



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jihočeský kraj



Zajištění evaluace projektu Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV

ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

Objednatel:

Jihočeský kraj
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice

Zhotovitel:

Evaluation Advisory CE s.r.o.
Křížíkova 70b
612 00 Brno
IČ: 25342282



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jihočeský kraj





Obsah zprávy

Obsah zprávy	3
Seznam použitých zkratk	5
1 Manažerské shrnutí.....	6
1.1 Zhodnocení procesu realizace Projektu.....	6
1.2 Zhodnocení dopadů realizace Projektu	8
1.3 Doporučení evaluace	9
2 Popis použité metodologie	11
2.1 Metodika řešení evaluace.....	11
2.1.1 Seznam evaluačních otázek.....	11
2.1.2 Design evaluace	12
2.1.3 Metody evaluace	12
2.2 Přehled realizovaných šetření.....	13
3 Hlavní zjištění.....	19
3.1 Teorie změny Projektu.....	19
3.2 Procesní hodnocení	22
3.2.1 Nastavení Projektu.....	22
3.2.2 Realizace Projektu.....	27
3.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů Projektu.....	34
3.3.1 Výsledky a dopady na úrovni sociálních služeb: Vytvoření optimální a stabilní sítě služeb sociální prevence	34
3.3.2 Dopady na cílové skupiny: Integrace osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených zpět do společnosti; Zlepšení situace osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených na trhu práce	43
4 Závěry a doporučení.....	59
4.1 Odpovědi na evaluační otázky	59
4.2 Doporučení.....	69
5 Seznam použitých materiálů, dokumentů, literatury a jiných informačních zdrojů	71
6 Seznam tabulek obrázků a grafů.....	73
7 Přílohy	75
7.1 Teorie změny pro jednotlivé sociální služby	75



7.1.1	Teorie změny AD.....	76
7.1.2	Teorie změny DNPC	77
7.1.3	Teorie změny IC	78
7.1.4	Teorie změny NDC	79
7.1.5	Teorie změny PSB	80
7.1.6	Teorie změny SASRD	81
7.1.7	Teorie změny STD	82
7.1.8	Teorie změny TP	83
7.2	Případové studie.....	84
7.2.1	Dům na půl cesty - Město Český Krumlov, Centrum Kamínek	84
7.2.2	Nízkoprahové denní centrum – Centrum sociálních služeb Dům sv. Pavla – Městská charita České Budějovice.....	89
7.2.3	Azylový dům pro muže – TEP, centrum sociálních služeb, Veselí nad Lužnicí.....	95
7.2.4	Azylový dům pro ženy a matky s dětmi – G-centrum Tábor	100
7.2.5	Sociálně terapeutická dílna Horizont Písek	105
7.2.6	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Temperi o.p.s., České Budějovice....	109
7.2.7	Terénní program - Jihočeský streetwork PREVENT 99, České Budějovice	114
7.2.8	Podpora samostatného bydlení – Domov sv. Anežky, Týn nad Vltavou	118
7.2.9	Sociálně terapeutická dílna – Diakonie ČCE – středisko Rolnička, Soběslav	122



Seznam použitých zkratk

AD	Azylový dům
ČR	Česká republika
DNPC	Dům na půl cesty
IC	Intervenční centrum
JČK	Jihočeský kraj
KA	Klíčová aktivita
KÚ	Krajský úřad
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NDC	Nízkoprahové denní centrum
OP LZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
o. p. s.	Obecně prospěšná společnost
OPZ	Operační program Zaměstnanost
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSOV	Odbor sociálních věcí
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
p. o.	Příspěvková organizace
PSB	Podpora samostatného bydlení
ŘO OPZ	Řídicí orgán Operačního programu Zaměstnanost (MPSV)
SASRD	Sociálně aktivizační služby (pro rodiny s dětmi)
SPRSS	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb
SR	Státní rozpočet
SSP	Státní sociální podpora
STD	Sociálně terapeutická dílna
TP	Terénní program
z. s.	Zapsaný spolek
z. ú.	Zapsaný ústav



1 Manažerské shrnutí

Závěrečná evaluační zpráva představuje celkově třetí a zároveň finální evaluační výstup veřejné zakázky, jejímž cílem je vyhodnotit individuální projekt „Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV“. Navazuje na již vzniklou Vstupní evaluační zprávou schválenou v březnu 2017 a Průběžnou evaluační zprávou z února 2018. Závěrečná evaluační zpráva na uvedené dokumenty navazuje a prezentuje souhrnné vyhodnocení úspěšnosti aktivit, které byly v uvedeném projektu realizovány.

Projekt „**Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV**“ (dále již jen **Projekt**), je financován z Operačního programu Zaměstnanost (OPZ), a to v rámci prioritní osy 2: Sociální začleňování a boj s chudobou. Projekt je zaměřen na zajištění dostupnosti vybraných druhů sociálních služeb, díky jejichž fungování dochází ke zlepšování situace osob, které jsou ohrožené sociálním vyloučením na území Jihočeského kraje.

Výsledky evaluace jsou v tomto shrnutí pro přehlednost rozděleny do tří částí. V první části jsou představeny poznatky v oblasti nastavování a realizace Projektu, druhá část prezentuje zaznamenané dopady Projektu a ve třetí části jsou stručně představena doporučení, která z evaluace vzešla.

1.1 Zhodnocení procesu realizace Projektu

V procesní části zpracovatel evaluace hodnotil, jak dobře byl Projekt připraven a jak úspěšně byl následně realizován. Důležitou součástí hodnocení bylo také mapování překážek, s nimiž se projektový tým musel v průběhu realizace vypořádat.

Projekt si kladl za cíl podporu a rozvoj vybraných druhů a forem sociálních služeb za účelem zlepšení situace cílových skupin Projektu na trhu práce, snížení rizika vzniku sociálního vyloučení nebo zmírnění dopadů již vzniklého sociálního vyloučení, pročež na naplnění tohoto cíle bylo alokováno 216 942 897 Kč.

Z Projektu bylo podpořeno celkem osm druhů sociálních služeb: azylové domy, domy na půl cesty, nízkoprahové denní centrum, terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně terapeutické dílny, podpora samostatného bydlení a intervenční centrum. Vybrané služby představují jeden z prvních záchytných bodů pro osoby, které se dostaly z různých příčin do tíživé sociální situace, a mohou jim tak pomoci jejich situaci řešit.

Projekt svým cílem navazoval na předchozí již realizované individuální projekty, v rámci nichž bylo také zajišťováno financování vybraných druhů sociálních služeb. Zkušenosti s realizací byly tedy od počátku nastavení Projektu evidentní jak na straně KÚ, tak na straně poskytovatelů podpořených sociálních služeb. K realizaci Projektu byl navržen osmi členný projektový tým, který již měl v minulosti zkušenost s obdobnými projekty. Není tedy překvapující, že ze strany poskytovatelů sociálních služeb byla hodnocena komunikace s ním veskrze pozitivně.

Projekt byl zahájen 1. 11. 2015 a k jeho ukončení dojde 30. 4. 2019. Samotné financování sociálních služeb probíhalo od 1. 4. 2016 do 31. 12. 2018, tedy přesně 33 měsíců.

Poskytovatelé vybraných sociálních služeb byli podpořeni formou veřejných zakázek, které byly realizovány v lednu 2016. Dle původního záměru měla být zajištěna finanční podpora sociálních služeb



po dobu 3 let, tedy od počátku roku 2016, k čemuž díky prodlevám v důsledku komplikované přípravy a realizace výběrových řízení nedošlo a podpora z Projektu tak byla službám poskytnuta až od začátku dubna 2016. První tři měsíce tak sociální služby hradily svůj provoz z dotací státního rozpočtu a zbytek této dotace následně vrátily. Dotace ze státního rozpočtu však byla sama o sobě hrazena zpětně, reálně tak první tři měsíce předfinancovaly služby svůj provoz z jiných prostředků a vlastních rezerv.

Systém veřejných zakázek byl v rámci hodnocení ze strany pracovníků kraje a ze strany poskytovatelů sociálních služeb hodnocen jako administrativně náročnější oproti zajištění financování v rámci standardního dotačního řízení. Z toho důvodu je doporučeno podrobit tyto dva procesy zajišťující financování sociálních služeb, veřejné zakázky a dotační řízení, další analýze, která umožní identifikovat vhodnější z těchto dvou možností.

Vedle sociálních služeb zařazených do Projektu k 1. 4. 2016 proběhlo u čtyř služeb výběrové řízení na podzim roku 2016, protože bylo jejich financování zahájeno až od roku 2017. Jednalo se ve třech případech o sociální služby, které byly do základní sítě sociálních služeb v Jihočeském kraji (dále jen „Sítě JČK“) zařazeny až od roku 2017, v případě jedné služby azylového domu došlo k navýšení kapacity služby, což bylo také řešeno formou nové zakázky. Pro rok 2018 byla nově zařazena do Sítě JČK ještě jedna sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi, a podpořena tak v rámci Projektu.

Poskytování podpořených sociálních služeb bylo ze strany KÚ monitorováno dvěma formami. Poskytovatelé pravidelně jednou za čtvrt roku odevzdávali monitorovací zprávy, v nichž popisovali průběh poskytování služby, včetně informací o naplňování indikátorů a jako její součást dokládali soupisku účetních dokladů. Vedle tohoto systému monitoringu byl nastaven také systém fyzických kontrol u podpořených poskytovatelů ze strany KÚ. Tyto kontroly se svým obsahem zaměřovaly jak na finanční, tak na věcnou stránku poskytování sociálních služeb, přičemž jejich frekvence byla nastavena tak, aby došlo u každé podpořené služby alespoň k jedné kontrole za dobu realizace Projektu, v nutných případech byly kontroly u sociálních služeb opakovány. Takto nastavená frekvence je hodnocena adekvátně pro účely Projektu.

Věcná kontrola v mnohých případech představovala metodickou podporu pro poskytovatele, kteří mohli s kontrolními pracovníky konzultovat způsob monitoringu spolupráce s klienty a nastavování dalších postupů pro průkazné vedení sociální služby. Kontroly byly ze strany poskytovatelů podpořených služeb až na jednu výjimku hodnoceny pozitivně, a to jak z hlediska formy, tak přínosu pro dané služby. Přičemž jejich přínosem bylo též zajištění intenzivnější komunikace mezi krajem a podpořenými službami a podpora přenosu informací o kvalitě evidence, stejně jako o kvalitě samotného poskytování služeb.

Na základě vyhodnocení procesní části byly identifikovány následující překážky, s nimiž se museli aktéři zapojení do Projektu potýkat.

Posunutí začátku podpory sociálních služeb na duben 2016

Jak již bylo výše uvedeno, posunutí začátku termínu poskytování podpory sociálních služeb z Projektu o tři měsíce komplikovalo financování fungování služeb. Pro toto období byly služby nuceny získat prostředky z alternativních zdrojů, respektive ze státního rozpočtu. Tyto prostředky však byly poskytovány zpětně, a tudíž služby provoz reálně předfinancovaly z vlastních zdrojů.



Navýšení mezd sociálních pracovníků

Nárůst mezd pracovníků v sociálních službách je sám o sobě správným krokem k posílení kvality sociálních služeb, avšak jeho zavedení v průběhu Projektu představovalo určitou komplikaci, ve formě potřeby zajistit další prostředky. Nařízení vlády o zvýšení platů pracovníků v sociálních službách proběhlo ve dvou vlnách – nejprve došlo ke zvýšení o 23 % (k 1. 7. 2017) a následně o 10 % (k 1. 11. 2017). Jihočeský kraj v rámci dotačního řízení navýšení platů a mezd rozšířil plošně na všechny poskytovatele a na základě právního ověření udělil výjimku, aby služby zapojené do Projektu mohly žádat o dodatečné prostředky v mimořádném kole dotačního řízení spolu se všemi ostatními poskytovateli sociálních služeb. Zároveň Jihočeský kraj umožnil službám žádat o prostředky včetně odvodů na sociální a zdravotní pojistné ve výši 34 %, kterou metodika pro poskytování účelové dotace v rámci uvedeného navýšení neumožňovala.

1.2 Zhodnocení dopadů realizace Projektu

Projekt v první řadě přispěl tím, že zajistil prostředky k **financování vybraných sociálních služeb**.

Ze strany poskytovatelů se ukazoval jako klíčový přínos Projektu hlavně ve **finanční stabilizaci sociálních služeb**, která vedla k stabilizaci personální a možnosti plánovat službu na období delší než jeden rok. Dle vyjádření většiny aktérů výhody, které přináší víceleté financování, převažují nad jeho nevýhodami.

Fyzické kontroly u podpořených poskytovatelů, částečně přispěly také ke vzájemnému sladění poskytovaných služeb (bylo možné porovnat si poskytovatele v rámci jednoho druhu sociální služby a to jak ve způsobu financování sociální služby, tak především ve způsobu zajištění sociální služby, práce s klienty, vedení individuálních plánů atd.), přenosu know-how a dobré praxe mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb (v rámci projektu byly domluveny „návštěvy“ mezi poskytovateli s cílem získat příklad dobré praxe a využít ho pro svoji službu). Současně možnost porovnání způsobu poskytování sociálních služeb v rámci jednoho druhu sociální služby přináší zpětnou vazbu i pro proces plánování těchto sociálních služeb na území Jihočeského kraje (viz dále v textu). Tyto kroky byly kvitovány a v návaznosti na ně (i na vnímanou potřebnost ze strany sociálních služeb v oblasti metodické podpory) je doporučeno v těchto aktivitách pokračovat i nadále.

Administrativa spojená se zapojením do Projektu pro služby znamenala jistou **zátěž** a komplikace. Služby musely zavést nové formy evidence klientů a práce s nimi, evidence podpořených osob a naplňování indikátorů. Zároveň již samotný vstup do Projektu ve formě veřejné zakázky pro služby znamenal vyšší míru administrativní zátěže. Pro některé se však míra vnímaného zatížení touto administrativou měnila, respektive snižovala, v průběhu realizace Projektu. Na konci realizace Projektu pak někteří poskytovatelé sami došli k tomu, že sledování určitých hodnot (jako např. evidence času věnované přímé práci s klienty) je pro službu přínosné, a budou v něm pokračovat i po ukončení financování služby z Projektu.

Absence možnosti financovat specifické potřebné náklady poskytování služby byla faktorem, který snížil vnímání přínosů Projektu ze strany poskytovatelů. Na rozdíl od předchozích individuálních Projektů nemohly totiž být hrazeny náklady na vzdělání, které by přesáhly zákonem stanovený minimální limit vzdělávání pro pracovníky sociálních služeb, tj. 24 hodin za rok. Konkrétní dopady



tohoto omezení se mezi jednotlivými službami lišily, a to vždy dle konkrétních potřeb a míry spolufinancování sociální služby z jiných zdrojů.

V návaznosti na kontroly realizované v rámci Projektu došlo k důležitým posunům v oblasti **informovanosti KÚ o fungování sociálních služeb**. Dlouhodobě měl KÚ nastaveny finanční kontroly, tzn., v této oblasti v rámci Projektu pouze navázal na již existující systém. Avšak během realizace Projektu byl postupně kladen vyšší důraz na kontroly věcné stránky poskytování služeb, resp. kontroly zaměřené na způsoby a nastavení práce s cílovou skupinou. Díky těmto kontrolám se podařilo zajistit vyšší míru informovanosti kraje o fungování sociálních služeb. Data získaná v rámci Projektu jsou pro KÚ cenným zdrojem informací, který lze využít v rámci dalšího plánování, nastavení a podpory fungování krajské sítě sociálních služeb.

