které jsou základním východiskem tohoto projektu, schválila v květnu 2016 Rada Zlínského kraje.

V předchozím projektu byla také definována zařízení, která zpracovala transformační plány na základě zohlednění cílových skupin, na které by se měl Zlínský kraj zaměřit i uplatněním principu interdisciplinární spolupráce a práce s celou rodinou. Priorita byla dána terénním a ambulantním službám. Realizace projektu byla nezbytná pro pokračování procesu transformace pobytových zařízení pro děti. Služby uvedené v transformačních plánech byly definovány na základě obsáhlých analýz a reagují na potřeby obyvatel a kraje. Služby doplňují síť služeb pro ohrožené rodiny a děti.

Transformační plány byly realizovány v níže uvedených zařízeních:

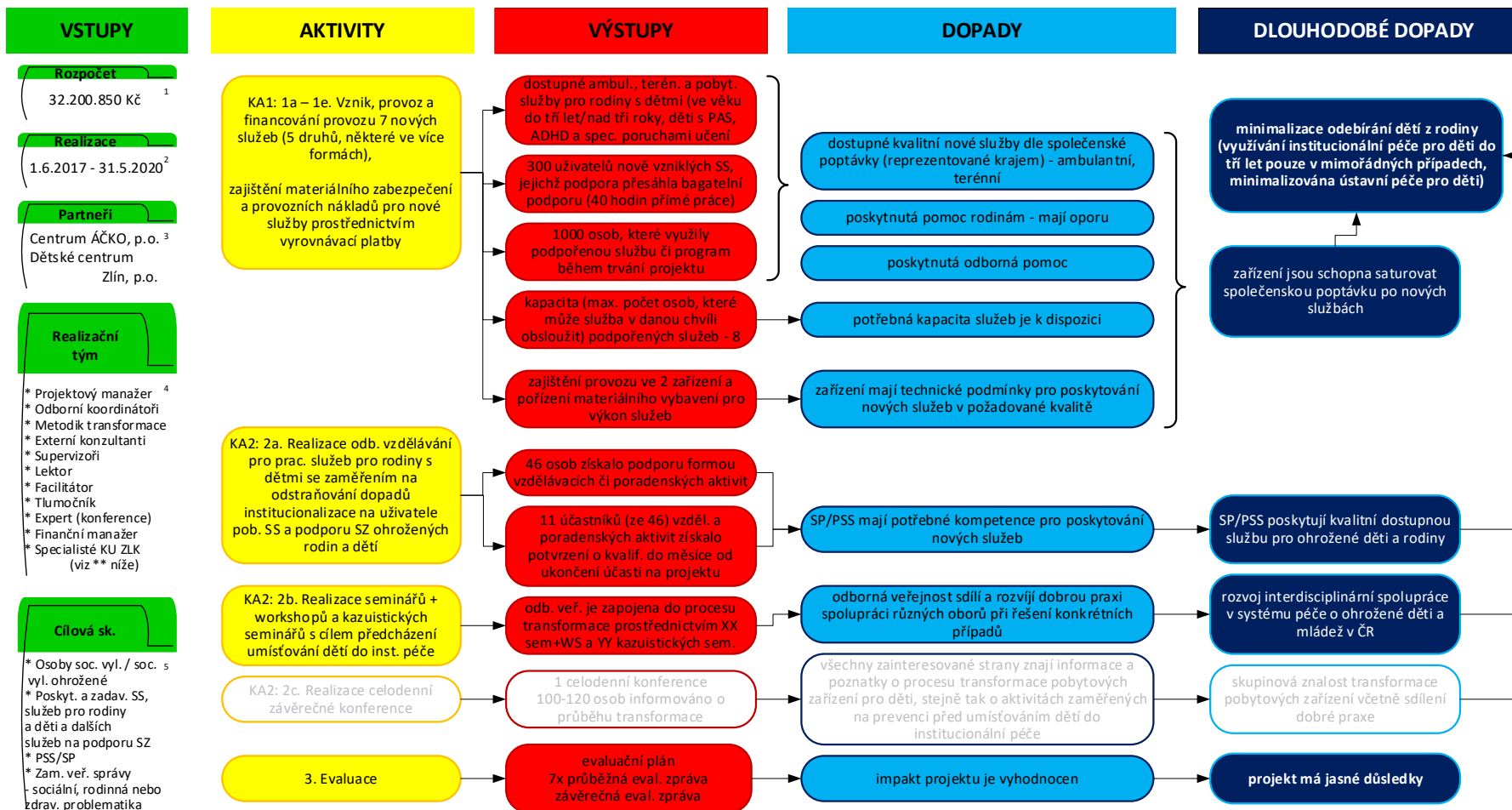
- **Centrum ÁČKO, příspěvková organizace** – původně dětský domov do 3 let věku (resort zdravotnictví) a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (sociálně-právní ochrana dětí);
- **Dětské centrum Zlín, příspěvková organizace** – původně dětský domov do 3 let věku (resort zdravotnictví) a zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc (sociálně-právní ochrana dětí).

V úvodní fázi evaluace společně s projektovým týmem byla vytvořena intervenční logika projektu, která pracovala s generálním dopadem v podobě „minimalizace odebírání dětí z rodiny (využívání institucionální péče pro děti do tří let pouze v mimořádných případech, minimalizována ústavní péče pro děti)“.

Pro projekt jako celek byla definována střešní teorie změny, zohledňující klíčové dopady projektu – viz následující schéma.

**Projekt: Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II**

Hlavním cílem projektu je realizace již připravených a schválených transformačních plánů a samotná transformace zařízení ve Zlínském kraji tak, aby byla minimalizována ústavní péče pro děti a došlo k rozvoji potřebných, zejména terénních a ambulantních, služeb pro ohrožené rodiny a děti ve Zlínském kraji. V jednom případě bude zřízena i pobytová forma u odlehčovací služby. Cílem projektu je také vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb.



\*\* odboru řízení dotačních programů KU ZLK, odboru sociálních věcí, odboru ekonomického, odboru právního



Střešní teorie změny byla rozpracována do dílčích teorií změn pro:

- KA1: nové služby organizace Dětské centrum Zlín, příspěvková organizace (dále DC Zlín),
- KA1: nové služby organizace Centrum ÁČKO, příspěvková organizace (dále Áčko VM),
- KA2: vzdělávací aktivity subjektu Krajský úřad Zlínského kraje (dále KUZLK).

Dílčí teorie změn byly zpracovány dle intervenční logiky jednotlivých služeb ve stejné logice, jako teorie změny střešní:



V rámci KA1 vzniklo 6 nových služeb (Centrum Áčko odlehčovací služby ambulantní/terénní, odlehčovací služba pobytová, poradna (OSP), sociální rehabilitace) a DC Zlín (krizová pomoc, sociálně-aktivizační služby). Pro účely evaluace jsme k odlehčovacím službám přistupovali jako k jedné sociální službě, protože cílová skupina byla shodná pro všechny typy této sociální služby.



## 6. Cíle projektu

Hlavním cílem projektu byla realizace již připravených a schválených transformačních plánů a samotná transformace zařízení ve Zlínském kraji tak, aby byla minimalizována ústavní péče pro děti a došlo k rozvoji potřebných – zejména terénních a ambulantních – služeb pro ohrožené rodiny a děti ve Zlínském kraji. Dalším cílem projektu bylo vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi, včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb.

### Specifické cíle projektu:

- Vznik 6 nových sociálních služeb, které budou vznikat v období 1. 6. 2017 – 1. 10. 2018 (v průběhu projektu bylo rozhodnuto posunout začátek jedné služby na 1. 1. 2019).
- Zajištění materiálního zabezpečení a provozních nákladů pro nové služby prostřednictvím vyrovnávací platby.
- Realizace odborného vzdělávání pro celkem 56 pracovníků služeb pro rodiny s dětmi prostřednictvím kurzů, externích konzultací, workshopů, seminářů, kazuistických seminářů a supervizí s cílem zlepšení kvality těchto služeb a prohlubování interdisciplinární spolupráce, a to po celou dobu realizace projektu. Vzdělávací aktivity budou zaměřeny na odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele pobytových sociálních služeb a podporu sociálního začleňování ohrožených rodin a dětí.
- Zapojení odborné veřejnosti do procesu transformace s cílem předcházet umístování dětí do institucionální péče, a to především prostřednictvím workshopů a kazuistických seminářů.

Poznámka: V průběhu realizace projektu došlo k řadě změn, jež se projevily na celkovém provedení. Šlo především o výměnu vedoucích pracovníků sociálních služeb a zrušení ZDVOP, kteří měli původně absolvovat kurz krizové intervence. Celkový počet účastníků, kteří absolvovali odborné vzdělávání, tak poklesl z původních 49 na 37.





## 7. Popis klíčových aktivit projektu

### *KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení*

Ve Zlínském kraji byl realizován transformační proces, který reagoval na změny ve společnosti, změny v přístupu k ohroženým dětem a změny v legislativě. Jednalo se o systém podpory přirozeného rodinného prostředí a další prevenci umístování dětí do zařízení.

Do této klíčové aktivity byly zahrnuty následující příspěvkové organizace:

název	nové sociální služby v rámci transformace
Centrum ÁČKO, příspěvková organizace	<ol style="list-style-type: none"> <li>OSP (ambulantní/terénní)</li> <li>ODLEH (ambulantní + terénní)</li> <li>ODLEH (pobytová)</li> <li>SRHB (ambulantní/terénní)</li> </ol>
Dětské centrum Zlín, příspěvková organizace	<ol style="list-style-type: none"> <li>KP (ambulantní/terénní)</li> <li>SAS pro rodiny s dětmi (ambulantní/terénní)</li> </ol>

Ke každé sociální službě byla vytvořena teorie změny, evaluační design a následně byly definovány krátkodobé a střednědobé dopady. Následovala tvorba evaluačních nástrojů a samotný proces evaluace od sběru dat až po interpretaci a implementaci doporučených změn v systému evaluace.

### *KA2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb*

Tato aktivita byla zaměřena na podporu profesního růstu zaměstnanců obou zařízení a poskytnutí jim podpory v zájmu profesionálního a kvalitního poskytování sociálních služeb.

Cílovou skupinou pro realizaci této klíčové aktivity byly:

- pracovníci nových sociálních služeb (z. č.108/2016 Sb.);
- pracovníci ZDVOP, což jsou pracovníci sociálně-právní ochrany dětí (z. č. 359/1999 Sb.);
- zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné a zdravotní problematice.

Ke každé subaktivitě byla vytvořena teorie změny, evaluační design a byly definovány krátkodobé a střednědobé dopady. Následovala tvorba evaluačních nástrojů a samotný proces evaluace od sběru dat až po interpretaci a implementaci doporučených změn v systému evaluace.



## 8. Cílové skupiny evaluace

### Primární cílovou skupinou byly:

- Osoby sociálně vyloučené (či sociálním vyloučením ohrožené).
- Ohrožené rodiny s dětmi – jedná se o takové rodiny, které se vlivem různého počtu nepříznivých faktorů dostaly nebo dostávají do životních situací, které nejsou schopny řešit vlastními silami a potřebují pomoc sociální služby.

Aby mohla být zajištěna řádná péče o děti, které se v problematických rodinách nacházejí, je zapotřebí pracovat v rodinách na posilování vztahu mezi rodiči a dítětem/děťmi, dopomáhat při obnovení nebo posilování rodičovských kompetencí, dopomáhat při zajištění řádného chodu domácnosti, v níž dítě vyrůstá, doprovázet rodinu při hospodaření s rozpočtem domácnosti.

### Sekundární cílovou skupinou pak byli:

- Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování.
- Sociální pracovníci.
- Pracovníci v sociálních službách.
- Zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice.



## 9. Výzkumné metody a techniky použité při evaluaci u KA1

Podstatou projektu bylo prakticky ověřit funkčnost a aktuálnost transformačních plánů. Z toho důvodu byly evaluační aktivity nedílnou součástí projektu, vycházely z procesního fungování služby a soustředily se na hodnocení bezprostředních výsledků a dopadů služby (dopadová evaluace).

Zvolena byla smíšená forma evaluace s důrazem na spolupráci externího evaluátora s příslušným ředitelem či ředitelkou zařízení, respektive s metodičkou sociálních služeb. Ti fungovali mimo jiné jako kontaktní bod evaluátora se službou.

V úvodní fázi evaluace připravil evaluátor společně s realizačním týmem design výzkumu a plán evaluace, včetně plánu spolupráce (zejména při sběru a sdílení evaluačních dat).

Průběžné dopadové (impaktové) evaluace u jednotlivých služeb v rámci projektu byly prováděny jednou za 6–12 měsíců. V závěru projektu byla provedena závěrečná dopadová (sumativní impaktová) evaluace, opět podle teorie změny (TBIE).

### Cílové skupiny:

- uživatelé sociálních služeb Centrum Áčko Valašské Meziříčí a/nebo jejich rodinní příslušníci;
- pracovníci v přímé péči služeb Centrum Áčko Valašské Meziříčí;
- uživatelé sociálních služeb DC Zlín a/nebo jejich rodinní příslušníci;
- pracovníci v přímé péči služeb DC Zlín.

### Pro evaluaci byly používány tyto metody:

- dotazníkové šetření (pracovník přímé péče, uživatel, ostatní uživatelé) – elektronicky/asistované vyplnění na místě;
- polostrukturovaný rozhovor;
- kvalitativní analýza dat.



## 10. Výzkumné metody a techniky použité při evaluaci u KA2

V rámci vstupní evaluace byl zpracován evaluační design, který vychází z tzv. teorie změny. Pro realizaci KA2 byl zpracován logický model projektu, který vycházel z projektové dokumentace a zároveň reflektoval záměry příjemce. V teorii změny byly definovány aktivity, za kterých projekt plní stanovené cíle, jejich výstupy a provázanost na krátkodobé a dlouhodobé dopady.

### Cílové skupiny:

- ředitelé zařízení;
- odborný koordinátor;
- vedoucí služeb;
- klíčoví aktéři (účastníci kazuistických seminářů, interdisciplinárních seminářů, workshopů navazujících na interdisciplinární semináře);
- pracovníci zařízení Centra Áčko;
- pracovníci zařízení DC Zlín.

### Používané metody:

V rámci evaluace byly využívány kvalitativní i kvantitativní metody. Šlo o analýzu dokumentace projektu a analýzu dat vytvořených v rámci projektu, řízené rozhovory s různými skupinami aktérů, dotazníková šetření.



## 11. Teorie změny a evaluační designy

### *KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení*

#### **Áčko VM**

Áčko VM vzniklo transformací původního zařízení Kojeneckého a dětského centra, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, p.o. . Změna jména přímo navazovala na zásadní změny, které sebou přinesla transformace, a které se týkaly změny cílové skupiny i velké části poskytovaných služeb. Organizace nabízí sociální služby, jejichž hlavním cílem je podpora rodin dětí, rodičů, dětí a dospívajících s poruchou autistického spektra, ADHD, mentálním postižením.

Cílem projektu bylo zachování některých stávajících služeb a zároveň zavedení služeb nových, jež reagují na změny ve společnosti, v přístupu k ohroženým dětem a na legislativní změny, vztahující se k systému umístování dětí do institucionální péče. Vzhledem ke skutečnosti, že po transformaci se zásadním způsobem změnila cílová skupina i velká část služeb, které zařízení nabízelo, bylo rozhodnuto o změně jména na Centrum ÁČKO, příspěvková organizace.

#### **Specifické cíle projektu pro Áčko VM:**

- Ukončení činnosti Kojeneckého a dětského centra.
- Rozšíření sociálních služeb o:
  - OSP (odborné sociální poradenství);
  - ODLEH (terénní, ambulantní, pobytová);
  - SRHB.
- V rámci projektu byl plánován vznik nové sociální služby osobní asistence, která se však nebyla realizována a místo tohoto záměru vznikla služba sociální rehabilitace.
- Personální zajištění a provázání nově zavedených služeb.
- Ukotvení služby ZDVOP poskytované pro rodiny s dětmi s přítomností, či podezřením na přítomnost některé z poruch autistického spektra dále jen „PAS“.
- Fungování svépomocných skupin a volnočasových aktivit.
- Zrušení nadbytečných pracovních míst (domovník, provozář, krejčí, kuchařka, uklízečka).
- Reorganizace prostor (redukce skladů, zavedení archivu).

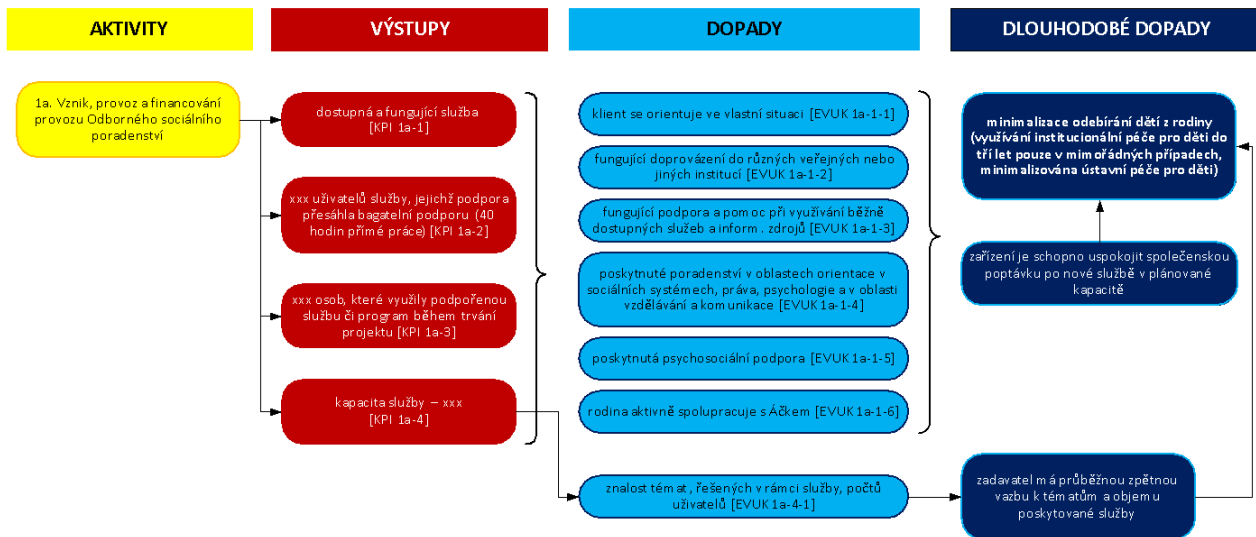
Vzhledem ke skutečnosti, že v organizaci došlo v průběhu evaluovaného období jednak k výměně ředitelky a dále pak opakovaně k obměně vedení služeb, byla organizace schopna poskytnout kvalitní data k evaluaci pouze dvakrát.