V návaznosti na fakt, že Projekt zajistil především financování sociálních služeb, bylo jeho hlavním **přínosem pro cílové skupiny** zajištění samotné existence sociální služby na území Jihočeského kraje, a tedy možnosti pro konkrétní cílové skupiny získat podporu v podobě základní činnosti sociální služby. Bez Projektu by na financování krajské sítě sociálních služeb bylo k dispozici snižené množství prostředků, které by se v konečném důsledku mohlo projevit zkrácením finanční podpory sociálních služeb v Jihočeském kraji. Tím by došlo k ohrožování jejich existence, což by nejvíce pocítily právě cílové skupiny těchto služeb. Evaluační šetření se však již dále nevěnovala tomu, jaké konkrétní úpravy ve financování sociálních služeb by Jihočeský kraj provedl v případě neexistence prostředků z Projektu.

1.3 Doporučení evaluace

V návaznosti na výstupy šetření provedených v rámci evaluace a jejich analýzy bylo formulováno 5 doporučení s potenciálem přispět k lepšímu nastavení systému podpory v rámci obdobných individuálních projektů a zároveň přispět k lepšímu fungování sítě sociálních služeb v kraji.

Mezi procesní doporučení se řadí následující:

- Provést analýzu vhodnosti použití dotačního řízení či formy veřejných zakázek při rozdělování prostředků poskytovatelům sociálních služeb. Pro realizaci individuálních projektů se vedle veřejných zakázek ukazuje jako další forma selekce a podpory sociálních služeb dotační řízení. Doporučuje se proto v nadcházejících projektech postupovat touto formou, a na základě získaných zkušeností pak provést analýzu výhod a nevýhod obou způsobů řízení.
- Zajistit podpořeným sociálním službám potřebné prostředky již na začátku realizace Projektu. Určitá výše finančních prostředků na počátku Projektu je pro samotnou realizaci potřebná a vzhledem k tomu, že jsou možnosti poskytování záloh v rámci OPZ omezené, doporučujeme v případě realizace obdobných projektů prověřit možnosti zajištění prostředků z alternativních zdrojů pro pokrytí nákladů od samotného počátku realizace projektů, resp. období podpory sociálních služeb. Může jít např. o zápůjčku z prostředků kraje, kterou poskytovatelé vrátí po obdržení první vyrovnávací platby z daného projektu.
- Zvážit nastavení půlročního intervalu pro odevzdávání monitorovacích zpráv podpořených sociálních služeb. Evaluátor doporučuje při plánování budoucích projektů zvážit prodloužení intervalu odevzdávání monitorovacích zpráv, a to na půl roku, oproti stávající tří měsíční frekvenci.



- Využívat výstupy kontrolních procesů v rámci Projektu k vyhodnocování naplňování SPRSS JČK. Výstupy kontrol a data získaná monitoringem podpořených služeb mají potenciál být cenným zdrojem informací pro vyhodnocování naplňování plánů SPRSS či dalších strategických dokumentů kraje.

V rámci procesu zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb doporučujeme:

- Poskytnout vyšší míru metodické podpory sociálním službám. V rámci případových studií realizovaných u poskytovatelů sociálních služeb rezonuje ze strany služeb potřeba metodické podpory ze strany KÚ. Tato podpora by mohla být zajištěna přenosem know-how mezi jednotlivými pracovníky sociálních služeb, například v rámci kulatých stolů, nebo prostřednictvím vytvoření samostatné pracovní pozice metodika, který by byl službám k dispozici v otázkách fungování a evidence činnosti sociální služby či rozvoji práce s individuálními plány. Zajištění role metodik tak představuje jednu z cest, jak posilovat vzájemnou spolupráci se sociálními službami a zároveň přispívat k růstu jejich kvality, a to nad rámec zákonných povinností.



2 Popis použité metodologie

2.1 Metodika řešení evaluace

2.1.1 Seznam evaluačních otázek

Pro zhotovitele bylo klíčovým východiskem pro provedení evaluace stanovení evaluačních otázek, jejichž zodpovězení objednatel požadoval. Jedná se o tyto otázky:

- 1) Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke zlepšení situace cílových skupin na trhu práce (k zajištění přístupu na trh práce a ke stabilizaci jejich pozice na trhu práce)?
- 2) Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke snížení rizika sociálního vyloučení jeho cílových skupin?
- 3) Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke zmírnění dopadů existujícího sociálního vyloučení jeho cílových skupin?
- 4) Do jaké míry se podařilo reflektovat potřeby a specifika cílových skupin v kontextu zaměření a organizace aktivit Projektů?
- 5) Jaké zamýšlené dopady měla realizace Projektů na cílové skupiny?
- 6) Jaké faktory vyvolaly tyto zamýšlené dopady projektů?
- 7) Lze vysledovat nějaké nezamýšlené dopady realizace Projektů na cílové skupiny?
- 8) Pokud ano, jaké faktory vyvolaly tyto nezamýšlené dopady Projektů?
- 9) Byly realizací Projektů naplněny cílové hodnoty monitorovacích indikátorů?
- 10) Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektů zajištěna adekvátní kapacita podpořených druhů sociálních služeb odpovídající potřebám cílových skupin Projektů?
- 11) Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektů zajištěna stabilizace podpořených druhů sociálních služeb?
- 12) Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektů zajištěna optimalizace podpořených druhů sociálních služeb z pohledu jejich plánování a financování?
- 13) Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektů zajištěna adekvátní dostupnost vybraných druhů sociálních služeb odpovídající potřebám cílových skupin Projektů?
- 14) Jakým způsobem a do jaké míry projekt zajišťuje monitorování a evaluaci krajské sítě podpořených druhů sociálních služeb?
- 15) Jakým způsobem a do jaké míry Projekt zajišťuje mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených druhů sociálních služeb?
- 16) Jakým způsobem a do jaké míry Projekt zajišťuje průběžný monitoring práce s uživateli a dosažené výsledky?
- 17) Jakým způsobem a do jaké míry přispěl Projekt k rozvoji technik práce s uživateli podpořených druhů sociálních služeb?
- 18) Jakým způsobem a do jaké míry přispěl Projekt k rozvoji dovedností a návyků uživatelů vybraných sociálních služeb, podpořených v rámci Projektů, s vazbou na trh práce?
- 19) Jakým způsobem a do jaké míry bylo v rámci Projektů zajištěno vzdělávání pracovníků sociálních služeb?



- 20) Lze vysledovat nějaké negativní dopady realizace Projektu, ať už na cílové skupiny, nebo na krajskou síť poskytovatelů sociálních služeb, podpořených v rámci Projektu?
- 21) Pokud ano, jaké faktory k nim vedly?
- 22) Jaké překážky bylo nutné v realizaci Projektu překonat?

2.1.2 Design evaluace

Evaluační design, tj. přístup k řešení evaluace, vychází primárně z tzv. **teorií změny vedené evaluace**. Z metodologického hlediska se jedná o přístup, který hodnotí úspěšnost zkoumaného Projektu podle toho, jak jsou naplňovány jeho předpoklady definované při přípravě Projektu.

Klíčovou roli v tomto přístupu hraje **sestavená teorie změny, která představuje jednotlivé kroky realizace Projektu**. V případě tohoto typu projektu je teorie změny sestavována ve struktuře vstupy – aktivity – výstupy – výsledky – dopady.

Ve Vstupní evaluační zprávě uvedl zhotovitel podobu vstupní teorie změny. Ta vycházela z doprovodných dokumentů spojených s Projektem. V průběhu evaluace byla následně ověřována platnost takto nastavené intervenční logiky. Bylo tedy hodnoceno, zda plánované nastavení Projektu (předpoklad) odpovídá jeho reálnému průběhu a zda dochází k naplňování předpokládaných dopadů na úrovni podpořených sociálních služeb i celého systému.

Tento způsob vedení evaluace nakonec vede k **aktualizaci vstupní teorie změny** podle toho, jakých skutečných – očekávaných či neočekávaných – výstupů, výsledků a dopadů Projekt dosáhl, stejně jako zapracování problémů a překážek, se kterými se Projekt při své realizaci potýkal. Výsledná teorie změny tak představuje shrnutí celé evaluace do přehledné podoby. Je k dispozici v kapitole 3.1.

2.1.3 Metody evaluace

Zatímco design evaluace představuje „recept“, podle něhož vyhodnocení probíhá, metody evaluace představují nástroje, pomocí kterých jsou získávány jednotlivé informace podstatné pro vyhodnocení úspěšnosti Projektu.

Pro zpracování evaluace je použit **smíšený evaluační design** (Mixed Methods) zahrnující jak kvantitativní, tak kvalitativní metody sběru a analýzy dat.

Zpracovatel evaluace tedy v rámci šetření využil těchto **metod**:

- Analýza dokumentů a interních dat poskytnutých zadavatelem
- Řízené individuální rozhovory
- Řízené skupinové rozhovory
- Telefonické rozhovory
- Papírová dotazníková šetření



2.2 Přehled realizovaných šetření

Evaluace Projektu probíhala od ledna 2017 do března 2019.

V první fázi, která byla ukončena v březnu 2017, zhotovitel navrhnul a odevzdal Vstupní evaluační zprávu. V ní došlo k upřesnění evaluačních metod navržených již v nabídce, nastavení harmonogramu zakázky a další záležitosti potřebné pro úspěšné zahájení evaluace (analýza klíčových aktérů, analýza rizik, přehled datových zdrojů apod.).

Následovala další fáze hodnocení, která již obsahovala vybraná evaluační šetření a probíhala od dubna 2017 do února 2018. V ní se zhotovitel zaměřil zejména na procesní hodnocení Projektu (*Jak byl Projekt nastaven a jak probíhal?*).

V této fázi byly tedy nejprve realizovány rozhovory s relevantními pracovníky Krajského úřadu Jihočeského kraje, kteří byli zapojeni do přípravy a realizace Projektu. Vedle toho došlo k zahájení celkem 9 případových studií u vybraných poskytovatelů sociálních služeb, kteří byli v rámci Projektu podpořeni.

Tyto **případové studie** zahrnovaly individuální či skupinové rozhovory s pracovníky sociální služby, dotazníkové šetření mezi klienty sociálních služeb a dále osobní či telefonické rozhovory s dalšími aktéry, kteří s poskytovateli nějakým způsobem spolupracují. Mezi spolupracující subjekty sociální služby často patří např. obecní úřady, úřady práce, návazné sociální služby, ale také služby oslovené jako poskytovatelé v rámci ostatních případových studií. V rámci individuálních rozhovorů tak byli poskytovatelé tázáni i na spolupráci s jinými službami.

Informace získané v tomto období posloužily k sepsání Průběžné evaluační zprávy vydané v únoru 2018, která byla po připomínkách zcela schválena v následujícím měsíci.

Během třetí a zároveň poslední fáze evaluace zhotovitel opět navštívil všechny sociální služby zařazené do případových studií, aby zjistil, jakým způsobem se fungování sociálních služeb ve vztahu k Projektu posunulo. V čase ukončování Projektu realizoval také závěrečné rozhovory s pracovníky KÚ JČK, aby od nich získal souhrnné hodnocení průběhu a výsledků Projektu. Vedle uvedených šetření zhotovitel zároveň průběžně pracoval s podkladovými materiály k Projektu, které mu byly ze strany KÚ JČK pravidelně dodávány. Díky tomu tato zpráva může obsahovat také analýzu informací, které jsou z těchto dokumentů dostupné (přehled použitých zdrojů je uveden v kapitole 5).

Závěrečná fáze je tak ukončena vydáním této Závěrečné evaluační zprávy.

V následujících tabulkách je uveden přehled všech realizovaných šetření. Celkem tak proběhlo **9 individuálních rozhovorů se 7 různými pracovníky KÚ JČK**, dále **12 individuálních rozhovorů, 11 skupinových rozhovorů a 17 telefonických rozhovorů s celkem 17 pracovníky poskytovatele, s 12 klienty sociálních služeb a s 17 dalšími aktéry**. Vedle rozhovorů bylo ve všech sociálních službách kromě sociálně terapeutických dílen a terénních programů provedeno dotazníkové šetření, které probíhalo zpravidla po období jednoho roku. Díky němu se podařilo získat celkem 157 odpovědí od **klientů podpořených sociálních služeb**.

Vedle prezentovaných šetření probíhala každé dva měsíce také osobní, ve výjimečných případech telefonická konzultace mezi pracovníky zhotovitele a pracovníky KÚ JČK mající na starosti realizaci



evaluace. Díky tomu tak docházelo k pravidelné výměně aktuálních informací o průběhu Projektu i mimo oficiálně stanovená šetření uvedená v tabulkách.

Tabulka 1: Přehled realizovaných šetření se zástupci realizátora Projektu, tedy Jihočeského kraje

Typ šetření	Typ aktéra	Bližší specifikace aktéra	Termín realizace
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Vedoucí odboru sociálních věcí KÚ JČK	17. 8. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Metodik krajské sítě sociálních služeb	25. 7. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Pracovník pro střednědobý plán sociálních služeb	25. 7. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Projektový a finanční manažer	17. 8. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Kontrolní pracovník	25. 7. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Kontrolní pracovník	17. 8. 2017
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Vedoucí oddělení projektů a plánování sociálních služeb KÚ JČK	11. 3. 2019
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Projektový a finanční manažer	11. 3. 2019
Individuální rozhovor	Realizátor (JČK)	Kontrolní pracovník	11. 3. 2019

Zdroj: Evidence zhotovitele

Tabulka 2: Přehled realizovaných šetření u podpořených poskytovatelů sociálních služeb

Typ šetření	Typ aktéra	Bližší specifikace aktéra	Termín realizace
Případová studie: Azylový dům pro muže – TEP, centrum sociálních služeb Veselí nad Lužnicí			
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí domu	17. 10. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 3/2019 (celkový počet 14 odpovědí)
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Městský úřad Veselí nad Lužnicí – Odbor sociálních věcí a školství, referent sociálních věcí a zdravotnictví	31. 10. 2017
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí domu	18. 3. 2018
Případová studie: Azylový dům pro ženy a matky s dětmi – G-centrum Tábor			
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí domu a ředitelka organizace	20. 11. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 10/2018 (celkový počet 21 odpovědí)
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Městský úřad Tábor – vedoucí odboru sociálních věcí	15. 12. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Úřad práce Tábor – vedoucí oddělení hmotné nouze	15. 12. 2017
Skupinový rozhovor (3)	Poskytovatel	Vedoucí domu, ředitelka organizace a sociální pracovnice	22. 10. 2018
Případová studie: Dům na půl cesty – Město Český Krumlov			
Skupinový rozhovor (4)	Poskytovatel, Zřizovatel	Poskytovatel: Vedoucí domu, sociální pracovnice domu, finanční manažerka Zřizovatel: Město Český Krumlov – vedoucí odboru sociálních věcí	18. 10. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 11/2018 (celkový počet 4 odpovědí)
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Dětský domov Horní Planá – vedoucí služby	30. 10. 2017