## Odborné sociální poradenství

### Teorie změny

Projekt: Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II

Centrum ÁČKO, p.o. – odborné sociální poradenství



### Design evaluace

EVUK	EVUK popis	evaluační otázka	použitá metoda/technika	kdo je zdrojem dat	frekvence	průzkum
1a-1-1	uživatel se orientuje ve vlastní situaci	Orientujete se v situaci, ve které se vy a vaši blízcí nacházíte?	dotazníkové šetření rozhovory s vybraným vzorkem	rodiče prostřednictvím PPP	po poskytnutí služby	OSP- uzivatel
1a-1-2	fungující podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a inform. zdrojů	Byla v rámci služby poskytnuta účinná pomoc při využívání ostatních služeb a informačních zdrojů?	dotazníkové šetření / podkladové šetření verifikační rozhovory	PPP, souhrnně metodička	pololetní	OSP- uzivatel OSP- primaapece
1a-1-3	fungující podpora pro jednání s různými veřejnými nebo jinými institucemi	Pomohla vám podpora odbornými pracovníky/icemi?	dotazníkové šetření rozhovory s vybraným vzorkem	rodiče prostřednictvím PPP	po poskytnutí služby	OSP- uzivatel
1a-1-4	poskytnuté poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání a komunikace	Jak hodnotíte poskytnutou podporu?	dotazníkové šetření verifikační rozhovory	rodiče, rozšířená rodina, děti prostřednictvím PPP	po poskytnutí služby	OSP- uzivatel
1a-1-5	poskytnutá psychosociální podpora	Jaké metody a postupy byly ve službě použity?	dotazníkové šetření verifikační rozhovory	PPP	pololetní	OSP- primaapece

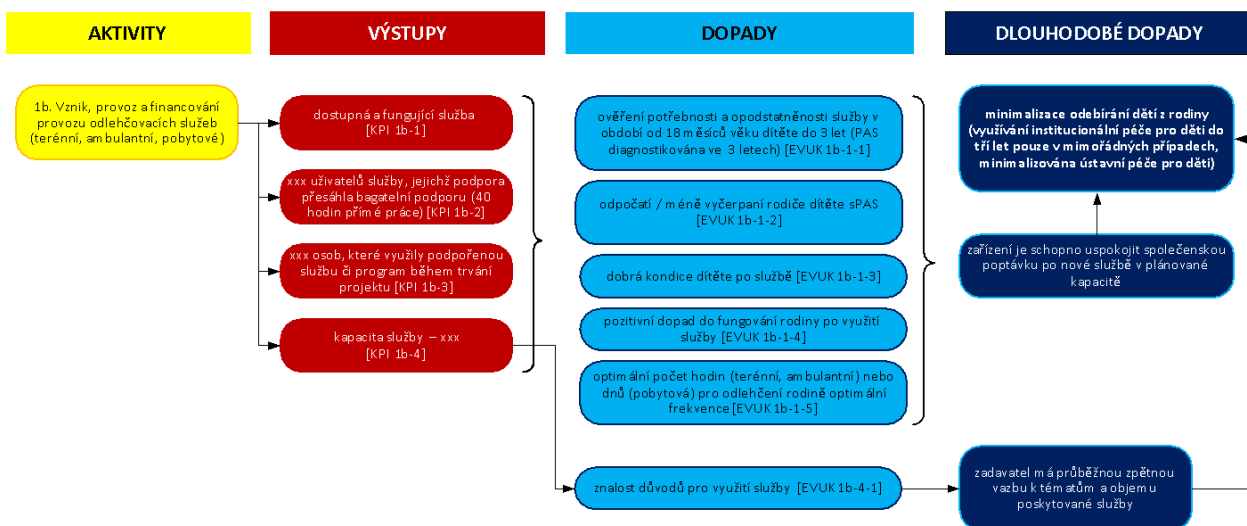
1a-1-6	rodina aktivně spolupracuje se zařízením	Jak hodnotíte spolupráci s rodinou?	rozhovory	PPP	pololetní	OSP-primapece
1a-4-1	znalost témat, řešených v rámci služby, počtů uživatelů	Jaké téma bylo ve službě řešeno? S jakým problémem klient služby přišel?	podkladové šetření a statistické vyhodnocení (dle seznamu řešených témat)	PPP	pololetní	OSP-primapece

## Odlehčovací služby

### Teorie změny

Projekt: Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II

Centrum ÁČKO, p.o. – odlehčovací služby



### Design evaluace

EVUK	EVUK popis	evaluační otázka	použitá metoda/technika	kdo je zdrojem dat	frekvence	průzkum
1b-1-1	ověření potřeby a opodstatněnosti služby v období od 18 měsíců věku dítěte do 3 let (PAS diagnostikována ve 3 letech)	Kolik dětí službou prošlo? Liší se chování dítěte s podezřením na PAS ve věku od 18 měsíců do 3 let od dítěte bez tohoto podezření? Je péče o dítě s podezřením na PAS ve věku od 18 měsíců do 3 let věku dítěte náročnější než	strukturované hodnotící pohovory	experti vedoucí služby metodička služby	rok po spuštění služby	ODLEH-metod



		péče o dítě bez tohoto podezření?				
1b-1-2	odpočatí či méně vyčerpání rodiče dítěte/mladého dospělého s PAS (odlehčením je chápán i prostor pro vyřízení nutných záležitostí, které není možné s dítětem)	Jak hodnotíte svoji kondici v porovnání s výchozím stavem?	dotazníkové šetření / verifikační rozhovory	rodič	pololetní	ODLEH-rodic
1b-1-3	dobrá kondice dítěte po službě	Kondice dítěte/ml. dospělého při zpětném přebírání ze služby	dotazníkové šetření verifikační rozhovory	rodiče děti prostřednictvím PPP	po službě pololetní	ODLEH-primapece ODLEH-rodic
1b-1-4	pozitivní dopad do fungování rodiny po využití služby	Je rodina při využívání odlehčovací služby ve větší míře zapojena do běžného společenského života?	dotazníkové šetření verifikační rozhovory	rodič	po službě pololetní	ODLEH-rodic
1b-1-5	optimální počet hodin (terénní, ambulantní) nebo dnů (pobyťová) pro odlehčení rodině optimální frekvence	Kolik hodin (terénní, ambulantní) nebo dnů (pobyťová) strávilo dítě v péči? Kolikrát za rok rodina využila službu?	podkladové šetření analýza dat expertní interpretace	metodička služby vedoucí služby	roční	ODLEH-primapece
1b-4-1	znalost důvodů pro využití služby, počtů uživatelů	Jaké téma bylo ve službě řešeno? S jakým problémem klient služby přišel?	podkladové šetření a statistické vyhodnocení (dle seznamu řešených témat)	PPP	pololetní	ODLEH-primapece

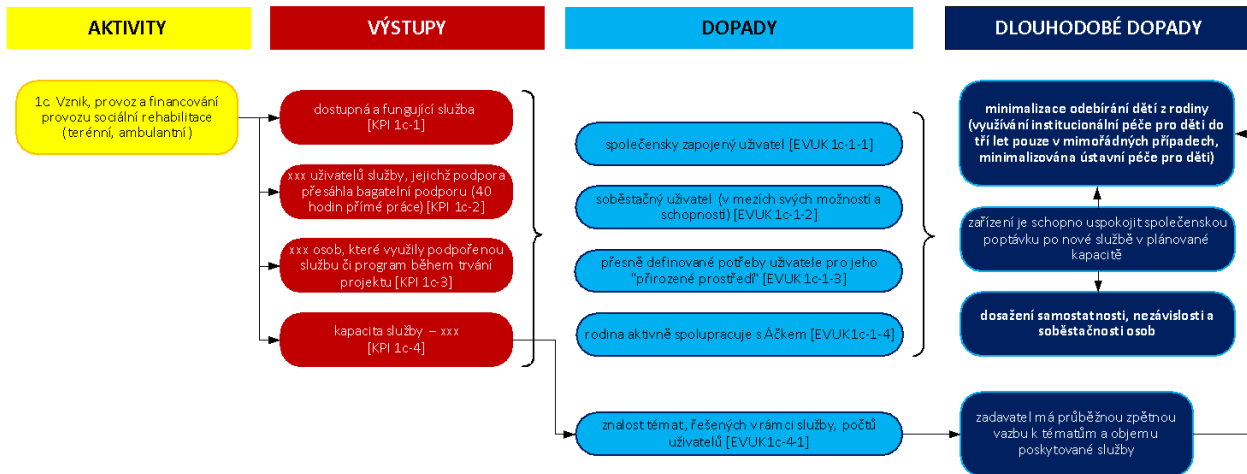


## Sociální rehabilitace

### Teorie změny

Projekt: Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II

Centrum ÁČKO, p.o. – sociální rehabilitace



### Design evaluace

EVUK	dopad	evaluační otázka	použitá metoda/technika	kdo je zdrojem dat	frekvence	průzkum
1c-1-1	společensky zapojený uživatel	Má uživatel kontakt se společenským prostředím?	kvalitativní průzkum	PPP uživatel / rodiče	pololetní	Sociální rehabilitace – zpětná vazba pracovníka/ice přímé péče (rodiče)
1c-1-2	soběstačný uživatel v mezích svých možností a schopností	Je uživatel maximálně soběstačný v mezích svých možností a schopností?	kvalitativní průzkum	PPP uživatel / rodiče	pololetní	Sociální rehabilitace – zpětná vazba pracovníka/ice přímé péče (rodiče)
1c-1-3	přesně definované potřeby uživatele pro jeho „přirozené prostředí“	Jaké jsou potřeby dítěte pro místo následného pobytu? Kde jsou potřeby zaznamenány?	podkladové šetření – zpráva pro místo následného pobytu	pracovníci přímé péče, souhrnně metodik	pololetní	Sociální rehabilitace – zpětná vazba pracovníka/ice přímé péče (rodiče)
1c-1-4	rodina aktivně spolupracuje s Áčkem	Jak hodnotíte spolupráci s rodinou?	rozhovory	PPP	pololetní	Sociální rehabilitace – zpětná vazba pracovníka/ice přímé péče (rodiče)
1c-4-1	znalost témat, řešených v rámci služby, počtů uživatelů	Jaké téma bylo ve službě řešeno? S jakým problémem klient služby přišel?	podkladové šetření a statistické vyhodnocení (dle seznamu řešených témat)	metodička služby	pololetní	Sociální rehabilitace – zpětná vazba pracovníka/ice přímé péče (rodiče)

## DC Zlín

DC Zlín poskytuje pomoc a podporu dětem a jejich rodinám v situacích, které ohrožují vývoj či zdraví dítěte.

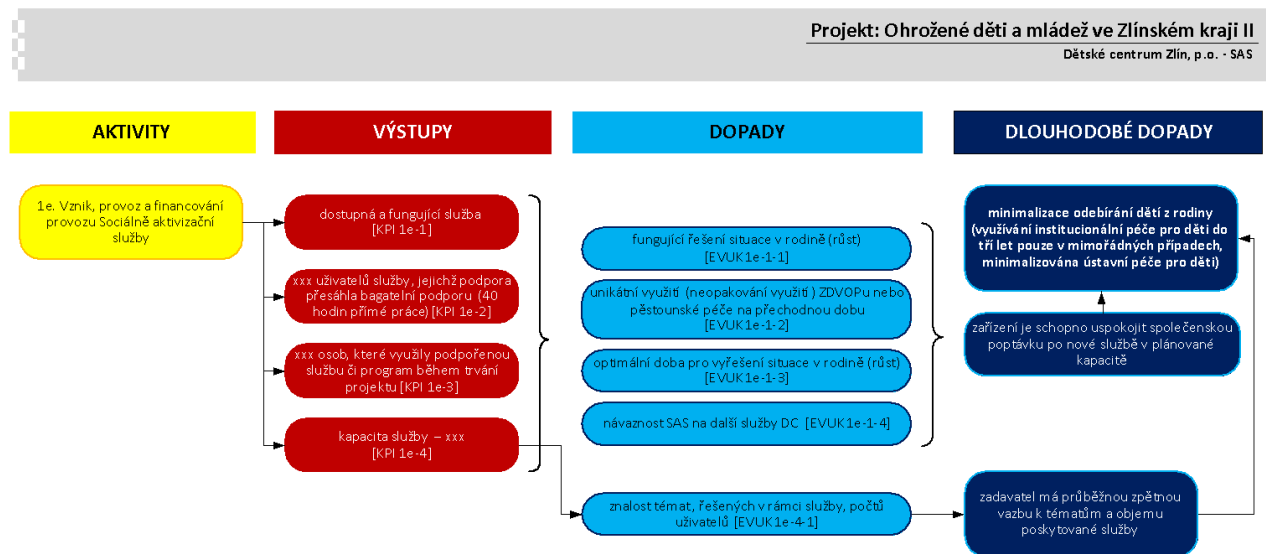
Cílem projektu bylo zachování některých stávajících služeb a zároveň zavedení služeb nových, jenž reagují na změny ve společnosti, přístupu k ohroženým dětem a na legislativní změny, vztahující se k systému umísťování dětí do institucionální péče. Projekt měl zároveň ověřit užitečnost a efektivitu jednotlivých aktivit.

Díličními cíli transformace jsou:

- Ukotvení stávající služby ZDVOP (vč. navýšení věkové hranice na 18 let).
- Ukončení činnosti služby Sovička, jednalo se o doplňkovou činnost – hlídání dětí;
- Registrace a zavedení nových služeb:
  - KP;
  - SAS pro rodiny s dětmi.
- Komunikace a výměna informací se spolupracujícími organizacemi/subjekty (azylové domy, školy, diagnostické a výchovné ústavy)
- Evaluace nových i stávajících služeb:
  - KP;
  - SAS. pro rodiny s dětmi

## Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

### Teorie změny



### Design evaluace

EVUK	EVUK popis	evaluační otázka	použitá metoda/technika	kdo je zdrojem dat	frekvence	průzkum
1e-1-1	fungující řešení situace v rodině (růst)	Jak hodnotíte situaci v rodině?	dotazníkové šetření / podkladové šetření verifikační rozhovory	PPP souhrnně vedoucí SAS	pololetní	SAS- primapec- vstup SAS- primapec- ukončení
1e-1-2	unikátní využití (neopakování)	vypuštěno 07/2019				

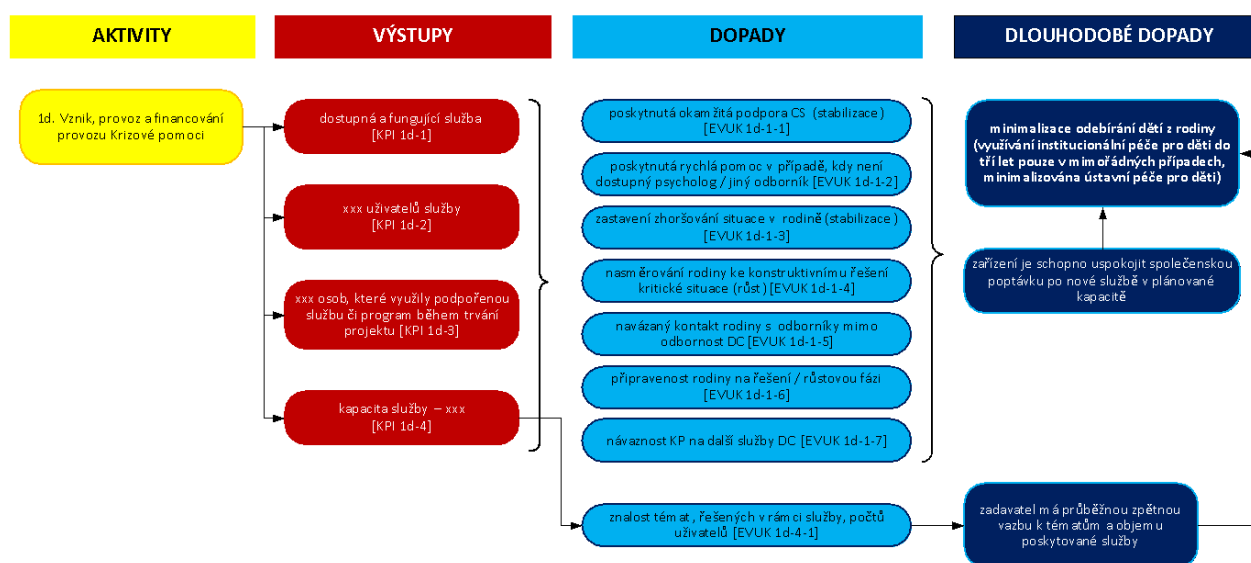
	využití) ZDVOPu nebo pěstounské péče na přechodnou dobu					
1e-1-3	optimální doba pro vyřešení situace v rodině (růst)	Jak dlouho byla služba využita? + Byla situace v rodině vyřešena / splněn cíl, daný v IP?	analýza dat podkladové šetření (vč. vyhodnocení IP)	PPP vedoucí SAS	pololetní	SAS- primapec- ukončení
1e-1-4	návaznost SAS na další služby DC	Jaká další služba DC byla použita v návaznosti na SAS?	podkladové šetření	manažerka kvality	pololetní	SAS- primapec- ukončení
1e-4-1	znalost témat, řešených v rámci služby, počty uživatelů	Jaké téma bylo ve službě řešeno? S jakým problémem klient služby přišel?	podkladové šetření a statistické vyhodnocení (dle seznamu řešených témat)	manažerka kvality	pololetní	SAS- primapec- ukončení

## Krizová pomoc

### Teorie změn

Projekt: Ohrožené děti a mládež ve Zlínském kraji II

Dětské centrum Zlín, p.o. - krizová pomoc



### Design evaluace

EVUK	EVUK popis	evaluační otázka	použitá metoda/technika	kdo je zdrojem dat	frekvence	průzkum
1d-1-1	poskytnutá okamžitá podpora klienta (stabilizace)	Pomohli jsme vám včas? Pomohli jsme vám rychle?	dotazníkové šetření rozhovory s vybraným vzorkem	uživatelé služby vedoucí KP	pololetní	KP-uzivatel-dospělý KP-uzivatel-dítě