Typ šetření	Typ aktéra	Bližší specifikace aktéra	Termín realizace
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Úřad práce Český Krumlov – oddělení hmotné nouze a SSP a dávek pěstounské péče, ověřovatel dávek hmotné nouze	2. 11. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Středisko výchovné péče Spirála – sociální pracovník	30. 10. 2017
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí domu, sociální pracovníce	16. 10. 2018
Případová studie: Nízkoprahové denní centrum – Městská charita České Budějovice			
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí centra a pracovníce centra	19. 10. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 10/2018 (celkový počet 50 odpovědí)
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Úřad práce České Budějovice – vedoucí oddělení hmotné nouze	1. 11. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Terénní program Městské charity České Budějovice – vedoucí služby	2. 11. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Magistrát města České Budějovice – sociální kurátor	2. 11. 2017
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí centra a pracovníce centra	16. 10. 2018
Případová studie: Podpora samostatného bydlení – Domov sv. Anežky, o.p.s., Týn nad Vltavou			
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí služby	19. 10. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 10/2018 (celkový počet 6 odpovědí)
Individuální rozhovor	Spolupracující subjekt	Středisko Rolnička (Diakonie ČCE) – vedoucí služby STD	19. 10. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Chelčický domov sv. Linharta – vedoucí služby	1. 11. 2017
Skupinový rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí služby, ředitel organizace, zástupce ředitele/projektový manažer	12. 3. 2019
Případová studie: Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Temperi, o.p.s., České Budějovice			
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí služby a ředitel organizace	23. 10. 2017
Dotazníkové šetření (papírová forma)	Cílová skupina	Uživatelé služby	10/2017 – 10/2018 (celkový počet 42 odpovědí)
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Magistrát města České Budějovice – Oddělení SPOD, vedoucí oddělení	7. 12. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Azylový dům – Městská charita Č. Budějovice, vedoucí služby	30. 10. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Potravinová banka ČR – provozní ředitelka	23. 10. 2018
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí služby	16. 10. 2018
Případová studie: Sociálně terapeutická dílna – Diakonie ČCE – Středisko Rolnička, Soběslav			
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí dílny	19. 10. 2017
Skupinový rozhovor (5)	Cílová skupina	Uživatelé služby	19. 10. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Úřad práce Tábor – Oddělení poradenství a dalšího vzdělávání	7. 12. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Centrum Kaňka Tábor – vedoucí sociálních služeb	7. 12. 2017
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí sociální služby	18. 3. 2019
Případová studie: Sociálně terapeutická dílna – Horizont, z.ú., Písek			
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí služby	19. 10. 2017



Typ šetření	Typ aktéra	Bližší specifikace aktéra	Termín realizace
Neformální rozhovory	Poskytovatel	Pracovníci dílny	19. 10. 2017
Skupinový rozhovor (7)	Cílová skupina	Uživatelé služby	19. 10. 2017
Individuální rozhovor	Další aktér	Opatrovník / rodič uživatele	19. 10. 2017
Individuální rozhovor (doplňkový)	Další aktér	Sponzor / donátor služby (místní spolek)	19. 10. 2017
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí služby	11. 12. 2018
Případová studie: Terénní program – Prevent 99 z.ú.			
Skupinový rozhovor (2)	Poskytovatel	Vedoucí programu a pracovník služby	20. 11. 2017
Emailová komunikace	Spolupracující subjekt	Protidrogový koordinátor – Magistrát města České Budějovice	21. 12. 2017
Emailová komunikace	Spolupracující subjekt	Koordinátor plánování a sociálních programů – Magistrát města České Budějovice	21. 12. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Městský úřad Blatná – starostka města	15. 12. 2017
Telefonický rozhovor	Spolupracující subjekt	Městský úřad Strakonice – Odbor sociální, vedoucí odboru	14. 12. 2017
Individuální rozhovor	Poskytovatel	Vedoucí programu	9. 10. 2018

Zdroj: Evidence zhotovitele

Šetření u zástupců realizátora Projektů

Úvodní rozhovory s pracovníky Odboru sociálních věcí (OSO) KÚ JČK provedené v létě 2017 byly zaměřeny na několik hlavních témat, přičemž s každým respondentem byla řešena témata relevantní vzhledem k jeho pracovní agendě. Každý z respondentů popsal dosavadní průběh Projektů ze své pozice. S projektovou a finanční manažerkou bylo řešeno celkové nastavení Projektů ve vztahu k Řídicímu orgánu OPZ (dále ŘO OPZ) a směrem k podpořeným sociálním službám na území kraje. Projektová a finanční manažerka se také vyjadřovala k administraci a zpracování dat z monitoringu práce s uživateli, zmiňovala např. způsob vykazování dat ze strany poskytovatelů, problémy s evidencí indikátorů v systému IS ESF 2014+ apod. Rozhovor s kontrolními pracovníky se zaměřil na průběh kontrol, jejich výstupy a zjištění týkající se kvality poskytování podpořených sociálních služeb v průběhu Projektů (problémy s nejednotným vykazováním indikátorů, vedení individuálních plánů, nastavení a dodržování standardů kvality sociálních služeb, apod.). K tématu monitoringu a evaluace krajské sítě sociálních služeb, které dotvářelo kontext fungování Projektů, byly hlavní informace získány od metodičky krajské sítě sociálních služeb a pracovnice pro střednědobý plán sociálních služeb, které se také vyjadřovaly ke způsobu financování včetně nastavení vyrovnávací platby a k fungování a monitoringu krajské sítě sociálních služeb. V první fázi byl veden rozhovor také s vedoucí OSO, v němž bylo hovořeno o některých komplikacích nastaveného systému či vlivu víceletého financování na stabilitu sociálních služeb.

Druhé kolo rozhovorů se uskutečnilo v době ukončování Projektů, tj. v březnu 2019. Ze strany projektové a finanční manažerky byl celý průběh Projektů zhodnocen a byly také popsány aktuální záležitosti týkající se zařazování sociálních služeb do nové krajské sítě od roku 2019 a přípravy navazujícího individuálního projektu platného na období 1. 5. 2019 – 31. 3. 2022. S vedoucí oddělení projektů a plánování sociálních služeb byl Projekt také vyhodnocen zejména z pohledu možností, které tento způsob financování sociálních služeb nabízí. Kontrolní pracovnice hovořila o dalších zkušenostech s kontrolami a o tom, že tyto kontroly ve výsledku hrají pro poskytovatele roli metodické podpory.



Vedle uvedených rozhovorů však zpracovatel evaluace s realizátorem konzultoval postup Projektu průběžně, a to díky pravidelným osobním setkáním v sídle realizátora Projektu. Informace tak byly předávány průběžně po celou dobu evaluace.

Šetření u poskytovatelů

První šetření u poskytovatelů probíhalo v období říjen – listopad 2017, ve většině případů formou evaluační návštěvy v místě poskytování služby, vždy po telefonické nebo emailové domluvě s poskytovatelem (vedoucím služby či vedoucím organizace). Na místě byl vždy proveden rozhovor se zástupcem (či zástupci) poskytovatele (obvykle se účastnil vedoucí pracovník služby a případně také vedoucí organizace či další sociální pracovník) v délce přibližně 1 hodiny. S poskytovateli byla řešena témata týkající se průběhu realizace Projektu a také jeho administrace, zejména pak mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů a provádění monitoringu práce s uživateli (evidence uživatelů, vykazování indikátorů, předkládání monitorovacích zpráv, apod.). Dále byli poskytovatelé dotazováni na dosavadní sledovatelné dopady Projektu. Poskytovatelé měli možnost vyjádřit se ke kapacitě služby, její dostupnosti ve spádovém regionu a ke stabilizaci služeb v důsledku víceletého financování, které obecněji vnímají ve smyslu zajištění větší jistoty pro fungování služby.

Pokud to bylo vhodné a možné, proběhla v rámci návštěvy také základní prohlídka zařízení, aby se zpracovatel evaluace seznámil s jeho fungováním a případně i s uživateli, kteří byli přítomni. Zároveň v rámci návštěvy probíhaly i neformální rozhovory s dalšími pracovníky služby. U služeb, kde není prováděno dotazníkové šetření u uživatelů, tj. v sociálně terapeutických dílnách, proběhly také skupinové rozhovory s uživateli služby, a to obvykle v jejich pracovním prostředí za účasti sociálních pracovníků, tak aby byla zajištěna důvěryhodná a bezpečná atmosféra. Klienti terénních programů, stejně jako klienti intervenčního centra nebyli v rámci evaluace zpracovatele kontaktováni, neboť se jedná o osoby vedené anonymně.

Druhá návštěva u poskytovatelů byla realizována na podzim 2018, v několika případech pak v březnu 2019. Při této návštěvě se zpracovatel evaluace opět setkal s pracovníky, s nimiž již rozhovor dříve realizoval. Na setkání poté byly diskutovány pohledy, které zazněly při předchozí návštěvě, a hodnotilo se, zda došlo ke změně ve vnímání těchto záležitostí. Řešeny byly také aktuální záležitosti jako přihlašování do krajské sítě sociálních služeb či příprava na další období řízení a financování sociálních služeb na období 2019 – 2021.

Šetření u cílových skupin

Dotazníky pro klienty soc. služeb byly distribuovány poštou nebo osobně při evaluační návštěvě a prostřednictvím poskytovatelů sociálních služeb předávány klientům k vyplnění, a to minimálně do podzimu 2018. Získáno bylo celkem 157 odpovědí od klientů. V tabulce níže je uvedeno jejich rozdělení mezi jednotlivé druhy služby a způsob jejich pořízení. Výstupy dotazníků jsou prezentovány zejména v kapitole 3.3 *Vyhodnocení výsledků a dopadů Projektu* a dále v Přílohách této zprávy.

Tabulka 3: Přehled získaných dotazníků

Druh sociální služby	Počet získaných dotazníků	Způsob vyplnění dotazníku
Azylový dům pro matky s dětmi (Tábor)	41	Klienti vyplňovali dotazník při nástupu do služby nebo při odchodu z ní.



Druh sociální služby	Počet získaných dotazníků	Způsob vyplnění dotazníku
Azylový dům pro muže (Veselí nad Lužnicí)	14	Klienti vyplňovali dotazník při nástupu do služby nebo při odchodu z ní.
Dům na půl cesty (Český Krumlov)	4	Klienti vyplňovali dotazník při nástupu do služby nebo při odchodu z ní.
Nízkoprahové denní centrum (České Budějovice)	50	Klienti vyplnili dotazník během přímé práce s pracovníkem služby.
Podpora samostatného bydlení (Týn nad Vltavou)	6	Klienti vyplnili dotazník během přímé práce s pracovníkem služby.
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (České Budějovice)	42	Klienti vyplnili dotazník během přímé práce s pracovníkem služby.

Zdroj: Evidence zhotovitele

Šetření u spolupracujících subjektů

Šetření u spolupracujících subjektů bylo prováděno obvykle telefonickou formou, v řadě případů byla však spolupráce mezi konkrétními sociálními službami hodnocena při osobní návštěvě u dalšího poskytovatele. Oslovené subjekty byly vybrány na základě informací získaných od poskytovatelů. Spolupracující aktéři byli nejprve dotazováni zejména na charakter a intenzitu spolupráce s daným poskytovatelem sociální služby a na jejich případnou zkušenost s hodnoceným Projektem. Oslovení pracovníci také poskytli vlastní pohled na přínosy a dopady realizace Projektu na cílové skupiny dané sociální služby, s níž spolupracují.



3 Hlavní zjištění

Následující kapitola shrnuje výsledky všech evaluačních šetření.

Kapitola 3.1 prezentuje aktualizovanou teorii změny ukazující reálnou podobu Projektu. V kapitole 3.2 pak jsou představeny výsledky procesního hodnocení, které vycházejí z již vydané Průběžné evaluační zprávy. V kapitole 3.3 jsou vyhodnoceny výsledky a dopady, kterých Projekt dosáhl.

3.1 Teorie změny Projektu

Teorie změny přináší grafické znázornění zjištění evaluace. Obsahuje pouze nejdůležitější aspekty Projektu a v zásadě představuje shrnutí poznatků, které jsou následně blíže představeny v kapitolách 3.2 a 3.3.

Oproti vstupní podobě teorie změny došlo k těmto úpravám:

- Mezi hlavní výsledky Projektu se řadí vedle **zajištění základních činností** dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách také:
 - stabilizace podpořených druhů sociálních služeb na období **delší než jeden rok**
 - zajištění **adekvátní dostupnosti a kapacity** podpořených sociálních služeb odpovídající Střednědobému plánu sociálních služeb v Jihočeském kraji pro období 2016 – 2018 včetně rozvoje některých druhů služeb (celkem byly podpořeny 3 nové sociální služby SASRD) a navýšení kapacity u sociální služby AD (financováno 10 nových lůžek) a SASRD.
 - získání přehledu o využívání sociálních služeb **díky průběžnému monitoringu Projektu**
 - realizace doporučení, která pro sociální služby vzešla **z fyzických kontrol** během Projektu
 - získaná **zpětná vazba od aktérů** zapojených do realizace Projektu
- Za do jisté míry neočekávané výsledky lze považovat:
 - díky Projektu získal JČK přehled o pohybu uživatelů mezi podpořenými službami, v jehož rámci byla **oproti původnímu předpokladu JČK zaznamenána nižší míra pohybu uživatelů podpořených sociálních služeb mezi jednotlivými službami**.
 - fakt, že nebyl zaznamenán rozvoj metod a technik práce s uživateli na základě realizace Projektu. V rámci Projektu byly financovány služby dle nastavených kapacit a každý poskytovatel mohl danou sociální službu rozvíjet prostřednictvím vlastních metod a technik práce s klienty. Například u sociální služby SASRD zařazené v roce 2017 do Projektu (tedy do Sítě JČK) byla využívána v práci s rodinou jiná metoda sociální práce, než ve většině SASRD v Jihočeském kraji. Nicméně Projekt jako takový i s ohledem na podmínky Výzvy nebyl hlavním impulsem pro rozvoj metod a technik sociální práce.
- Díky tomu, že sociální služby měly zajištěno financování svého provozu, mohlo docházet:
 - k požadované **stabilizaci uživatelů sociálních služeb na období**, během něhož využívají sociální službu
 - u některých klientů mohlo zároveň dojít k **rozvoji dovedností a návyků** zlepšujících jejich postavení na trhu práce, které vychází ze samotného zaměření podpořených