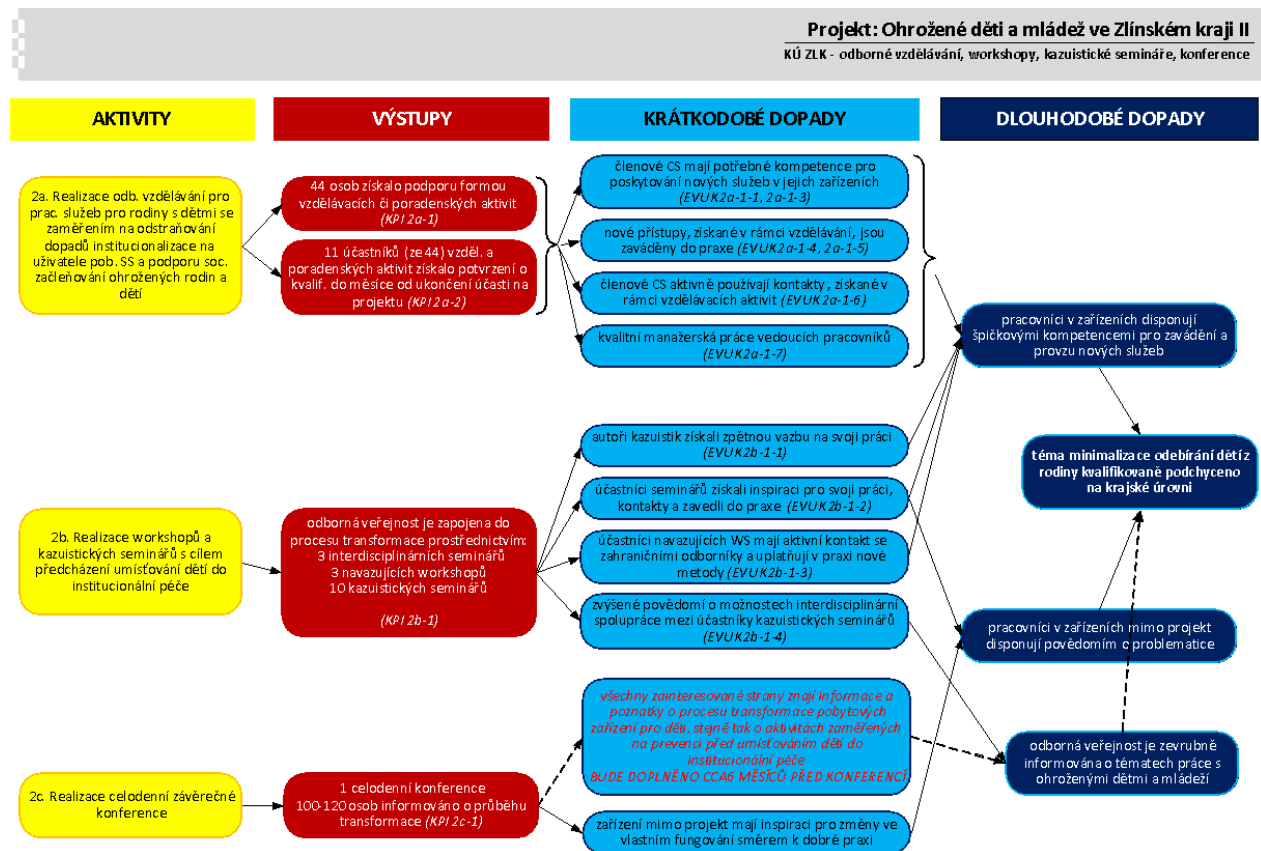


<b>1d-1-2</b>	poskytnutá rychlá pomoc v případě, kdy není dostupný příslušný odborník	Vypuštěno 07/2019				
<b>1d-1-3</b>	zastavení zhoršování situace klienta (stabilizace)	Lze konstatovat, že situace klienta je po intervenci stabilizovaná?	dotazníkové šetření / podkladové šetření verifikační rozhovory	pracovníci přímé péče souhrnně vedoucí KP	pololetní	KP-primapece-dospely KP-primapece-dite
<b>1d-1-4</b>	nasměrování klienta ke konstruktivnímu řešení kritické situace (růst)  nepoužije se, pokud je klientem dítě	Je klient na cestě ke konstruktivnímu řešení kritické situace?	dotazníkové šetření verifikační rozhovory  expertní hodnocení	pracovníci přímé péče	pololetní	KP-primapece-dospely KP-primapece-dite
<b>1d-1-5</b>	vypuštěno – duplicitní EVUK 1d-1-7					
<b>1d-1-6</b>	připravenost klienta na řešení / růstovou fázi	Víte, co máte dále dělat?	rozhovory	pracovníci přímé péče	pololetní	KP-primapece-dospely KP-primapece-dite
<b>1d-1-7</b>	navázaný kontakt klienta dalšími službami	Na které služby DC byl klient navázán? Na které služby mimo odbornost DC byl klient navázán?	dotazníkové šetření verifikační rozhovory	pracovníci přímé péče	pololetní	KP-primapece-dospely KP-primapece-dite
<b>1d-4-1</b>	znalost témat, řešených v rámci služby	Jaké téma bylo ve službě řešeno? S jakým problémem klient služby přišel?	podkladové šetření a statistické vyhodnocení (dle seznamu řešených témat)	manažerka kvality	pololetní	

## KA 2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb

Klíčová aktivita vzdělávání zahrnuje supervize, externí konzultace, pracovní setkání s vedením, vzdělávání prostřednictvím kurzů, kazuistické semináře, interdisciplinární semináře a workshopy a také závěrečnou konferenci. Předmětem evaluace byly vzdělávací kurzy pro zaměstnance organizací zapojených do projektu, kazuistické semináře, interdisciplinární semináře a workshopy a závěrečnou konferenci (nebyla realizována).

### Teorie změny



Pro realizaci KA2 byl definován cíl **ověření užitečnosti a efektivity jednotlivých rozvojových aktivit.**

### Design evaluace 2a. Odborné vzdělávání

dopad	EVUK ID	EVUK popis	evaluační otázky	ev. nástroj	(průzkum) CS	frekvence
členové CS mají potřebné kompetence pro poskytování	2a-1-1	účast na jednotlivých vzdělávacích aktivitách	kolik osob se zúčastnilo jednotlivých vzdělávacích aktivit?	statistika	(2a-A) projektová manažerka	pololetně
	2a-1-2		<i>zrušen</i>			



nových služeb v jejich zařízeních	2a-1-3	úroveň nových/prohloubených kompetencí	<p>které kompetence byly prohlubovány/zvyšovány (rozdíl původní ver. stávající úroveň):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rozumí pojmům</li> <li>• rozumí dané problematice</li> <li>• zná metody práce v dané službě umí řešit nenadálosti</li> <li>• dokáží poznat, že v rámci služby přepečovávám</li> </ul>	QUES	(2a-B) vedoucí služeb	pololetně
nové přístupy, získané v rámci vzdělávání, jsou zaváděny do praxe	2a-1-4	nové/inovované přístupy (metodiky), zavedené do praxe a jejich přínos	<p>jaké nové poznatky a přístupy (metodiky) jste si odnesl/a ze školení?</p> <p>které kompetence (znalosti, dovednosti, schopnosti) jste v rámci vzdělávání získal/a?</p> <p>které nové přístupy (metodiky), získané v rámci vzdělávání, jste zavedl/a do praxe?</p>	QUES	(2a-C) účastníci kurzů	pololetně
	2a-1-5	přínos nově zaváděných přístupů (metodik)	<p>jaké nové přístupy (metodiky), získané v rámci vzdělávání, zavedli vaši lidé do praxe?</p> <p>jaký je přínos nově zavedených přístupů (metodik)</p>	QUES	(2a-B) vedoucí služeb	pololetně
<p>členové CS aktivně používají kontakty</p> <p>získané v rámci vzdělávacích aktivit</p>	2a-1-6	aktivní práce se získanými kontakty	<p>kolik jste během vzdělávacích aktivit získal/a nových kontaktů?</p> <p>k čemu vám byly/Jsou kontakty užitečné?</p>	QUES	(2a-C) účastníci kurzů	pololetně
kvalitní manažerská práce vedoucích pracovníků	2a-1-7	manažerské dovednosti vedoucích pracovníků na vysoké úrovni	<p>jak hodnotíte v porovnání obdobím před projektem manažerskou práci vašich vedoucích pracovníků?</p> <p>(výčet manažerských kompetencí – horší-stejná-lepší)</p>	QUES	(2a-D) ředitelé zařízení	pololetně



## Design evaluace 2b. Realizace workshopů a kazuistických seminářů

dopad	EVUK ID	EVUK popis	evaluační otázky	EvTool	kdo je zdrojem dat	frekvence
autoři kazuistik získávají zpětnou vazbu na svoji práci	2b-1-1	kvalita a užitečnost zpětné vazby	počty kaz. seminářů/kazuistik? dostal/a jste zpětnou vazbu na vaši kazuistiku? v čem vám byla přínosná? obsahuje zpětná vazba i doporučení na změny? chystáte se změny zavést do praxe?	QUES	v rámci (2b-D) účastníci kazuistických seminářů	pololetně
účastníci seminářů získali inspiraci pro svoji práci, kontakty a zavedli do praxe	2b-1-2	získané poznatky ze zahraničí benchmarking stavu v organizaci zavedené změny	hlavní důvod vaší účasti na interdisciplinárních seminářích? získali jste inspiraci ze zahraničí? měli jste možnost porovnat vaši organizaci s jinými? získali jste užitečné kontakty? jaké změny jste zavedli ve vaší organizaci díky inspiraci ze seminářů?	QUES	(2b-B) účastníci interdisciplinárních seminářů	pololetně
účastníci navazujících WS mají aktivní kontakt se zahraničními odborníky a uplatňují v praxi nové metody	2b-1-3	přínosné kontakty aktivní práce s novými metodami	jaký je důvod vaší účasti na workshopech? jaké nové metody jste uplatnil/a v praxi? jaké kontakty jste navázal/a v rámci seminářů a navazujících WS? jak probíhá vaše spolupráce se získanými kontakty?	QUES	(2b-C) účastníci workshopů navazujících na interdisciplinární semináře	pololetně
zvýšené povědomí o možnostech interdisciplinární spolupráce účastníky kazuistických seminářů	2b-1-4	získané kontakty a inspirace	získaná inspirace navazující změny kontakty s odborníky znalost východ interdisciplinárního přístupu	QUES	(2b-D) účastníci kazuistických seminářů	pololetně

## 12. Evaluace naplnění cílů a dopadů

### KA1 – Zahájení nových sociálních služeb a jejich provozní a materiálové zabezpečení

#### Áčko VM

##### Odborné sociální poradenství

V rámci realizace projektu bylo u sociální služby Odborné sociální poradenství (dále jen „OSP“) zpracováno 136 dotazníků. Mezi sledované aspekty patřily metody a techniky používané ve službě, kvalita spolupráce s rodinou a témata, se kterými klient do služby přišel. Mimo jiné se zjišťovalo i využívání dalších doporučených služeb.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<b>1a-1-1</b> klient se orientuje ve vlastní situaci	Šetření zpětnou vazbou přineslo v této věci pozitivní zjištění, klienti se ve své situaci ve valné většině případů orientují nebo převážně orientují.
<b>1a-1-2</b> fungující doprovázení do různých veřejných nebo jiných institucí	Pro většinu klientů měl doprovod odbornými pracovníky do veřejných institucí smysl a pomáhal jim.
<b>1a-1-3</b> fungující podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>1a-1-4</b> poskytnuté poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání a komunikace	Poradenství bylo poskytováno systematicky a podle specifických potřeb klienta.
<b>1a-1-5</b> poskytnutá psychosociální podpora	Uživatelům se ve službě dostávalo psychologické podpory a kontaktů na diagnostiky či další navazující/ potřebné služby. Mimo to byli pracovníci služby nápomocni při nastavování pravidel v rodině.
<b>1a-1-6</b> rodina aktivně spolupracuje s Áčkem	Spolupráce rodin s odbornými pracovníky byla hodnocena neobyčejně kladně; rodiny řádně docházely na dohodnutá setkání a ke každému setkání byla vedena dokumentace.
<b>1a-4-1</b> znalost témat řešených v rámci služby, počtů uživatelů	Je výrazný rozdíl mezi tématy řešenými s dětmi a s dospělými. U dětí se nejčastěji vyskytují asociální poruchy chování a neschopnost navázat soc. kontakt. Následuje problém s učením a špatný psychický stav, problém s trávením volného času a závislost na pečujících osobách. Nejčastěji řešená témata dospělých je konfliktní nebo krizová situace v rodině, ztráta orientace ve školském systému a ztráta orientace v sociálním systému.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>● dotazník „AckoVM_OSP-uzivatel“</li><li>● dotazník „AckoVM_OSP-primapece“</li><li>● polostrukturované rozhovory (ředitelka, vedoucí služby)</li></ul>





<b>Evaluační výrok:</b>	Krátkodobé dopady u odborného sociálního poradenství jsou hodnoceny za malé časové období, přesto však byla zjevná hlavní náplň služby, která se zaměřuje na podporu rodiny a jejich začlenění do běžného sociálního prostředí. Kromě hlavní náplně odborného sociálního poradenství poskytovali odkaz na odbornou literaturu v oblasti problematiky PAS a ADHD, jakož i odkazování klientů na službu rané péče, odlehčovací službu a sociální rehabilitaci, poskytovanou v rámci organizace Áčko. Konstatujeme, že cílovou skupinou odborného poradenství je za sledované období pouze cílová skupina PAS a ADHD, která je zároveň cílovou skupinou dalších dvou služeb Áčka VM. Ze zjištění vyplývá, že v rámci služby odborného sociálního poradenství nejsou jasně definované cíle služby a cílová skupina je velmi úzká. Fungování služby jako celku je nejasné a pro cílovou skupinu nesrozumitelné. Chybí jasná a přehledná propagace služby.
-------------------------	--

### Odlehčovací služby

V rámci realizace projektu bylo u sociální služby Odlehčovací služba (dále jen „ODLEH“) vyplněno celkem 56 dotazníků, z toho vyplnilo dotazník 28 pracovníků v přímé péči a 28 uživatelů – rodič. Aspekty sledované u pracovníka přímé péče jsou: hodnocení aktivit, které rodiče provozují během doby, kterou dítě pobývá ve službě a další služby, které pracovník doporučí využít. Uživatel byl dotazován na aktivity, které provozuje během doby, kterou dítě pobývá ve službě, na kondici dítěte (psychickou i fyzickou) při opuštění služby, spokojenost dítěte ve službě a dobu, kterou dítě ve službě strávilo.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<b>1b-1-1</b> ověření potřebnosti a opodstatněnosti služby v období od 18 měsíců věku dítěte do 3 let	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>1b-1-2</b> odpočatí / méně vyčerpání rodiče dítěte s PAS	Kondice rodičů se díky službě zlepšuje jen mírně, ve větší míře pouze zachovává výchozí stav. Rodiče využívají čas pobytu dítěte ve službě především k odpočinku a sportu a dále k vyřizování osobních záležitostí (např. návštěva úřadu).
<b>1b-1-3</b> dobrá kondice dítěte po službě	Fyzická kondice dítěte byla ve většině případů po ukončení účasti ve službě stejná jako před nastoupením, v některých případech bylo zaznamenáno zlepšení. Ke zhoršení nedocházelo. Psychický stav dětí byl po ukončení účasti ve službě lepší nebo výrazně lepší.
<b>1b-1-4</b> pozitivní dopad do fungování rodiny po využití služby	Fungování rodiny se po ukončení služby mírně mění k lepšímu. Díky službě má rodina více možností zapojit se do společenského života
<b>1b-1-5</b> optimální počet hodin nebo dnů pro odlehčení rodině, optimální frekvence	Služba je uživateli využívána v průměru 52 hodin.
<b>1b-4-1</b> znalost důvodů pro využití služby, počtů uživatelů	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „ACKOVM_ODLEH-primapece“</li> <li>• dotazník „AckoVM_ODLEH-rodic“</li> <li>• polostrukturované rozhovory (ředitelka, vedoucí služby)</li> </ul>



<b>Evaluační výrok:</b>	Krátkodobé dopady u odlehčovací služby jsou hodnoceny za velmi malé časové období. Služba funguje standardním způsobem, avšak není zcela prokazatelná potřebnost všech 3 typů odlehčovací služby. Počet respondentů v šetření byl velmi nízký, což může být zapříčiněno nedostatečnou propagací služby, ale i nejasnou hranicí mezi odlehčovací službou a sociální rehabilitací na kterou jsou uživatelé v rámci odborného poradenství ve většině případů odkazováni.
-------------------------	---

### Sociální rehabilitace

V rámci realizace projektu bylo u sociální služby Sociální rehabilitace (dále jen „SRHB“) vyplněno celkem 36 dotazníků od pracovníků v přímé péči. Mezi sledovanými aspekty u pracovníka přímé péče je otázka kontaktu dítěte se společenským prostředím, zapojení dítěte do každodenního života, oblasti a rozsah dítěte vyžadované péče, hodnocení spolupráce s rodinou, potřeby dítěte pro místo následného pobytu, další doporučení na služby a témata, se kterými klienti do služby přišli. V průběhu šetření opakovaně došlo k výměně na pozici vedoucí služby, kde se noví pracovníci museli nejprve zorientovat v systému evaluace a proniknout do něj. Tento fakt se odrazil na celkovém počtu dotazníků.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<b>1c-1-1</b> společensky zapojený uživatel	Mezi největší překážky v navazování blízkých vztahů patřilo nepochopení sociálních vztahů a emocí, nízká empatie, špatné komunikační dovednosti nebo i agresivita.
<b>1c-1-2</b> soběstačný uživatel v mezích svých možností a schopností	Mírného zlepšení je dosahováno zapojením klientů do chodu domácnosti a účasti na rodinných akcích. Nicméně sociální zapojení mimo rodinný kruh je dle údajů nízké.
<b>1c-1-3</b> přesně definované potřeby uživatele pro jeho „přirozené prostředí“	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>1c-1-4</b> rodina aktivně spolupracuje s Áčkem	Rodina klienta na dohodnutá setkání přiváděla včas, případná neúčast byla omluvena. Spolupráce s rodinou je ve všech případech hodnocena kladně – rodina jevila zájem o informace. Ke každému setkání je vedena dokumentace.
<b>1c-4-1</b> znalost témat řešených v rámci služby, počtů uživatelů	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „AckoVM_SRHB-primapece“</li> <li>• polostrukturované rozhovory (ředitelka, vedoucí služby)</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	Sociální rehabilitace je hodnocena rovněž za velmi krátké časové období, a sice z důvodů výměny vedení služby a současně pasivity stávajících pracovníků během dvou evaluovaných období. Z šetření vyplývá, že mnozí uživatelé patrně nevnímají rozdíl mezi sociální rehabilitací a odlehčovací službou. Obě tyto služby vykazují nízký počet klientů. Služba se zaměřuje na posílení dovedností klientů a jejich začlenění do společnosti. Je potřeba definovat poslání sociální služby a její cíle tak, aby byly pro cílovou skupinu jasné a srozumitelné.



## Dětské centrum Zlín

### Sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi

V rámci realizace projektu bylo u sociální služby Sociálně aktivizační služba (dále jen „SAS pro rodiny s dětmi“) vyplněno celkem 49 dotazníků – zpětná vazba pracovníka přímé péče. Mezi sledované aspekty patřila situace v rodině zaměřená na finanční stránku rodiny a sociální vztahy v rodině. Dále byla sledována frekvence pobytů dítěte ve službě, plnění individuálního plánu klienta a témata, s nimiž klient do služby přišel. Doplnkově se zjišťovalo využívání dalších služeb doporučených pracovníkem SAS pro rodiny s dětmi.