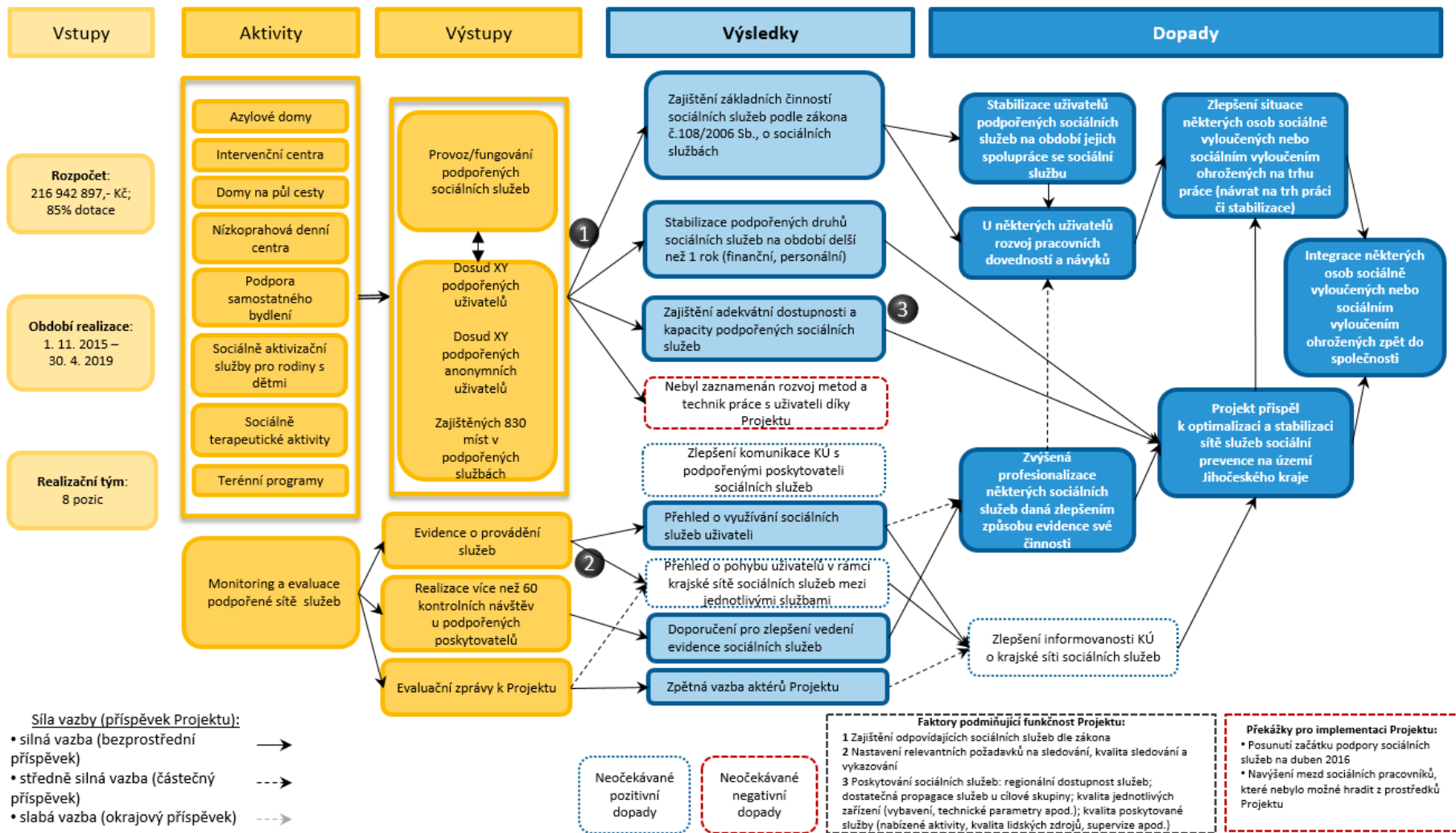
sociálních služeb a ze specifík cílových skupin, se kterými služby pracují. Jedním z cílů sociálních služeb je rozvoj schopností cílových skupin a posilování jejich soběstačnosti. (U některých podpořených sociálních služeb tak došlo např. k získání pracovních návyků v sociálně terapeutických dílnách, zvýšení finanční gramotnosti osob v azylových domech). Informace pocházejí z vyjádření pracovníků sociálních služeb či přímo z vyjádření klientů. Viz případové studie kapitola 7.2.

- a na základě toho také ke zlepšení jejich situace na trhu práce
- V Projektu byla dále zaznamenána zvýšená profesionalita některých sociálních služeb daná **zlepšením způsobu evidence své činnosti**, a to jednak kvůli povinnosti vyplývající z pravidel Projektu, tak díky zavedení opatření vyplývajících z doporučení provedených kontrol ze strany kraje.
- Kontroly, evaluace a monitoring služeb přispěly ke zvýšené informovanosti poskytovatelů sociálních služeb o podobě krajské sítě v Jihočeském kraji.
- Celkové dopady tak lze popsat takto:
 - **Projekt přispěl k optimalizaci a stabilizaci krajské sítě sociálních služeb na území Jihočeského kraje**
 - **Došlo k integraci některých osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených zpět do společnosti**

Na obrázku níže je uvedená aktualizovaná teorie změny, legenda a doplňující popisky v podobě faktorů podmiňujících funkčnost Projektu a překážky mající vliv na implementaci Projektu.



Obrazek 1: Aktualizovaná teorie změny projektu Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV



Zdroj: evaluační šetření



3.2 Procesní hodnocení

Procesnímu hodnocení se specificky věnovala Průběžná evaluační zpráva schválená v březnu 2018. Poznatzky z této zprávy jsou převedeny níže do dvou částí:

- Nastavení Projektu
- Realizace Projektu

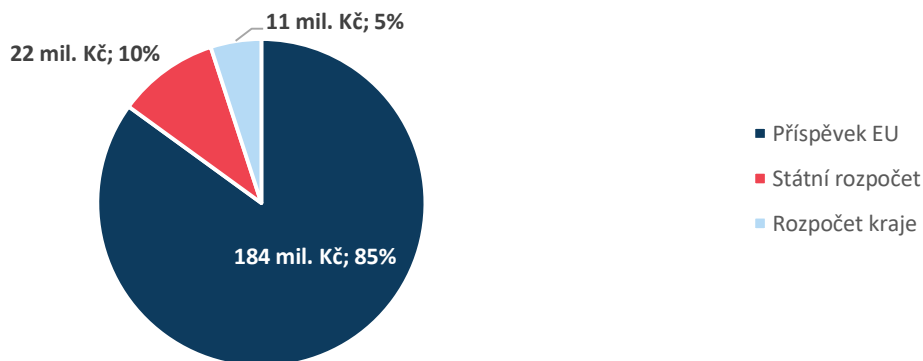
3.2.1 Nastavení Projektu

Základní informace o Projektu

Projekt „Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV“, jehož realizátorem je Jihočeský kraj, je financován z Operačního programu Zaměstnanost, a to v rámci prioritní osy 2: Sociální začleňování a boj s chudobou. O podporu realizátor požádal konkrétně v průběžné výzvě pro kraje č. 03_15_005. Z této výzvy jsou podporovány podobné projekty ve všech ostatních krajích ČR.

Celkové zdroje pro realizaci Projektu činí **216 942 897,24 Kč**. Z této částky představoval příspěvek Evropské unie 184 401 465,65 Kč (tedy 85 %), ze státního rozpočtu směřovalo na Projekt 21 694 289,72 Kč (10 %). Vlastní zdroj financování ze strany Jihočeského kraje ve výši 5 % pak představoval 10 847 144,87 Kč.

Graf 1: Rozdělení zdrojů financování Projektu



Zdroj: dokumentace Projektu

Zaměření Projektu

Projekt se zaměřuje na zajištění financování vybraných druhů sociálních služeb působících na území Jihočeského kraje, díky jejichž fungování bude docházet ke zlepšování situace osob, které jsou ohrožené sociálním vyloučením.

Nastavení Projektu vychází z tehdejšího platného Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Jihočeském kraji pro období 2014 – 2016 (dále SPRSS) a doprovodných dokumentů. Dokument SPRSS stanovoval požadovanou kapacitu sociálních služeb tak, aby na území kraje adekvátním způsobem docházelo ke snižování sociálního vyloučení osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci či



kteří jsou sociálním vyloučením ohroženi. Tyto osoby potřebují ve své životní situaci pomoc jiné osoby za tím účelem, aby došlo k jejich zpětnému zapojení do běžného fungování ve společnosti.

Sociální služby, které byly vybrány k podpoře, představují podle znění Žádosti o podporu jakýsi první záchytný bod pro osoby ohrožené sociálním vyloučením. Jedná se o sociální služby, které se odborně zaměřují na různé příčiny sociálního vyloučení a na snahu navrátit sociálně vyloučené osoby zpět do společnosti.

Pro nastavení Projektu je také důležité, že svým zacílením navazuje na předchozí individuální projekty realizované již v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. V nich byly podpořeny sociální služby uvedené v tabulce níže.

Tabulka 4: Přehled realizovaných individuálních projektů

Individuální projekt	Trvání projektu	Podpořené sociální služby
Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji	2008 – 2012	Podpora samostatného bydlení Azylové domy Domy na půl cesty Intervenční centra Nízkoprahová denní centra Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Sociálně terapeutické dílny Terénní programy
Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji II	2012 – 2015	Podpora samostatného bydlení Azylové domy Domy na půl cesty Intervenční centra Sociálně terapeutické dílny Terénní programy
Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji III	2014 – 2015	Podpora samostatného bydlení Azylové domy Domy na půl cesty Intervenční centra Sociálně terapeutické dílny Terénní programy
Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV (hodnocený Projekt)	2015 – 2019	Podpora samostatného bydlení Azylové domy Domy na půl cesty Intervenční centra Nízkoprahová denní centra Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi Sociálně terapeutické dílny Terénní programy

Zdroj: Sociální portál Jihočeského kraje

Z tabulky vyplývá, že s uvedenými sociálními službami již získal KÚ JČK zkušenost na základě předcházející spolupráce při realizaci uvedených individuálních projektů. Projekt (č. IV) tedy na tuto zkušenost navázal a díky dostatečné výši prostředků jím bylo podpořeno až 8 druhů sociálních služeb. Jediným nepodpořeným druhem služby, který již v minulosti z individuálních projektů podpořen byl, tak byla nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

Uvedeným sociálním službám byla díky Projektu zajištěna finanční podpora na víceleté období (přesně na 2 roky a 9 měsíců). Díky tomu tak měla být na území kraje zajištěna dostatečná kapacita a dostupnost těchto sociálních služeb. Zároveň měla být díky Projektu realizována průběžná kontrola



fungování služeb ze strany KÚ JČK a podpora při realizaci nutné administrativy, která je s Projektem spojena.

Cíle a přínosy Projektu

Realizátor tak v Žádosti o podporu definoval jako hlavní cíl Projektu:

Podpora a rozvoj vybraných druhů a forem sociálních služeb za účelem zlepšení situace cílových skupin projektu na trhu práce, snížení rizika jejich sociálního vyloučení nebo zmírnění dopadů již vzniklého sociálního vyloučení.

Vedle hlavního cíle pak došlo k definici několika dílčích cílů:

1. tvorba, optimalizace a stabilizace sítě vybraných druhů sociálních služeb na území kraje,
2. monitoring a evaluace krajské podpořené sítě sociálních služeb,
3. mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb,
4. návrat uživatelů sociálních služeb na trh práce nebo stabilizace jejich pozice na trhu práce,
5. rozvoj metod a technik sociální práce s uživateli služeb,
6. rozvoj dovedností a návyků uživatelů sociálních služeb s vazbou na trh práce,
7. vzdělávání pracovníků sociálních služeb.

Lze tedy říci, že se od Projektu očekávalo, že přispěje k optimalizaci a stabilizaci Sítě JČK podpořených druhů sociálních služeb a že umožní monitorovat Síť JČK. Díky Projektu pak mělo dojít také k získání informací vhodných pro mapování a vyhodnocení potřeb uživatelů sociálních služeb. Podpořeným sociálním službám umožní Projekt vzdělávat své pracovníky a rozvinout metody a techniky sociální práce s uživateli. Uživatelé se pak díky Projektu stabilizují na trhu práce a zároveň rozvinou dovednosti a návyky, které jim pomohou se na trhu práce udržet.

Výsledky a dopady, které jsou od Projektu prostřednictvím formulace cílů očekávány, lze proto rozdělit v zásadě na dvě kategorie:

- Cíle směřující na Síť JČK a její fungování
- Cíle směřující na uživatele služeb

V tomto rozdělení budou také výsledky a dopady v kapitole 3.3 hodnoceny.

Organizační zajištění Projektu

Pro potřeby řízení Projektu byl na KÚ JČK sestaven realizační tým, který je představen v tabulce níže.

Tabulka 5: Realizační tým Projektu IP IV

Pozice	Rozsah zapojení	Funkce (dle Žádosti o podporu)
Projektový a finanční manažer	2 osoby, 1,75 úvazku (nepřímé náklady)	Řízení a administrace Projektu, řízení jednotlivých aktivit a členů týmu, zajištění monitorovacích zpráv, kontrola čerpání a publicity Projektu.
Metodik krajské sítě sociálních služeb	1 osoba, 0,5 úvazku	Spolupráce při aktualizaci krajské sítě sociálních služeb, příprava a vydávání Pověření, aktualizace metodik vyrovnávací platby, komunikace s dalšími donátory.
Koordinátor kontrol, monitoringu a evaluace Projektu	1 osoba, 0,5 úvazku	Koordinace a řízení kontrol poskytovatelů, koordinace práce kontrolního týmu, přehled plnění kapacit sociálních služeb.



Pozice	Rozsah zapojení	Funkce (dle Žádosti o podporu)
Metodik způsobilých nákladů a kontrolní pracovník	1 osoba, 1,0 úvazku	Zpracování metodiky způsobilosti nákladů dle pravidel OPZ, hodnocení čerpání vyrovnávací platby, příprava plánu kontrol a kontrola jeho plnění, zajištění kontrol plnění podmínek dle uzavřené smlouvy v místě poskytování sociální služby, navrhování opatření k nápravě ve spolupráci s poskytovateli.
Kontrolní pracovník	1 osoba, 1,0 úvazku	Zajištění kontrol v místě poskytování sociální služby dle uzavřené smlouvy, příprava a zpracování kontrolních protokolů, komunikace s poskytovateli sociálních služeb, navrhování opatření k nápravě.
Ekonom Projektu	1 osoba, DPP (nepřímé náklady)	Zajištění účetní agendy Projektu.
Věcný manažer	1 osoba, DPP (nepřímé náklady)	Spolupráce s projektovým a finančním manažerem, asistence při plnění aktivit Projektu.

Zdroj: Dokumentace Projektu

Na Projektu se tedy podílí výše uvedené osoby v realizačním týmu. Ten zahrnuje vedle pozic projektového a finančního manažera také pracovníky pro kontrolu poskytovatelů, metodika krajské sítě sociálních služeb a administrativní podporu.

Pro schválení Projektu bylo nejdříve ze všeho nutné schválení Projektového záměru, z první poloviny roku 2015. V něm realizátor (tehdy ještě jako žadatel) pro potřeby ŘO OPZ prezentoval základní představy o Projektu, jako je předmět plnění, definice cílové skupiny, očekávané přínosy a představení klíčových aktivit. Po schválení Projektového záměru došlo k rozpracování do podoby Žádosti o podporu, která již obsahovala přesnou podobu realizace a přehled o zdrojích financování. Po jejím schválení se Projekt mohl plně rozběhnout.

Žadatel má povinnost pravidelně odevzdávat Zprávy o realizaci (jednou za půl roku); společně s nimi je zasílána také žádost o platbu, prostřednictvím které jsou žadateli postupně propláceny dohodnuté prostředky.

Jako klíčový prvek kontroly a závaznosti poskytnuté dotace je naplnění monitorovacích indikátorů, k jejichž naplnění se realizátor zavazuje. Pro tento Projekt udává výši indikátorů následující tabulka.

Tabulka 6: Závazné hodnoty monitorovacích indikátorů

Indikátor	Kód indikátoru	Popis indikátoru	Závazná hodnota
Celkový počet účastníků	60000	Započítává osoby, které byly prostřednictvím Projektu podpořeny a se kterými byla uzavřena smlouva. V případě Projektu se do této kategorie započítají pouze osoby s minimálně 40 hodinami podpory.	1 545
Znevýhodnění účastníci, kteří po ukončení své účasti hledají zaměstnání, jsou v procesu vzdělávání/ odborné přípravy, rozšiřují si kvalifikaci nebo jsou zaměstnaní, a to i OSVČ	62800 62801 62802	V rámci tohoto indikátoru bude sledován počet znevýhodněných osob, které po ukončení podpory z Projektu získali uplatnění na trhu práce. Výše indikátoru a její rozdělení na muže a ženy byla stanovena na základě výstupů z předchozích projektů.	10 (z toho 6 muži, 4 ženy)
Kapacita podpořených služeb	67001	Stanovena jako okamžitá kapacita, tj. maximální počet osob, které mohou podpořené služby v jeden čas obsloužit.	830
Využívání podpořených služeb	67010	Indikátor stanoven pouze pro službu Terénní programy, tedy pro anonymní uživatele této služby. Není v tomto případě nutné naplnit bagatelní podporu. Hodnota vychází z komentářů poskytnutých poskytovateli za rok 2015.	2 500



Indikátor	Kód indikátoru	Popis indikátoru	Závazná hodnota
Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů	80500	V tomto případě se jedná o výstupy evaluace, konkrétně pak vydání závěrečné evaluační zprávy.	1

Zdroj: dokumentace Projektu

Součástí Žádosti o podporu byla též analýza rizik, v níž si realizátor uvědomuje existenci rizika nenaplnění monitorovacích indikátorů. Realizátor předpokládal, že do systému IS ESF 2014+ budou indikátory zapisovat přímo poskytovatelé sociálních služeb, nicméně v době psaní Žádosti o podporu ještě nebyla známá přesná podoba evidenčního systému.

Výše indikátorů 60000 a 67001 byla stanovena na základě údajů získaných od poskytovatelů sociálních služeb. Níže je uveden text, kterým realizátor v Žádosti o podporu popisuje způsob nastavení indikátorů:

„U indikátoru 60000 vycházeli poskytovatelé z vlastních evidencí, aby zahrnuli pouze účastníky, kteří obdrželi tzv. nebagatelní podporu, bohužel však poskytovatelé nejsou schopni eliminovat účastníky, kteří před tím nebo poté vstoupí do jiné služby. Z tohoto důvodu bylo výsledné číslo získané od poskytovatelů relevantně poníženo, čímž měla být eliminována možná odchylka od vypočtené hodnoty indikátoru v průběhu realizace projektu.

U indikátoru 67001 byla využita data uvedená v žádosti o dotaci na rok 2016. U některých subjektů došlo ale k evidentnímu nepochopení dané hodnoty a způsobu jejího stanovení a s těmito poskytovateli byla hodnota následně telefonicky ověřována. Z důvodu možné chybovosti ze strany poskytovatelů byla i tato hodnota následně ponížena o 2 %. Důvodem tohoto ponížení byla eliminace rizika nenaplnění cílové hodnoty tohoto indikátoru zapříčiněné nepochopením výpočtu hodnoty poskytovateli.“

U ostatních indikátorů se nepředpokládalo riziko nenaplnění stanovených hodnot.



3.2.2 Realizace Projektu

Navržený Projekt byl realizován v podobě celkem dvou klíčových aktivit.

KA 1: Zajištění dostupnosti a rozvoje sociálních služeb

Součástí aktivity je:

- příprava a organizace veřejných zakázek na zajištění vybraných druhů sociálních služeb
- financování vybraných sociálních služeb
- komunikace s poskytovateli sociálních služeb a koordinace jejich rozvoje
- evidence uživatelů sociálních služeb
- příprava podkladů pro realizaci Projektu včetně závěrečného vyúčtování
- publicita Projektu

KA 2: Kontrola, průběžný monitoring a evaluace

Součástí aktivity je:

- příprava a realizace kontrolních návštěv u poskytovatelů v místě působení sociální služby
- průběžná kontrola plnění podmínek sociálních služeb dána Pověřením Jihočeského kraje k poskytování služby obecného hospodářského zájmu (dále jen Pověřením)
- příprava podkladů pro monitorovací zprávy
- realizace evaluace

Výběrová řízení pro zajištění sociálních služeb

Oproti původnímu plánu uvedenému v Projektovém záměru došlo v rámci přípravné fáze Projektu jednak k posunu zahájení realizace samotného Projektu a současně i k posunu začátku financování sociálních služeb. Realizace projektu byla zahájena o měsíc později (tj. od 1. listopadu 2015). K posunu začátku realizace aktivit došlo dle informací pracovníků OSOV KÚ JČK v důsledku komplikované přípravy a realizace výběrových řízení. Zahájení financování zapojených služeb tak bylo posunuto z původně předpokládaného termínu 1. 1. 2016 až na 1. 4. 2016. Žádost o podporu již byla podána a schválena s takto nastaveným harmonogramem, který se od zahájení realizace Projektu již neměnil.

Vyhlášení veřejných zakázek, prostřednictvím kterých měli být vybráni poskytovatelé sociálních služeb, proběhlo v lednu 2016. V březnu téhož roku byly výsledky schváleny Radou Jihočeského kraje a nejpozději v dubnu došlo k podpisu vzniklých smluv s vítěznými uchazeči. Na základě podpisu smlouvy také došlo k přípravě a podpisu Pověřením. V rámci smluv se poskytovatelé zavázali k naplňování hlavního indikátoru a dalších doplňkových indikátorů. Jejich přehled je uveden v tabulce níže.

Tabulka 7: Monitorovací indikátory vykazované poskytovateli

Druh služby / indikátor	Hlavní indikátor	Doplňkový indikátor I	Doplňkový indikátor II	Doplňkový indikátor III	Doplňkový indikátor IV
Azylové domy	Počet lůžek na den	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	Počet lůžkodnů
Domy na půl cesty	Počet lůžek na den	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	Počet lůžkodnů



Druh služby / indikátor	Hlavní indikátor	Doplňkový indikátor I	Doplňkový indikátor II	Doplňkový indikátor III	Doplňkový indikátor IV
Intervenční centrum	Počet kontaktů	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	
Podpora samostatného bydlení	Počet klientů na den	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	
Nízkoprahové denní centrum	Počet kontaktů	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	Počet intervencí	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	
Sociálně terapeutické dílny	Počet kontaktů	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	
Terénní programy	Počet kontaktů	Počet pracovníků v přímé péči	Počet účastníků	Počet účastníků hledajících zaměstnání	

Zdroj: dokumentace Projektu

Dle znění smluv tak byli všichni poskytovatelé vázáni k vedení evidence o podpořených účastnících. V praxi však pro služby NDC, IC a TP docházelo k pouze částečné evidenci, protože se jednalo o klienty anonymní, kdy nedocházelo k podpisu smlouvy. Místo indikátoru 60000 – Celkový počet účastníků tak tyto služby přispívaly k naplnění indikátoru 67010 – Využívání podpořených služeb.

Kromě výběrového řízení proběhlého na začátku roku 2016 došlo v několika případech k zařazení poskytovatelů do Projektu i později. U celkem čtyř případů (2 SASRD, 1 AD a 1 STD) došlo k výběrovému řízení na podzim roku 2016 a k zahájení financování až od roku 2017. Jednalo se ve třech případech o sociální služby, které byly do krajské sítě sociálních služeb zařazeny až od roku 2017, v případě jednoho AD došlo k navýšení kapacity služby, což bylo řešeno formou nové zakázky. Nová služba SASRD byla podpořena na rok 2018 v ORP Dačice – jedná se tedy o posledního nového poskytovatele zařazeného do Projektu.

Ve dvou dalších případech byla celková výše prostředků upravena až později na základě dodatku ke smlouvě. V jednom případě se jednalo o navýšení kapacity sociální služby SASRD a ve druhém šlo o snížení prostředků na základě nálezu kontroly, kdy docházelo k duplikaci podpořených osob (TP).

Průběžný monitoring Projektu

Na základě výsledků výběrových řízení byl následně nastaven systém kontroly čerpání vyrovnávací platby pro jednotlivé podpořené poskytovatele a způsob vykazování a dokládání finančních zdrojů z jejich strany. K tomu, aby se poskytovatelé hlouběji seznámili s očekávaným průběhem Projektu a jeho nároky, bylo v první polovině roku 2016 uskutečněno na KÚ JČK několik setkání s poskytovateli sociálních služeb.

Všechny informace pro vykazování byly poskytovatelům zároveň zveřejněny na speciální webové stránce <http://ip.kraj-jihocesky.cz>.

Podpisem smlouvy se poskytovatelé zavázali každé tři měsíce odevzdávat monitorovací zprávu s přehledem plnění monitorovacích indikátorů, věcným popisem služby a soupiskou účetních dokladů za uplynulé období. Na základě odevzdání této zprávy jim byla zaslána daná část vyrovnávací platby



(neboli platby za poskytování sociálních služeb, jak se platba označovala dle podepsaných smluv s poskytovateli).

Monitoring práce s uživateli a zjišťování dosažených výsledků v průběhu realizace Projektu tak ve výsledku probíhal skrze dva hlavní nástroje:

(1) **předkládání monitorovacích zpráv včetně vykazování monitorovacích indikátorů** ze strany poskytovatelů,

(2) **fyzické kontroly u poskytovatelů.**

Agendu vykazování monitorovacích indikátorů a monitorovacích zpráv zajistili projektoví a finanční manažeři projektu, fyzické kontroly prováděli kontrolní pracovníci.

Odevzdávání monitorovací zpráv

Monitorovací zprávy poskytovatelé předkládají 1x za čtvrtletí. Monitorovací zpráva se skládá z věcné části, finanční části a příloh, včetně přehledu monitorovacích indikátorů. Vykazování monitorovacích indikátorů probíhá v rámci monitorovací zprávy, 1x za čtvrtletí. Čtvrtletní monitorovací období bylo stanoveno v návaznosti na předcházející projekty, kde se osvědčilo z hlediska řízení projektu, zároveň byli poskytovatelé na tuto frekvenci zvyklí. Délka monitorovacího období je pro většinu poskytovatelů vyhovující, poskytovatelé také oceňují možnost stručnějšího obsahu monitorovacích zpráv, což ubírá na celkové administrativní náročnosti. Ze strany některých poskytovatelů však zaznívalo, že odevzdávání zpráv každé tři měsíce je příliš časté¹. Na základě poznatků z jiných krajů může zpracovatel evaluace konstatovat, že podstatně častější je užívání půlročního intervalu².

Indikátory, které poskytovatelé vykazují, jsou jednotně definovány v rámci Metodiky vykazování monitorovacích indikátorů, kterou mají poskytovatelé k dispozici. Kontrolní pracovníci se snaží způsob vykazování mezi poskytovateli sjednotit, resp. usměrnit nesprávné přístupy v souladu s výše uvedenou metodikou. Od začátku Projektu se dle vyjádření pracovníků podařilo tyto rozdíly zmírnit. Za účelem jednotnějšího vykazování indikátorů by však měl být také ze strany poskytovatelů kladen větší důraz na podrobnější seznámení s metodikami a dalšími materiály k Projektu a to i z důvodu, že jednotliví donátoři/zadavatelé služeb stejné indikátory chápou a definují různě (např. do definice „kontakty“ v rámci terénních programů řadí definice Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky i pouhou výměnu injekční stříkačky, což v případě Projektu neplatí).

Informace o realizovaných činnostech v sociálních službách zapojených do Projektu jsou získávány průběžně, a to skrze věcnou část monitorovací zprávy, která obsahuje popis realizace dané sociální služby ve sledovaném tříměsíčním období. Jak vyplývá z analýzy monitorovacích zpráv, kvalita a rozsah obsahu těchto popisů se mezi jednotlivými poskytovateli výrazně liší (v některých případech se objevovaly stejné popisné údaje v každé MZ např. v podobě znění zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.). Projektoví pracovníci poskytovatelům dávají doporučení ke zlepšení kvality monitorovacích zpráv, která směřují především na větší konkretizaci textu vzhledem k činnostem

¹ Z devíti případových studií čtyři poskytovatelé přímo uvedli, že odevzdávání zpráv jednou za tři měsíce je příliš časté (zejména ve srovnání s požadavky jiných donátorů, kde jsou intervaly odevzdávání obvykle nastaveny na půlrok nebo rok). Další dva poskytovatelé pak uvedli, že se současným intervalem nemají problém, zbylí tři poskytovatelé se explicitně nevyjádřili.

² Půlroční interval odevzdávání byl již zaveden u individuálního projektu V, který financuje vybrané sociální služby od roku 2019.



v daném monitorovacím období tak, aby se obsah zpráv neopakoval a nebyl pouze obecný. Dle slov kontrolních pracovníků dochází v průběhu realizace ke zlepšení a předkládané věcné popisy jsou stále kvalitnější a konkrétnější, a tím více využitelné pro průběžný monitoring.

Po odevzdání monitorovacích zpráv probíhala vždy kontrola jejich obsahu a v případě potřeby byla poskytovatelům vrácena k dopracování. Po jejím schválení mohlo teprve dojít k proplacení části platby za poskytování sociální služby.

Kontroly

V první polovině roku 2016 došlo k sestavení základního plánu kontrol u poskytovatelů na celou dobu trvání Projektu. Tento plán byl na jednotlivé roky následně upřesňován dle potřeb Projektu a možností poskytovatelů.

Fyzické kontroly u poskytovatelů jsou prováděny tak často, aby u každé financované sociální služby proběhla kontrola minimálně 1x za dobu realizace Projektu. Tato frekvence se zdá být dostačující pro potřeby Projektu. V řadě případů však došlo k opakované návštěvě u podpořené sociální služby. Kontroly trvají obvykle 1 den (délka kontrol je přizpůsobována dle objemu administrativních podkladů či případných zjištěných problémů). Fyzická kontrola se dělí na finanční část (hospodaření, účetnictví, doklady – v sídle organizace) a věcnou část. V rámci věcné části fyzických kontrol je sledováno poskytování služby v místě realizace a hodnocena kvalita práce s uživateli, skrze vlastní pozorování/návštěvu na místě, studium dokumentace k jednotlivým klientům (jejich individuálních plánů) i rozhovory s pracovníky, přičemž je kladen důraz na účast vedoucího pracovníka schopného poskytnout všechny potřebné informace. Náročnost organizace kontrol zvyšují dle projektových pracovníků např. externí účetní, kteří často nemohou být v době kontroly k dispozici, což ztěžuje orientaci v samotném účetnictví, komplikuje dohledávání konkrétních účetních dokladů apod.

Výstupem z kontrol je protokol, který je formulován do podoby doporučení pro poskytovatele, v jakých oblastech je třeba provést zlepšení. Zároveň se kontrolní pracovníci dle vlastních slov snaží šířit příklady dobré praxe a předávání zkušeností mezi poskytovateli, což potvrdili i oslovení poskytovatelé. Dle kontrolních pracovníků většina poskytovatelů na tato doporučení reaguje a snaží se identifikované nedostatky odstranit. Nejen na základě doporučení kontrolních pracovníků probíhají za účelem zlepšení kvality služeb také vzájemná setkání či stáže poskytovatelů, které slouží k výměně zkušeností mezi službami, jak bylo zjištěno při šetření u poskytovatelů (příkladem je stáž pracovníků Domova sv. Anežky v Týně nad Vltavou v Diakonii ČCE – Středisku Rolnička). Tento způsob realizace monitoringu pak přispívá ke zmírňování rozdílů mezi službami (v rámci 1 druhu služby).

Z hodnocení, které poskytli pracovníci KÚ JČK v rozhovorech z roku 2019, vyplývá, že kontrola ze strany JČK ve výsledku představovala metodickou podporu, díky které mohli poskytovatelé s kontrolními pracovníky konzultovat způsob monitoringu, spolupráci s klienty a nastavování dalších postupů pro průkazné vedení sociální služby.

Sankční mechanismus byl stanoven pouze u finanční části kontrol. Tam také došlo v jednom případě k vrátce části platby za poskytování sociální služby. Pro věcnou část sankce nebyly stanoveny, a to zejména z důvodu teprve připravující se podoby hodnocení efektivity u sociálních služeb v kraji. Zkušenosti z kontrolních návštěv tak aktuálně slouží jako jeden z podkladů pro nastavování systému hodnocení.