Přibližně víc jak polovina tedy 60 % dětí přichází do služby s problémem týkajícím se nepříznivé socioekonomické situace rodiny, což dospělí řeší ve 100 % případů. Dále děti přichází s problémy týkající se trávení volného času (rovněž 60%) a problémy s učením. Méně časté problémy jsou špatný psychický a fyzický stav dítěte, násilí v rodině (i na dítěti), antisociální poruchy chování a rozvodová situace v rodině. Problémy u dospělého uživatele se vyskytují ve větším zastoupení a jsou propojeny s jejich životní situací. Všichni řeší problémy v oblasti nepříznivé socioekonomické situace rodiny. 67 % má problém s vyčleněním z trhu práce, u 33 % absentuje standardní bydlení a stejné procento má problém se ztrátou orientace v sociálním systému. V jednotlivých případech jsou pak zaznamenány poruchy chování antisociální (tzn. agresivita, trestná činnost, alkoholismus, toxikomanie, vandalismus), problém s učením, nepřijetí rodičovské role, závislosti, konfliktní nebo krizová situace v rodině, rozvodová situace v rodině, násilí v rodině a násilí na dítěti.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<b>1e-1-1</b> fungující řešení situace v rodině	Zlepšuje se příjem rodiny a vzrůstá zaměstnanost, mírně pak i mimoškolní aktivity a vztahy. Dochází ke zmírňování sociálně patologických jevů.
<b>1e-1-3</b> optimální doba pro vyřešení situace v rodině	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>1e-1-4</b> návaznost SAS na další služby DC	Služba je návazná na KP. Klienti jsou odkazováni i na další vhodné služby mimo organizaci.
<b>1e-4-1</b> znalost témat řešených v rámci služby, počty uživatelů	U dospělých klientů se nejčastěji objevuje téma nepříznivé socioekonomické situace rodiny a krizové nebo konfliktní situace. Dalším diskutovaným tématem je problém nezaměstnanosti uživatelů a nemožnosti či neschopnosti rodičů postarat se o dítě.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „DC-Zlín_SAS-primapece-vstup“</li> <li>• dotazník „DC-Zlín_SAS-primapece-ukončení“</li> <li>• polostrukturované rozhovory (metodička SS/ředitel, vedoucí služby)</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	Krátkodobé dopady u sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi byly naplněny. Sociální služba řeší ve většině případů problémy spojené s nepříznivou socioekonomickou situací, a to jak u dospělých klientů, tak u dětí. Po ukončení služby dochází téměř vždy ke změně situace klientů, tedy klesá míra zadluženosti či dochází k zajištění pravidelného příjmu rodin. Tím je potvrzen příznivý dopad sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, která takto přispívá k funkčnímu řešení situace v rodinách. Zajímavá je ovšem skutečnost, že individuální plány jsou spíše zaměřeny na posílení rodičovských kompetencí a řešení situací dětí ve škole. Je třeba se proto zaměřit na nastavení individuálních plánů u jednotlivých klientů na řešení socioekonomické situace v návaznosti na cíle služby. Služba má jasně definované své hranice a témata, kterými se zabývá. V souvislosti s tím byla potvrzena skutečnost, že pracovníci služby odkazují klienty na návazné/další potřebné sociální služby, a to jak v rámci organizace, tak i mimo ni.



## Krizová pomoc

V rámci realizace projektu bylo u sociální služby Krizová pomoc (dále jen „KP“) vyplněno celkem 343 dotazníků, z toho vyplnilo dotazník 255 dospělých a 88 dětí. Mezi sledované aspekty patřilo, zda služba KP poskytla klientovi něco navíc, zda došlo k zapojení dalšího člena rodiny do řešení současné situace klienta, či jestli byla poskytnuta návaznost na další služby. Služba byla hodnocena velmi pozitivně. Je vnímána jako rychle intervenující pomoc v případě nouze, a to jak z pohledu dospělého, tak z pohledu dítěte. Uživatelům služba přináší především možnost ventilovat své emoce, zmapovat svoji situaci a vymyslet plán pro její zlepšení. Potřebují však ujištění, že se mohou v případě potřeby znovu se službou spojit.

Služba byla úspěšná při zapojování dalších členů rodiny do řešení situace, to se podařilo v 86 případech. Nejčastěji se jedná o nejbližší příbuzné (dětí, rodiče či partner). Nejčastějším způsobem zapojení dalších členů rodiny byla samostatná konzultace (rozhovor), popř. konzultace s jiným pracovníkem. V případě dětí se jako způsob zapojení často objevovala hra nebo jiná zábavná aktivita (kreslení). Méně často se objevovala společná konzultace.

Výsledky zapojení člena/členů rodiny byly především: podpora, nastavení pravidel (příp. jejich dodržování), stabilizace stavu, pochopení situace, navázání důvěry, předání uživatele jiné službě, ventilace emocí, spolupráce členů rodiny, zmapování situace či společná schůzka s některým členem rodiny. Rodina obvykle získala vhled do situace a za dohledu další osoby se snažila pochopit stanoviska svých členů a najít společnou cestu k řešení problému. Většina klientů ví, co má po ukončení služby dělat nebo má alespoň částečnou představu

Při evaluaci se také ukázalo, že u několika uživatelů služby byla intervence poskytnuta v četnosti nad obvyklou mírou pro KP. Počet opakovaných návštěv za celou dobu evaluace bylo 112 (tzn. intervence jednomu klientovi byla poskytnuta více než 1krát, maximálně 33krát, v průměru se jedná o 6 návštěv na jednoho klienta). Vzhledem k této skutečnosti je potřeba si položit otázku, jak přesně jsou v organizaci definovány hranice služeb; neboť v důsledku by se mohlo dít – za předpokladu, že by hranice služby nebyly jasně určené – že klienti z KP budou na SAS pro rodiny s dětmi nebo na další služby odkazováni jen v minimální míře, čímž by organizace ztrácela na efektivitě.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<b>1d-1-1</b> poskytnutá okamžitá podpora CS	Cílové skupině je poskytována okamžitá pomoc. Z šetření vyplývá, že všichni uživatelé pocítují velký přínos služby; oceňují především možnost si popovídat, svěřit se někomu, kdo jim naslouchá, chápe je, podporuje je a nesoudí je, což vede k tomu, že si následně zmapují své prožitky a provedou rekapitulaci celé situace. Oceňují lidský přístup a možnost sdílení, vidí, že na nich někomu záleží. Díky tomu se cítí v celé své situaci lépe zorientovaní a dokáží plánovat jednotlivé kroky. Dále oceňují, že mohou projevovat své emoce a být sami sebou.
<b>1d-1-3</b> zastavení zhoršování situace v rodině	Služba uživatelům umožnila nezávisle probrat jejich životní situaci, utřídit si myšlenky a emoce a tím se lépe zorientovat. Díky službě zároveň dochází k zapojení dalšího člena rodiny do řešení situace. Úspěšnost zapojení je vysoká
<b>1d-1-4</b> nasměrování rodiny ke konstruktivnímu řešení kritické situace	Díky službě si řada uživatelů zmapovala svoji situaci, což jim umožnilo plánovat další kroky k jejímu vyřešení. Za pomoci pracovníků následně plán rozdělili do dílčích fází.
<b>1d-1-6</b> připravenost rodiny na řešení / růstovou fázi	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>1d-1-7</b> návaznost KP na další služby DC	Služba většinou nenavazuje uživatele na další odborné služby, protože je schopna problémy uživatele řešit s uživatelem prostřednictvím vlastních aktivit a pracovníků.
<b>1d-4-1</b> znalost témat řešených v rámci služby, počtů uživatelů	Mezi nejhojněji řešená témata patří konfliktní nebo krizová situace v rodině, rozvodová situace a nepříznivá socioekonomická situace a nezaměstnanost, u dětí se objevuje problém s trávením volného času a učením.

<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „DC-Zlin_KP-primapece-dite“</li> <li>• dotazník „DC-Zlin_KP-primapece-dospely“</li> <li>• polostrukturované rozhovory (metodička SS/ředitel, vedoucí služby)</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	<p>Služba krizové pomoci funguje izolovaně, tj. klienti jsou odkazováni na návaznou sociální službu jen v nemnohých případech. Důsledkem toho je, že klienti se vracejí stále do téže služby, aniž by to jejich nepříznivá sociální situace vyžadovala, a tak je účinnost pomoci služby nízká. Služba řeší situaci klientů vlastními silami, tedy prostřednictvím vlastních aktivit či aktivit pracovníků. To způsobuje, že celkový počet intervencí v některých případech převyšuje míru obvyklou pro tento druh služby. Ve většině případů krizová pomoc řeší: „konfliktní nebo krizovou situaci v rodině, nemožnost nebo neschopnost rodičů postarat se o dítě; úmrtí, úraz nebo závažnou nemoc blízkého; špatný psychický stav; nepříznivou socioekonomickou situaci v rodině a vazbu dítěte na špatné vrstevnické prostředí“. Výčet nejčastěji řešených témat ukazuje, že některá témata jsou předmětem řešení sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, např. nepříznivá socioekonomická situace v rodině nebo nemožnost nebo neschopnost rodičů postarat se o dítě. Dochází tak k duplicitnímu řešení některých témat, v důsledku čehož nemusí být klientům zřejmé konkrétní zaměření jednotlivých sociálních služeb. KP je úspěšná při zapojování dalších členů rodiny do řešení jejich nepříznivé sociální situace, neboť rodiny jsou ve službě vedeny ke konstruktivnímu řešení pomocí nastavení určitých pravidel.</p>

## **KA2 – Vzdělávání pracovníků působících ve službách pro rodiny s dětmi včetně workshopů a seminářů se zahraniční účastí a personální a metodologické zajištění služeb**

### **2a. Realizace odborného vzdělávání pro pracovníky služeb pro rodiny s dětmi se zaměřením na odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele podporující sociální služby a podporu sociálního začleňování ohrožených rodin a dětí**

U vzdělávacích kurzů jsme zaznamenali nízkou návratnost dotazníků. Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 12 respondentů. I přesto dotazovaní pozorovali pozitivní přínos vzdělávacích aktivit na zlepšení vlastních dovedností, případně dovedností svých podřízených.