Celkem bylo do října 2018 realizováno více než 60 kontrolních návštěv. Vzhledem k tomu, že počet podpořených poskytovatelů je celkem 56, došlo do té doby přibližně u 10 % poskytovatelů k opakované návštěvě.

Monitoring práce s uživateli

Jak již bylo uvedeno výše, další povinností poskytovatelů směrem k realizátorovi Projektu (Jihočeskému kraji) je sledování evidence a vykazování monitorovacích indikátorů.

S monitorovacími zprávami tak poskytovatelé odevzdávají také tabulkový **Přehled monitorovacích indikátorů**. K nim se řadí též evidence podpořených uživatelů služby a rozsah práce s těmito uživateli. Do této tabulky poskytovatel uvádí počet hodin podpory a další informace odpovídající těmto dokumentům: Pokyny pro evidenci podpory poskytnuté účastníkům projektů, Obecná pravidla pro žadatele a příjemce OPZ a vzor formuláře Monitorovací list podpořené osoby; všechny tyto dokumenty jsou vydány ŘO OPZ.

Podpořené osoby je nutné zaevidovat do systému IS ESF 2014+, aby mohlo dojít k:

- Identifikaci klienta s registrem obyvatel a tedy potvrzení, že se jedná o skutečnou osobu
- Evidenci toho, že je osoba podpořena prostřednictvím Projektu

Zde je důležité zmínit, že oproti původnímu předpokladu uvedenému v Žádosti o podporu nedošlo k tomu, aby zápis těchto osob prováděli samotní poskytovatelé. Přehled podpořených osob místo toho zasílali spolu s monitorovacími zprávami (od roku 2018 ovšem pouze jednou za půl roku, tj. s každou druhou monitorovací zprávou) realizačnímu týmu, který tyto osoby následně zapisoval do systému IS ESF 2014+. Lze tak říci, že se potvrdilo riziko, na které realizátor upozorňoval již před zahájením Projektu. Tedy že do poslední chvíle neznámá podoba vykazování osob do systému zabránila tomu, aby se realizátor na situaci vhodně připravil. Evidenci osob tak prováděl s těmi kapacitami, které si na začátku Projektu nastavil.

Zadávání dat o uživateli z monitorovacích zpráv do systému je dle slov projektových pracovníků třeba provádět ručně, neboť z důvodu uživatelsky nepřívětivého naprogramování systému (programátorské požadavky pro podobu importované tabulky) je velmi obtížné nahrát data do systému přímo z tabulek. Dále byl ze strany projektových pracovníků identifikován problém s validací podpořených uživatelů zadaných do systému IS ESF 2014+, kdy validace probíhá ve spojení s registrem osob, avšak poskytovatelé často nemají z různých důvodů k dispozici správnou adresu daného uživatele. Takoví uživatelé se pak nezapočtou do výsledné hodnoty indikátoru, přestože se jedná o relevantní uživatele služby. V průběhu Projektu se pracovníci realizátora nechali slyšet, že díky této skutečnosti existuje reálné riziko nenaplnění monitorovacích indikátorů, pokud nebude problém se ztotožněním uživatelů v dohledné době vyřešen.

Evaluace Projektu

Evaluace Projektu byla nastavena tak, že ji provede externí dodavatel vybraný na základě veřejné zakázky. V první polovině roku 2016 došlo k přípravě zakázky, definici cílů a evaluačních otázek. Na podzim veřejná zakázka proběhla a po kontrole ze strany ŘO OPZ došlo k podpisu smlouvy s vybraným zpracovatelem evaluace (a tedy i této evaluační zprávy) v únoru 2017. Následně byla výzkumná šetření realizována tak, jak je popsána v kapitole 2.2.



Závěrečná fáze realizace Projektu

Realizace Projektu probíhala výše představeným způsobem bez zásadnějších změn až do konce roku 2018. Na začátku roku 2019 museli poskytovatelé vyplnit Závěrečné monitorovací zprávy, které se od těch průběžných částečně lišily především v množství informací, které bylo nutné uvést. Nově tak poskytovatelé odevzdávali též statistické údaje např. o počtu přijatých a odmítnutých klientů. Zároveň bylo nutné provést celkové vyúčtování Projektu. Specifikem tohoto úkonu pak bylo to, že na základě nových pokynů ŘO OPZ bylo zakázáno v Projektech používat zálohové platby. Vzhledem k tomu, že zálohové platby již byly v případě tohoto Projektu využity, bylo nutné je vyúčtovat oddělené od ostatních plateb. To způsobovalo v mnoha případech komplikace, závěrečné zprávy se tak musely u řady poskytovatelů ještě během měsíců února a března 2019 vracet k dopracování (nejen z uvedeného důvodu).

Naplnění monitorovacích indikátorů Projektu

V době psaní této zprávy jsou k dispozici definitivní hodnoty monitorovacích indikátorů platné k září 2018³, tj. tři měsíce před koncem financování sociálních služeb. Udává je následující tabulka.

Tabulka 8: Dosažené hodnoty monitorovacích indikátorů platné k září 2018

Indikátor	Kód indikátoru	Závazná hodnota	Dosažená hodnota k 9/2018	Procento naplnění
Celkový počet účastníků	60000	1 545	633	41 %
Znevýhodnění účastníci, kteří po ukončení své účasti hledají zaměstnání, jsou v procesu vzdělávání/ odborné přípravy, rozšiřují si kvalifikaci nebo jsou zaměstnaní, a to i OSVČ	62800 62801 62802	10 (z toho 6 muži, 4 ženy)	3 (z toho 0 mužů a 3 ženy)	30 %, (0 %, 75 %)
Kapacita podpořených služeb	67001	830	852	103 %
Využívání podpořených služeb	67010	2 500	2464	99 %
Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů	80500	1	0	0 %

Zdroj: dokumentace Projektu

Hodnota 633 u indikátoru Celkový počet účastníků působí jako velmi nízká, jedná se však pouze o administrativní záležitost. Je nutné si totiž uvědomit, že k září 2018 bylo v systému zaevidováno celkem 1379 uživatelů (tj. 89 % cílové hodnoty), z nichž většina do té doby nedokončila své působení v sociální službě, nebyli v tom čase proto započítáni do celkového čísla. Na základě těchto údajů tedy nelze s určitostí říci, zda dojde k naplnění indikátoru minimálně z 85 %, jak je ze strany ŘO požadováno.

Hodnota indikátoru 62800 byla k danému období naplněna pouze z 30 %. Zpracovatel evaluace pouze předpokládá, že vzhledem k dosavadní rychlosti nárůstu indikátoru se jej naplnit nejspíše nepodaří, nicméně indikátor v tomto ohledu neměl takovou důležitost.

Hodnota okamžité kapacity sociálních služeb byla překonána o cca 3 % oproti předpokladu. To bylo způsobené výše uvedeným zařazením dalších sociálních služeb do Projektu. Šlo o STD s kapacitou 10, AD s kapacitou 10 a od roku 2018 pak SASRD s kapacitou 2.

³ V době psaní zprávy zpracovatel evaluace disponoval pouze předběžnými údaji u indikátoru 60000 Celkový počet účastníků, které však ještě zcela neprošly ztotožněním v Registru obyvatel. Z toho důvodu bylo zvoleno pracovat na tomto místě sice se staršími, ale zato definitivními údaji k danému měsíci.



Indikátor 80500 nebyl pochopitelně k září 2018 naplněn. To nastává až vydáním této evaluační zprávy.

Překážky

V průběhu Projektu tedy nastalo několik skutečností, které jeho realizaci do určité míry zkomplikovaly.

Posunutí začátku podpory sociálních služeb na duben 2016

První komplikací zejména pro samotné sociální služby bylo posunutí termínu, odkdy začala jejich podpora skrze prostředky Projektu. Z důvodu pozdějšího začátku celého Projektu (listopad 2015) nebylo možné zrealizovat veškeré administrativní kroky dříve než do dubna 2016. Musely proběhnout veřejné zakázky a jejich výsledky musely navíc být zkontrolovány ŘO OPZ. První tři měsíce tak sociální služby hradily svůj provoz z dotací státního rozpočtu a zbytek této dotace na zbytek roku následně vrátili. Dotace ze státního rozpočtu však byla sama o sobě hrazena zpětně, reálně tak první tři měsíce financovaly svůj provoz z jiných prostředků a vlastních rezerv.

Navýšení mezd sociálních pracovníků

Nárůst mezd pracovníků v sociálních službách je sám o sobě správným krokem k posílení kvality sociálních služeb. Zavedení této skutečnosti v průběhu Projektu však představovalo určitou komplikaci, neboť bylo nutné nové prostředky nějakým způsobem zajistit. **Nařízení vlády o zvýšení platů pracovníků v sociálních službách** proběhlo ve dvou vlnách – nejprve došlo ke zvýšení o 23 % (k 1. 7. 2017) a následně o 10 % (k 1. 11. 2017).

Dle nařízení vlády bylo možné z prostředků vyčleněných ze státního rozpočtu dofinancovat pouze příspěvkové organizace kraje a obcí, a to včetně služeb financovaných z Projektu. V rámci něj by se však jednalo pouze o 5 poskytovatelů, kterým by mohly být poskytnuty prostředky na navýšení platů. Navíc sociální služby financované v rámci OPZ standardně nemohou žádat o další prostředky v rámci dotačních řízení kraje. Jihočeský kraj nakonec v rámci dotačního řízení navýšení platů a mezd rozšířil plošně na všechny poskytovatele a na základě právního ověření udělil výjimku, aby služby zapojené do Projektu mohly žádat o dodatečné prostředky v mimořádném kole dotačního řízení spolu se všemi ostatními poskytovateli sociálních služeb. Zároveň Jihočeský kraj umožnil službám žádat o prostředky včetně odvodů na sociální a zdravotní pojistné ve výši 34 %, kterou metodika pro poskytování účelové dotace v rámci uvedeného navýšení neumožňovala.⁴

Oddělené vyúčtování zálohy a ostatních plateb

V konečné fázi realizace Projektu nastala vzhledem k současným podmínkám OPZ povinnost odděleně vyúčtovat zálohu a ostatní platby, které byly sociálním službám poskytnuty. V případě tohoto Projektu bylo sociálním službám na začátku vyplaceno 10 % nasmlouvaných prostředků za čtvrtletní platbu jako záloha.

V závěrečné monitorovací zprávě tuto skutečnost bylo nutné zohlednit a zálohu vyúčtovat odděleně. To se pro některé poskytovatele ukázalo komplikovaným. I z toho důvodu tak do konce února 2019 nedošlo k finalizaci všech závěrečných zpráv, docházelo k opakované žádosti o opravu, protože někteří uchazeči měli komplikace s odděleným soupiskami pro vyúčtování záloh a ostatních plateb.

⁴ Na navýšení platů a mezd byly ve státním rozpočtu vyčleněny prostředky, které byly rozděleny dotační komisí MPSV mezi jednotlivé kraje, avšak poskytnutá dotace MPSV negarantovala 100 % pokrytí nákladů na dofinancování sociálních služeb. Zbylé potřebné prostředky tak Jihočeský kraj dofinancoval z vlastních zdrojů.



V průběhu března ale nakonec byly všechny zprávy dokončeny a realizační tým se tak mohl pustit do závěrečného vyúčtování celého Projektu, které bude finalizováno až po vydání této evaluační zprávy.

3.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů Projektu

3.3.1 Výsledky a dopady na úrovni sociálních služeb: Vytvoření optimální a stabilní sítě služeb sociální prevence

Zajištění financování základních činností vybraných sociálních služeb dle zákona

- Podpořené sociální služby byly poskytovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jejich financování pokrylo základní činnosti těchto služeb.
- Jak shrnuje jeden z poskytovatelů sociálních služeb. „Projekt přispěl především v tom smyslu, že vůbec fungujeme.“ Zároveň financování, které je nastaveno na téměř tříleté období, umožňuje sociálním službám dlouhodobě plánovat, což kvitují.
- Následující tabulka shrnuje základní činnosti služeb tak, jak jsou definovány v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a související vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a tak, jak byly poskytovány během realizace Projektu cílovým skupinám v návaznosti na jejich konkrétní identifikované potřeby a jak byly v rámci Projektu finančně podpořeny.

Tabulka 9: Základní činnosti podpořených služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

	AD	DPC	IC	NDC	PSB	SASRD	STD	TP
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.	X		X*	X			X	
Poskytnutí ubytování.	X	X	X*					
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.	X	X	X	X	X	X		X
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.		X			X	X		X
Sociálně terapeutické činnosti.		X	X		X	X		
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.				X			X	
Pomoc při zajištění chodu domácnosti.					X			
Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.					X	X		
Nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění.							X	
Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.							X	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

*V případě pobytové formy služby IC.

- Díky Projektu mohly tedy být zajištěny výše uvedené základní činnosti služeb po období trvající téměř tři roky, avšak způsob výběru poskytovatelů a zajištění financování s sebou přinesl nízkou míru flexibility. Zafixovaná výše finančních prostředků na celou dobu zapojení služeb do Projektu, tj. 33 měsíců (na základě smlouvy poskytovatelů s krajem), s sebou na jednu stranu nesla určitou míru jistoty finančních prostředků na dobu delší než jeden rok, což mnozí



poskytovatelé kvitují, avšak na druhou stranu **omezila možnosti reagovat na aktuální potřeby poskytovatelů a nepředvídatelné situace** (příkladem je nařízení vlády o zvýšení platů pracovníků v sociálních službách; služby podpořené prostřednictvím Projektu nemohly na základě nastavených podmínek na úrovni JČK žádat o další prostředky v rámci dotačních řízení kraje, z nichž bylo pro ostatní služby možné čerpat prostředky na navýšení. Toto mohlo nastat až poté, co kraj udělil v tomto ohledu výjimku).

- Služby byly vybrány a podpořeny **formou veřejných zakázek** na základě smlouvy poskytovatelů s krajem, který byl v tomto vztahu zadavatelem veřejné zakázky. Finanční prostředky uvedené ve smlouvě jsou zafixovány na celou dobu Projektu a realizace jakýchkoli změn je v rámci tohoto nastavení administrativně poměrně náročná. V tomto smyslu se projevuje jistá „dvojsečnost“ tohoto způsobu financování služeb, který na jednu stranu poskytovatelům přináší stabilitu financování, ale na druhé straně omezuje možnosti přizpůsobení aktuálním potřebám a nepředvídatelným situacím.
- Další nevýhodou vnímanou ze strany některých poskytovatelů bylo **vyplácení prostředků zpětně až na konci monitorovacího období**. Přes systém nastavení zálohových plateb nebyly pro některé z poskytovatelů zálohy dostačující, tzn., záloha vyplacená poskytovatelům pokryla pouze část nákladů spojených s poskytováním sociální služby a nikoli celý objem nákladů, a tudíž byli poskytovatelé nuceni k hledání dalších zdrojů, které by vyrovnaly deficit v rámci jejich cash – flow. Dopad tohoto nastavení na sociální službu byl různý v návaznosti na diverzitu zdrojů zajišťujících chod organizace. Je však vhodné doplnit, že problém zpětného vyplácení plateb se netýká pouze samotného Projektu, jde o záležitost, která se všeobecně týká podpory sociálních služeb.

Optimalizace podpořených druhů sociálních služeb

- Optimalizaci sociálních služeb lze chápat celkově ve smyslu **vyváženosti služeb mezi sebou** (v rámci jednoho druhu sociální služby), a to jak z hlediska finančního hospodaření, tak z hlediska kvality práce s klienty. K tomuto aspektu hodnocený Projekt přispívá prostřednictvím realizace monitoringu práce s klienty, tj. zejména fyzických kontrol u poskytovatelů, kdy je ze strany kontrolních pracovníků vyvíjena snaha o **vzájemné sladění jednotlivých poskytovatelů z hlediska úrovně kvality či finanční nákladnosti** poskytovaných služeb. Tato snaha je ze strany poskytovatelů kvitována a mnozí z dotazovaných poskytovatelů by **uvítali vyšší míru metodické podpory**, a to ať už prostřednictvím podpory komunikace v rámci stejných druhů sociálních služeb (například prostřednictvím organizace kulatých stolů zajišťujících předávání dobré i špatné praxe mezi pracovníky stejných typů sociálních služeb), či prostřednictvím expertního metodika, který by službě zajistil poradenství v problematických otázkách a dilematech, kterým služby často při práci s klienty čelí.
- Díky Projektu tak KÚ JČK získal informace o tom, že kvalita fungování sociálních služeb stejného druhu se mezi jednotlivými poskytovateli poměrně výrazně liší. Rozdíly lze zaznamenat např. v tom, jak služby přistupují k individuálnímu plánování (viz níže v části *Zajištění informovanosti KÚ o fungování sítě sociálních služeb na území Jihočeského kraje*).
- Vedle informací o kvalitě poskytování podpořených sociálních služeb získal JČK díky Projektu i informace o jejich dostupnosti a adekvátnosti nastavených kapacit a další. Informace získané tímto způsobem pak byly dle vyjádření pracovníků KÚ JČK jedním z podkladů, na základě kterých nyní postupně dochází k nastavování kritérií efektivity, které KÚ JČK plánuje



v následujících letech realizovat a podle nichž předpokládá hodnotit efektivitu podporovaných sociálních služeb.

Zajištění adekvátní dostupnosti a kapacity podpořených sociálních služeb

- Dostupnost a kapacita podpořených služeb byla zajištěna v souladu se SPRSS na roky 2014 – 2016, potažmo v souladu s jeho modifikacemi **uvedenými v rámci navazujících akčních plánů** (Akčního plánu SPRSS pro rok 2017 a Akčního plánu SPRSS pro rok 2018).
- V průběhu realizace Projektu došlo v rámci sítě sociálních služeb k navýšení kapacit, a to u služby SASRD Temperi, o.p.s. v Českých Budějovicích. Nově byla od roku 2017 zapojena jedna služba AD s kapacitou 10 lůžek (Městský ústav soc. služeb Strakonice). V témže roce byly do Projektu zapojeny 2 nové služby SASRD (Prevent 99 z.ú. ve Strakonících, ICOS Český Krumlov) a jedna služba STD (Otevřená okna, z.ú. v Dačicích). Od začátku roku 2018 pak přibyla další nová služba SASRD Pomoc rodinám, z.s. se sídlem v Kunžaku.

Tabulka 10: Přehled o výši nastavené kapacity jednotlivých služeb v Projektu

Typ služby	Poskytovatel	Závazné indikátory kapacity dle smlouvy
AD	Farní charita Prachatice	36
AD	Farní charita Veselíčko	30
AD	G-centrum Tábor	59
AD	Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, příspěvková organizace	50
AD	Jihočeská RŮŽE, z. s.	25
AD	Město Český Krumlov	21
AD	Město Jindřichův Hradec	21
AD	Městská charita České Budějovice	25
AD	Městský ústav sociálních služeb Strakonice	35
AD	Městský ústav sociálních služeb Strakonice (od 1. 1. 2017)	10
AD	Rybka, o.p.s.	50
AD	Rybka, o.p.s.	35
AD	TEP, centrum sociálních služeb, Veselí nad Lužnicí	10
AD	Kapacita AD - počet lůžek	407
DNPC	Město Český Krumlov	3
DNPC	Jeslová a azylová zařízení České Budějovice, příspěvková organizace	2
DNPC	Kapacita DNPC - počet lůžek	5
IC	Diecézní charita České Budějovice	100
IC	Kapacita IC - počet kontaktů za měsíc	100
NDC	Městská charita České Budějovice	22
NDC	Kapacita NDC - počet kontaktů za měsíc	22
PSB	Domov sv. Anežky, o.p.s.	10
PSB	Kapacita PSB - počet klientů za den	10
SASRD	PREVENT 99 z. ú. (od 1. 1. 2017)	121



SASRD	ICOS Český Krumlov, o.p.s. (od 1. 1. 2017)	113
SASRD	Farní charita Jindřichův Hradec	43
SASRD	Cheiron T, o.p.s.	217
SASRD	Temperi, o.p.s. (navýšení kapacity o 10 jednotek od 1. 1. 2018)	97
SASRD	Městská charita České Budějovice	130
SASRD	NADĚJE	109
SASRD	Oblastní charita Vimperk	152
SASRD	Portus Prachatice, o.p.s.	89
SASRD	Pomoc rodinám, z. s. (od 1. 1. 2018)	27
SASRD	Kapacita SASRD - minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	1 098
STD	Otevřená OKNA, z. ú. (od 1. 1. 2017)	169
STD	Domov PETRA Mačkov	670
STD	Arpida, centrum pro rehabilitaci osob se zdravotním postižením, z. ú.	186
STD	FOKUS - Písek, z. ú. (2 registrované sociální služby)	256
STD	HORIZONT, z. ú. (2 registrované sociální služby)	458
STD	Nazaret, středisko Diakonie a misie Církve československé husitské	102
STD	STROOM DUB, o. p. s.	466
STD	Otevřená OKNA, z. ú.	400
STD	FOKUS České Budějovice, z. s.	215
STD	FOKUS Tábor, z. s.	321
STD	Diakonie ČCE - středisko Rolnička	193
STD	Chelčický domov sv. Linharta, o.p.s.	160
STD	Domov sv. Anežky, o. p. s	220
STD	Domov Libníč a Centrum sociálních služeb Empatie	470
STD	Diakonie ČCE - středisko Rolnička	170
STD	Spolek Slunečnice	170
STD	Oblastní charita Třeboň	180
STD	Kapacita STD - počet kontaktů za měsíc	4 806
TP	Centrum pro pomoc dětem a mládeži o. p. s.	222
TP	KoCeRo - komunitní centrum Rovnost o. p. s.	69
TP	PREVENT 99 z. ú.	441
TP	Arkáda - sociálně psychologické centrum z. ú.	80
TP	NADĚJE	217
TP	Městská charita České Budějovice	345
TP	Metha, z. ú.	95
TP	Diecézní charita České Budějovice	215
TP	Farní charita Prachatice	169
TP	Cheiron T, o. p. s.	163
TP	Diecézní charita České Budějovice	250
TP	Kapacita TP - počet kontaktů za měsíc	2 266

Zdroj: Dokumentace k Projektu



K tématu zajištění dostupnosti a kapacity se řadí též otázka odmítnutých klientů v podpořených sociálních službách. V rámci závěrečných monitorovacích zpráv měly podpořené sociální služby uvádět počty odmítnutých klientů, včetně důvodů pro jejich odmítnutí. Toto je zobrazeno v tabulce níže. Následující tabulka tedy uvádí shrnutí přehledu dostupných dat za jednotlivé druhy podpořených sociálních služeb, poskytuje přehled o počtu odmítnutých klientů a důvodech pro jejich odmítnutí službou.

Tabulka 11: Přehled počtu odmítnutých klientů dle druhů podpořených sociálních služeb

	Počet odmítnutých klientů za období 2016-2018 CELKEM	Odmítnutí z důvodu plné kapacity	Odmítnutí z jiných důvodů (jiná cílová skupina, zdravotní stav atp.)
Azylové domy	1 557	233	77
Domy na půl cesty	2	2	0
Nízkoprahová denní centra	20	0	20
Podpora samostatného bydlení	4	4	0
Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi	18	1	8
Sociálně terapeutické dílny	9	0	9
Terénní programy	10	1	9
Celkový součet	1 620	241	103

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Počet odmítnutých klientů nevyplnilo v závěrečné zprávě cca 19% poskytovatelů. Důvody odmítnutí klientů nebyly u většiny poskytovatelů kvantifikovány (kvantifikace v závěrečné monitorovací zprávě nebyla požadována). S ohledem na to byly uvedeny pouze důvody, u kterých byli odmítnutí klienti alespoň částečně vyčísleni.

Zároveň je nutno vzít v potaz, že data neumožňují sledování trajektorie jednotlivých klientů; odmítnutí klienti v jedné službě tedy mohli získat podporu ze strany jiných podpořených služeb na jiném místě kraje. Například pokud byl potenciálnímu klientovi odmítnut pobyt v jednom AD, mohl se obrátit na stejnou službu poskytovanou jinou organizací a využít ji.

Dle hodnocení poskytovatelů, které zaznívalo v průběhu evaluace, aktuálně disponuje kraj **adekvátně nastavenou sítí sociálních služeb**.

- **Hodnocení dostupnosti a kapacity sociálních služeb dle případových studií (podrobněji k zjištěním za jednotlivé případové studie viz Přílohy zprávy):**

Hodnocení DNPC: aktuálně nastavená kapacita DNPC v Českém Krumlově dokonce převyšuje potřeby v regionu, aktuálně je o pobyt v rámci služby DNPC ze strany osob opouštějících ústavní péči nízký zájem. Dle hodnocení pracovníků a zkušeností evaluátora k tomuto dochází, neboť tato cílová skupina opouští instituce a často tedy odmítá jakoukoli další formu omezení a institucionálních pravidel a do DNPC nenastoupí. Dle zkušeností z dalších krajů může zpracovatel evaluace konstatovat, že i v JČK se DNPC nově stává útočištěm nové cílové skupiny, a to osob s psychickými problémy a psychiatrickými diagnózami. Tyto osoby neodpovídají cílovým skupinám jiných sociálních služeb, a tak se nově objevují právě v domech na půl cesty. Jedná se o specifickou cílovou skupinu vyžadující odlišný přístup



sociálních pracovníků a plánovaných intervencí. Uvedenou skutečnost potvrdili pracovníci DNPC v Českém Krumlově, kde byla případová studie realizována.

Hodnocení AD: z hodnocení kapacity a dostupnosti služby AD, které poskytli pracovníci AD pro ženy a matky v Táboře a AD pro muže ve Veselí nad Lužnicí, vyplynulo, že aktuální kapacita služeb AD je nastavena v dostatečné míře. U obou poskytovatelů však zaznělo, že v rámci aktuálně nastaveného spektra služeb nejsou adekvátně pokryty potřeby specifické cílové skupiny, tzv. stárnoucích bezdomovců, kteří nejsou zaměstnaní, nemají rodinu, čelí zdravotním potížím, ale zároveň nemají dostatečné prostředky na to si financovat domov pro seniory. Pro tuto skupinu seniorů má služba AD jen omezené možnosti, jak pomoci ze sociálního vyloučení (osoby nejsou s to získat bydlení, mají zdravotní komplikace, které jim brání vykonávat další aktivity a nelézt si zaměstnání). Služba AD se pak ocitá v patové situaci; v případě, že tito klienti setrvávají ve službě, nemůže na jejich místo přijmout jiné klienty, kteří mají větší potenciál se aktivizovat a dostat ze sociálního vyloučení, avšak pokud dojde k ukončení pobytu těchto klientů ve službě, ocitají se opět bez přístřeší. Není však k dispozici žádná jiná sociální služba, kterou by mohly tyto osoby využít. Např. služba AD pro muže ve Veselí nad Lužnicí tak ve výsledku zajišťuje intervenci pro tuto skupinu klientů. Naproti tomu služba AD pro ženy a matky v Táboře má věkové omezení klientek, které mohou v AD pobývat, a to na věk 62 let. Pokud tedy do AD přijde starší osoba, služba nemá, kam by takovou osobu mohla nasměrovat. Neexistence vhodné sociální služby pro tuto cílovou skupinu představuje problematiku, se kterou se zpracovatel evaluace setkal i v jiných krajích.

Hodnocení STD: dle hodnocení sociálních pracovníků služby zařazené do případové studie je šíře poskytovaných služeb velká a jejich návaznost odpovídá potřebám. Pracovníci vždy mají co konkrétnímu klientovi nabídnout. V případě jedné ze dvou služeb STD, kde proběhla případová studie – STD Rolnička Soběslav – pracovníci uvedli jako určitou komplikaci s klienty, kteří mají vedle mentálního postižení též psychiatrickou diagnózu. Služba sice může přijímat klienty, kteří mají podobné diagnózy, ale tito klienti musí mít své psychiatrické obtíže už zaléčeny a nesmí se jednat o „převažující“ diagnózu. Ti, kteří tuto podmínku nesplňují, do služby nemohou být přijati.

Hodnocení NDC: s kapacitou českobudějovického zařízení ve výši 20 osob v jednu chvíli se jedná o adekvátní počet, pouze v zimě někdy dochází k tomu, že je v danou chvíli zakázáno pouštět další osoby. Skutečnost, že se jedná o jediné NDC v kraji, způsobuje, že se do něj stahují uživatelé skutečně z celého kraje v kombinaci s velkým počtem lidí mimo kraj (neboť se jedná o krajské město). Tato koncentrace pak v důsledku projevuje např. zvýšeným náparem na Úřad práce, což je obvyklé pro úřady v jádrových oblastech.

Hodnocení SASRD: pracovníci navštívené sociální služby Temperi České Budějovice hodnotí, že kapacita SASRD je na území kraje dosud nedostatečná vzhledem k velikosti cílové skupiny (lze ji označit jako „rodiny v jakýkoliv problémech“). Aktuální síť služeb SASRD působících na území JČK lze považovat za minimální – nutnou, potenciál rozvoje je vnímán zejména u terénní formy služby, neboť dle vyjádření pracovníků je působení sociální služby na klienty všeobecně účinnější v chvíli, když je možné s nimi spolupracovat v jejich přirozeném prostředí. Poskytovatel dle svého vyjádření v minulosti identifikoval několik lokalit, kde bylo pokrytí služby minimálně na začátku Projektu výrazněji slabší. Patří sem lokality, ve kterých došlo k podpoře nových SASRD ještě v rámci realizace Projektu (např. zvýšení kapacity na území Českých Budějovic, podpora nové služby v Českém Krumlově, ve Strakonících nebo na Jindřichohradecku). Dle jeho vyjádření je však kapacitu služby nutné kontinuálně rozšiřovat



na celém území kraje. Toto vyjádření je v souladu se SPRSS JČK na roky 2019 – 2021, v němž je uvedeno, že „současný stav základní sítě služby nepokrývá celé území Jihočeského kraje“ a „v některých ORP personální kapacity neodpovídají velikosti cílové skupiny a v některých ORP není tato sociální služba dostupná vůbec“ (SPRSS JČK 2019 – 2021, s. 94). Lze proto říci, že aktuální SPRSS na potřebu zvýšené kapacity SASRD již nyní reaguje.

Hodnocení TP: Nastavení je aktuálně hodnoceno jako adekvátní. Poskytovatel PREVENT 99 kladně hodnotí spolupráci při nastavování kapacity pro osoby závislé či závislosti ohrožené v novém SPRSS JČK na období 2019 - 2021– v něm došlo ke zvýšení důrazu na kvalitu; týdenní „dostupnost“ služby v terénu je nyní pro 2 pracovníky terénního programu definována na 15 hodin týdně, což je méně, než bylo doposud. Byla tak více zohledněna časová náročnost na dopravu do míst a zejména nutnost práce ve dvojici. Na základě této skutečnosti tak v praxi dojde ke snížení počtu realizovaných a tedy i požadovaných kontaktů na týden a na jednoho pracovníka⁵.