Sledované dopady	
EVUK	evaluace dopadu
<p><b>2a-1-1, 2a-1-3</b> členové CS mají potřebné kompetence pro poskytování nových služeb v jejich zařízeních</p>	<p>Vzdělávací aktivity se zaměřovaly jak na oblast managementu, tak na odborné vzdělávání (<i>Práce s rodinou v krizové situaci, Krátkodobá krizová intervence, Dlouhodobá krizová intervence, Komunikace při autismu, Autismus z různých pohledů, Sociální poradenství v poradně</i>) V rámci vzdělávacích aktivit bylo zaznamenáno zlepšení kompetencí účastníků těchto kurzů, zejména ve věci porozumění pojmům a prohloubení znalostí v problematice a metodách pro danou službu.</p>
<p><b>2a-1-4, 2a-1-5</b> nové přístupy získané v rámci vzdělávání jsou zavedeny do praxe</p>	<p>Účastníci si osvojili potřebné komunikační dovednosti a naučili se lépe zavádět potřebné změny, a to i přes případnou nevělu podřízených. Nové přístupy a poznatky jsou využívány a oceňovány.</p>



<b>2a-1-6</b> členové cílové skupiny dále jen CS aktivně používají kontakty získané v rámci vzdělávacích aktivit	Velký přínos pro praxi byl u CS ve sdílení zkušeností s dalšími účastníky vzdělávacích aktivit, zejména v řešení krizových situací. Zároveň získané kontakty využívají i v rámci práce s klienty, které tak mohou odkázat na další odborníky nebo instituce.
<b>2a-1-7</b> kvalitní manažerská práce vedoucích pracovníků	Podle názoru ředitelů organizací se manažerské dovednosti vedoucích pracovníků zlepšily, a to zejména v oblastech: vedení a řízení týmu, umění inspirovat a motivovat, manažerská komunikace, taktický přístup, schopnost rozhodovat, rozvoj týmu a řízení změn.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2a-B“</li> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2a-C“</li> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2a-D“</li> <li>• polostrukturované rozhovory s odbornou koordinátorkou</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	Krátkodobé dopady byly v rámci realizace jednotlivých aktivit naplněny. V naprosté většině dotazovaných přineslo pozitivní přínos vzdělávacích aktivit na zlepšení vlastních dovedností, případně dovedností svých podřízených. Dalším kladem bylo získání nových kontaktů, díky nimž mohli zaměstnanci organizací sdílet své zkušenosti a zavádět je do praxe, případně se účastníci zmiňovali o navazování spolupráce s nově spřátelenými organizacemi. Zlepšení a přínos vzdělávacích aktivit pozorovali dotazovaní na všech třech vedoucích úrovních.

## 2b. Realizace workshopů a kazuistických seminářů s cílem předcházení umísťování dětí do institucionální péče

Evaluačního průzkumu Interdisciplinárních seminářů se celkem zúčastnilo 54 respondentů. Hlavní důvody, které účastníky vedly k účasti na seminářích, byly ve větší míře následující: Zájem o nové téma/problematiku a zejména získání nových informací, trendů v oblasti mezioborové spolupráce s rodinou a jejich aplikace do praxe.

Průzkumu u Kazuistických seminářů se účastnilo celkem 25 respondentů. U všech dotazovaných byla vyzdvížena spolupráce sociální služby s dalšími odborníky či jinými podpůrnými službami. Interdisciplinární přístup přinesl širokou škálu kladných dopadů a organizace jej vnímala jako cestu k maximálnímu prospěchu pro klienty. Dále došlo k uvědomění důležitosti reálné spolupráce mezi všemi aktéry každého jednoho konkrétního případu.

Sledované dopady	
Kazuistické semináře	
EVUK	evaluace dopadu
<b>2b-1-1</b> autoři kazuistik získávají zpětnou vazbu	Kvantitativní i kvalitativní údaje byly nedostatečné. Výsledky neposkytují relevantní data.
<b>2b-1-2</b> účastníci seminářů získali inspiraci pro svoji práci, kontakty zavedli do praxe	Účastníci si uvědomují užitečnost kazuistických seminářů a řadu z nich inspirují ke zlepšení řešení situací, se kterými se jejich organizace potýkají. Zejména spolupráce napříč službami se dočkala ocenění, interdisciplinární přístup přináší širokou škálu kladných dopadů a organizace jej vnímají jako cestu k maximálnímu prospěchu pro klienty.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2b-B“</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	Krátkodobé dopady byly v rámci realizace aktivity naplněny. Účastníci si uvědomují užitečnost interdisciplinárních seminářů a řadu z nich inspirují ke zlepšení řešení situací, se kterými se jejich organizace potýkají. Zejména spolupráce napříč službami se dočkala ocenění, interdisciplinární přístup přináší





širokou škálu kladných dopadů a organizace jej vnímají jako cestu k maximálnímu prospěchu pro klienty.

Sledované dopady	
Interdisciplinární semináře	
EVUK	evaluace dopadu
<b>2b-1-3</b> účastníci navazujících WS mají aktivní kontakt se zahraničními odborníky a uplatňují v praxi nové metody	Účastníci využili seminář k získání zahraničních kontaktů, ale většina z nich upřednostnila kontakty na kolegy z České republiky. Zároveň využili času popovídat si s těmito kolegy, s nimiž je kontakt udržován především díky podobným akcím, ale více cíleně nikoliv.  Někteří účastníci se pozitivně vyjadřují o určitých přístupech, ale k reálné aktivitě tyto úvahy nevedou. Zavedené změny se týkají především spolupráce s odborníky uvnitř organizace či spolupráce se sociálními pracovníky z jiných úřadů.
<b>2b-1-4</b> zvýšené povědomí o možnostech interdisciplinární spolupráce účastníky kazuistických seminářů	Interdisciplinární semináře účastníky neinspirovaly k zavádění nových nebo vylepšování stávajících služeb nebo postupů. Posloužily jim spíše jako „zrcadlo“ pro zhodnocení jejich postupů. Účastníci vyjádřili sympatie s některými systémy a postupy uplatňovanými v zahraničí, ale zároveň hned odkazovali na systém soc. služeb v ČR a jeho nastavení v jakési předzvěsti „toho, že to nepůjde“. Na druhou stranu, účastníky hojně inspiroval systém zahraniční podpory komunitní práce s rodinou.
<b>Forma ověření:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2b-C“</li> <li>• dotazník „ODaM II. pruzkum 2b-D“</li> </ul>
<b>Evaluační výrok:</b>	<p>Pozitivním faktem při účasti na interdisciplinárních seminářích byla skutečnost, že účastníci měli osobní zájem o probíraná témata. Měli snahu získat rozhled a zkušenosti dobré praxe ze zahraničí. Měli také zájem rozvíjet spolupráci i rozšiřovat své znalosti získáváním nových informací a seznamováním se s trendy.</p> <p>Porovnávání své organizace se zahraniční se ukázalo být značně problematické. Jedním z hlavních důvodů byla různorodost přítomných, kteří pocházeli z různých zařízení poskytujících poměrně odlišné sociální služby, které nejsou v našich poměrech dostatečně provázány a jsou proto chápány samostatně. Zdá se, že provázanost v rámci jednotlivých služeb i v rámci služeb obecně je na nízké úrovni. I přínos seminářů pro zavádění změn je spíše marginální. Většina účastníků žádné změny zatím nezavedla, ačkoliv někteří o nich uvažují.</p>

## 2c. Konference

Vzhledem k opatřením, souvisejícím s pandemií COVID-19, bylo rozhodnuto konferenci v rámci projektu nerealizovat.



## 13. Celkové zhodnocení

Lze konstatovat, že transformace pobytových zařízení byla úspěšně dokončena. Kladně je hodnocena zejména aktivní spolupráce s jednotlivými subjekty KÚ ZLK, Áčko VM a DC Zlín). Ovšem nejsou jasně odděleny úlohy jednotlivých služeb, což se projevuje zejména tehdy, když osoby z CS procházejí všemi službami. Proto doporučujeme zaměřit se na jasné definování skupin.

Pro efektivnější využití služeb Áčko VM, tj. zejména pro zvýšení počtů klientů, doporučujeme zaměřit se na lepší propagaci Centra Áčko a služeb. K tomu napomůže i jasné a srozumitelné definování poslání a cílů služby, a to se zaměřením směrem k cílové skupině.

Doporučujeme také jasně definovat cíle odlehčovací služby v ambulantní formě a sociální rehabilitace v ambulantní formě. Pro DC Zlín doporučujeme vypracovat větší provázanost KP a SAS pro rodiny s dětmi (předávání dlouhodobých případů).

Tedy souhrnně:

- transformace pobytových zařízení byla úspěšně realizována;
- aktivní spolupráce s jednotlivými subjekty;
- doporučujeme zaměřit se na definování skupin, kdy CS prochází všemi službami;
- pro efektivní využití služeb Áčko VM zaměřit se na lepší propagaci
- pro efektivní využití služeb Áčko VM jasně a srozumitelně definovat poslání a cíle služby s ohledem na CS;
- jasně definovat cíle odlehčovací služby v ambulantní formě a sociální rehabilitace v ambulantní formě;
- pro DC Zlín doporučujeme větší provázanost KP a SAS pro rodiny s dětmi (předávání dlouhodobých případů).