Administrativní nároky na sociální služby

- Zapojení služby do Projektu s sebou neslo administrativní nároky pro podpořené poskytovatele. Tyto nároky vycházely z faktu, že sociální služby musely zavést nové formy evidence klientů a práce s nimi. Služby nově evidovaly podpořené osoby a indikátory tak, jak byly definovány v rámci smluvních uspořádání. Zároveň již samotný vstup do Projektu, který proběhl ve formě veřejné zakázky, pro služby znamenal vyšší míru administrativní zátěže.
- Zároveň s sebou Projekt nesl další kontrolní mechanismy, ve formě komplexnějšího vykazování (monitorovacích zpráv) pro KÚ a též kontrol ze strany KÚ.
- V rámci případových studií byla pro jednoho poskytovatele administrativní zátěž tak vysoká a problematická, že ji nepřevážily přínosy projektu. Tento poskytovatel by tedy dle svého hodnocení preferoval financování svých aktivit mimo schéma individuálních projektů zcela.
- Pro tři další poskytovatele (z celkem devíti, u nichž proběhla případová studie) administrativa spojená se zapojením do Projektu neznamenal zásadní potíže, a to ani v porovnání s jinými schémata financování, ze kterých čerpá služba prostředky.
- Někteří z poskytovatelů uvedli, že administrativní zátěž, která byla na začátku projektu vnímána jako problematická a zatěžující, již na konci realizace Projektu tak problematicky nepůsobila. Pracovníci si na požadavky a nově zavedenou evidenci „zvykli“. Zavedenou evidenci dokonce někteří plánují využívat i nadále i v případě, že nebudou nadále zahrnuti do navazujícího projektu a nebudou po nich data vyžadována (konkrétně takto se vyjádřili pracovníci služeb TP Prevent 99, DNPC Český Krumlov či NDC České Budějovice). V ostatních případech zaznělo vyjádření, že tuto evidenci služby spíše neplánují vést, pokud po nich nebude vyžadována.
- Dva zbývající poskytovatelé s mírou administrativy nebyli spokojeni ani po delší době realizace, nicméně ji akceptují takovou, jaká je.

⁵ Po skončení Projektu již služba není dále podporována přes individuální projekty, ze strany JČK již tedy nebude požadováno vykazování počtu kontaktů. Přepočítávání fungování služby na počet kontaktů však i nadále zůstává, především pro potřeby dalších donátorů a všeobecně pak pro hodnocení efektivity této konkrétní služby v rámci interního monitoringu.



Absence možnosti financovat specifické potřebné náklady poskytování služby

- Jedním z faktorů, který přispěl ke snížení přínosu Projektu pro zapojené služby, byl též fakt, že z Projektu nemohly být financovány specifické náklady. Výzva **neumožňovala financovat investiční náklady** ani náklady na **vzdělávání pro pracovníky služby přesahující rámec zákonem stanového limitu 24 hodin pro pracovníky služby**. Tyto podmínky jsou odlišné od předchozích individuálních projektů (například těch financovaných z OP LZZ), a tudíž na ně nebyli poskytovatelé služeb zvyklí. Jedním z typu nákladů, jejichž úhradu by uvítali poskytovatelé služby AD, byly náklady na zajištění financování **vzdělávacích aktivit pro samotné klienty služby**.
- Dopady obou omezení se lišily mezi jednotlivými službami vždy dle charakteru a potřeb služeb:
- Dopad limitu na počet hodin vzdělávání, které mohly být hrazeny z Projektu, je výraznější u služeb, které zdůrazňovaly potřebu vzdělávání svých pracovníků v návaznosti na rychle se měnící podmínky a potřeby klientů. Toto rezonovalo například u terénních programů.
- Absence možnosti financovat v rámci Projektu investiční náklady přinesla komplikace více pro služby pobytového nebo ambulantního charakteru, kde klienti přímo využívají určité zařízení. Přičemž právě rekonstrukce tohoto zařízení nejsou pro Projekt uznatelným výdajem. Z toho důvodu jsou prostředky na investice ve větší míře poskytovány od ostatních donátorů.
- Vzhledem k významné diverzitě ve způsobech financování sociální služby byly též dopady těchto limitů a podmínek na jednotlivé sociální služby různé. Služby, které mají zajištěno vícezdrojové financování, potřebné náklady, které nemohly být hrazeny z Projektu, kryly z dalších zdrojů. Avšak službám, které měly zdroje limitované, působily tyto podmínky zásadní potíže. Například v případě AD pro ženy a matky s dětmi v Táboře znamenaly změny podmínek komplikace s ohledem na potřebu nákupu určitého druhu nábytku, či čištění odpadu, s jejichž hrazením nebyl dle vyjádření pracovníků problém při podpoře z předchozích individuálních projektů. Na pokrytí potřebných nákladů tak využili prostředky získané od města jako zřizovatele. STD Domov sv. Anežky zase řeší problémy s nutnou rekonstrukcí topení v budově sídla.
- Je však nutné doplnit, že dle vyjádření pracovníků KÚ JČK obvykle nebyl problém s využitím prostředků na pořízení nábytku, stejně tak i financování čištění odpadů bylo za určitých podmínek akceptováno. Specifické dotazy a žádosti ze strany poskytovatelů v tomto ohledu byly posuzovány pracovníky KÚ JČK individuálně dle charakteru řešených výdajů.

Zajištění informovanosti KÚ o fungování sítě sociálních služeb na území Jihočeského kraje

- V návaznosti na kontroly realizované v rámci Projektu došlo k zásadním posunům v oblasti informovanosti kraje o fungování samotných sociálních služeb. Dlouhodobě měl KÚ nastavené finanční kontroly, tzn., v této oblasti v rámci Projektu pouze navázal na již existující systém. V rámci Projektu byl postupně kladen vyšší důraz na kontroly věcné stránky realizace Projektu, resp. kontroly zaměřené na způsoby a nastavení poskytování sociálních služeb. Tyto kontroly se opíraly o metodiky MPSV a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
- Kontroly tak odhalily **vysokou míru diverzity v rámci poskytování jednotlivých druhů sociálních služeb** a v jejich **kvalitě**. Tato diverzita se projevila ve vícero oblastech fungování sociální služby:



Individuální plánování – dle metodik MPSV mají služby povinnost se svými klienty individuálně plánovat. Toto plánování se má opírat o priority klientů, analýzu a následné řešení jejich potřeb. Avšak v případech některých služeb bylo v rámci kontrol zjištěno, že individuální plán je sepsán pouze formálně a samotná činnost sociální služby ve vztahu ke klientovi funguje mimo něj. Jednotlivé služby tedy přistupují k individuálnímu plánování zcela odlišně.

Supervize – pro některé poskytovatele a sociální pracovníky se jedná pouze o povinnost, kterou musí dle zákona naplnit, ale nepanuje mezi pracovníky a supervizorem důvěra, tudíž v rámci tohoto nastavení nelze zajistit adekvátní přínos tohoto prvku pro nastavení a fungování služby. Jiní poskytovatelé služby supervizorů využívají a dokáží dostatečně vytěžit tak, aby to bylo pro pracovní tým benefitem.

- Tuto diverzitu v rámci poskytování stejného typu sociální služby potvrdily i samotné případové studie, které umožnily návštěvy u dvou poskytovatelů stejného typu sociální služby v rámci sociální služby STD; a to Diakonie ČCE – středisko Rolnička v Soběslavi a Domov sv. Anežky v Týně nad Vltavou (u něhož byla v rámci případových studií primárně zkoumána služba podpora samostatného bydlení). V návaznosti na doporučení věcné kontroly KÚ vyhledala služba Domov sv. Anežky metodickou podporu svých kolegů v Diakonii ČCE Rolnička. Jak sami pracovníci služby Domov sv. Anežka uvedli, v rámci poskytování sociální služby a realizace aktivit kladli vysoký důraz na práci s klienty, ale nezajistili adekvátní záznamy této práce. Tato „studijní cesta“ jim umožnila poznat způsob fungování jiné služby a získat tak inspiraci pro vlastní nastavení fungování.
- Dle hodnocení pracovníků KÚ k této diverzitě přispívá velká míra závislosti sociálních služeb na lidském faktoru, na jednotlivých pracovnících a jejich zkušenostech.
- Sami sociální pracovníci zahrnutí v rámci případových studií (například v rámci NDC, či STD) by uvítali metodické vedení a zajištění sdílení dobré praxe v rámci kraje i napříč dalšími regiony (NDC je poskytováno pouze jedním poskytovatelem v kraji). Tyto služby mají dlouholeté zkušenosti s klienty, avšak uvítaly by diskuse nad konkrétními metodickými otázkami, které si kladou, či ověření, zda způsoby, jak jsou jejich služby aktuálně nastaveny, jsou dostatečně efektivní a kvalitní nebo zda existují možnosti pro zlepšení tohoto nastavení.

Statistická data a přehledy o využívání služeb v kraji napříč jednotlivými podpořenými službami

- Díky nastavenému sběru dat bylo umožněno získat přehled o využívání sociálních služeb klienty v kraji a zároveň též o pohybu uživatelů v rámci krajské sítě sociálních služeb.
- Takto sebraná data jsou cenná pro další plánování rozvoje sociálních služeb, stejně jako pro sledování aktuálních trendů v rámci sítě a umožnění vzájemného porovnání jednotlivých sociálních služeb. V návaznosti na fakt, že často přechází klienti i mezi jednotlivými typy sociálních služeb, lze vysledovat například cestu klienta, kdy například opouští služby v pobytové formě, na které navazuje využíváním služeb terénních.
- Data zároveň mohou umožnit odhalit nezamýšlené efekty poskytování služeb, na které pak kraj může reagovat. Pracovníci KÚ zatím na datech ověřovali, zda lze v kraji potvrdit výskyt tzv. *lock in* efektu v sociálních službách, resp. „*azylovou turistiku*“, jejíž průvodním jevem je to, že klienti opouštějí sociální služby AD pouze za účelem využití jiných sociálních služeb AD, stávají se tak závislími na systému a nejsou schopni mimo tento systém sociálních služeb fungovat samostatně. Tento efekt se v dosud sebraných datech neprojevil, avšak je nutno vzít v potaz



relativně krátkou dobu podpory z Projektu a tedy krátkou dobu sledování tohoto efektu a zároveň fakt, že sebraná data se týkají pouze JČK a není tedy možné zajistit porovnání s dalšími regiony.

- Kombinace obou zdrojů dat (sebraných kvantitativních statistických ukazatelů a kvalitativních výstupů z kontrol) tak bude přínosem pro plánování sociálních služeb a rozvoj a optimalizaci sítě v kraji.

3.3.2 Dopady na cílové skupiny: Integrace osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených zpět do společnosti; Zlepšení situace osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených na trhu práce

Níže uvedená tabulka přináší přehled jednotlivých cílových skupin Projektu, resp. podpořených typů sociálních služeb.

Tabulka 12: Přehled cílových skupin sociálních služeb v rámci Projektu

	AD	DNPC	IC	NDC	PSB	SASRD	STD	TP
Bezdomovci a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování	X			X				X
Oběti trestné činnosti	X		X					X
Osoby ohrožené předlužeností	X			X		X		X
Osoby pečující o malé děti	X		X			X		
Osoby v nebo po výkonu trestu	X			X				X
Rodiče samoživitelé	X		X			X		
Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané	X		X	X		X	X	X
Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi			X					X
Osoby opouštějící institucionální zařízení		X						
Osoby s kombinovanými diagnózami					X		X	
Osoby se zdravotním postižením					X		X	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

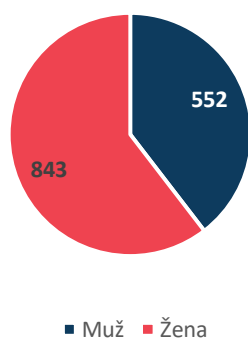
V návaznosti na fakt, že zásadním přínosem Projektu je právě zajištění víceletého financování sociálních služeb, lze za největší přínos Projektu pro cílové skupiny považovat možnost **získat podporu ve formě využití sociální služby** a současně i možnost tyto služby rozvíjet zejména v oblastech, kde například služba chybí nebo navýšením kapacit stávající služby tam, kde aktuální kapacity již nestačí.



K 27. 3. 2019 bylo v rámci Projektu evidováno **1 395** uživatelů, kteří získali prostřednictvím Projektu podporu z podpořených sociálních služeb. V rámci tohoto počtu jsou uvedeni i uživatelé, kteří nebyli doposud ztotožněni v rámci systému.⁶

V celkovém počtu uživatelů sociálních služeb podpořených v rámci Projektu bylo zastoupeno více než 60 % žen, to souvisí se samotným typem podpořených služeb, neboť část z nich byla specificky poskytována klientkám, například azylové domy pro ženy a matky s dětmi. Zároveň i u služby intervenční centrum poskytované obětem domácího násilí, ač ne výhradně, jsou klientkami převážně ženy.

Graf 2: Podpoření uživatelé zadání do systému k 27. 3. 2019 dle pohlaví



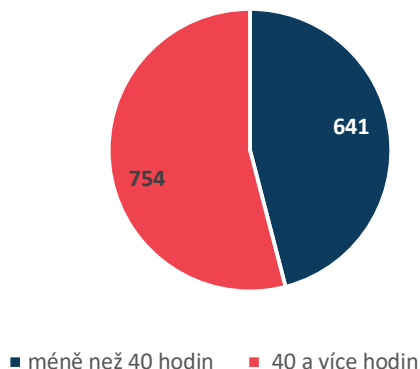
Zdroj: Dokumentace k Projektu

Tito uživatelé byli v rámci projektu průměrně podpořeni v rozsahu více než 191 hodin přímé práce. Přičemž rozložení klientů služeb, kteří čerpali 40 hodin a více (resp. kteří překročili hranici bagatelní podpory) je dle prefinální verze poskytnutých údajů následující. Největší problém s naplněním hranice 40 hodin přímé práce byl zaznamenán u sociální služby SASRD. Důvodem je charakter poskytování této služby. SASRD je poskytována převážně terénní formou a pak počet hodin přímé práce souvisí s dojezdovou vzdáleností, s personálním obsazením služby a s tématy, která rodina potřebuje řešit. Naopak splnění hranice 40 hodin se dařilo ve velmi krátkém časovém intervalu splnit sociální službě azylové domy nebo domy na půl cesty, kde se započítává i délka pobytu uživatelů v zařízení. Naopak například u sociálně terapeutických dílen došlo často až na konci realizace projektu, protože smyslem této služby je kontinuální práce s klienty dle jejich možností a schopností.

⁶ Dle informací od pracovníků OSOV JČK KÚ se jedná o veškeré evidované uživatele k 27. 3. 2019, bez ohledu na to, zda překročili hranici bagatelní podpory, přičemž finální čísla a jejich rozdělení dle indikátorů Projektu bude součástí závěrečné zprávy o realizaci Projektu.



Graf 3: Podpoření uživatelé zadání do systému k 27. 3. 2019 rozsah podpory



Zdroj: Dokumentace k Projektu

Klienti mají ve více než **91 % případů trvalé bydliště v Jihočeském kraji**, mezi další kraje, jejímž obyvatelům byly v rámci Projektu poskytovány sociální služby, patří:

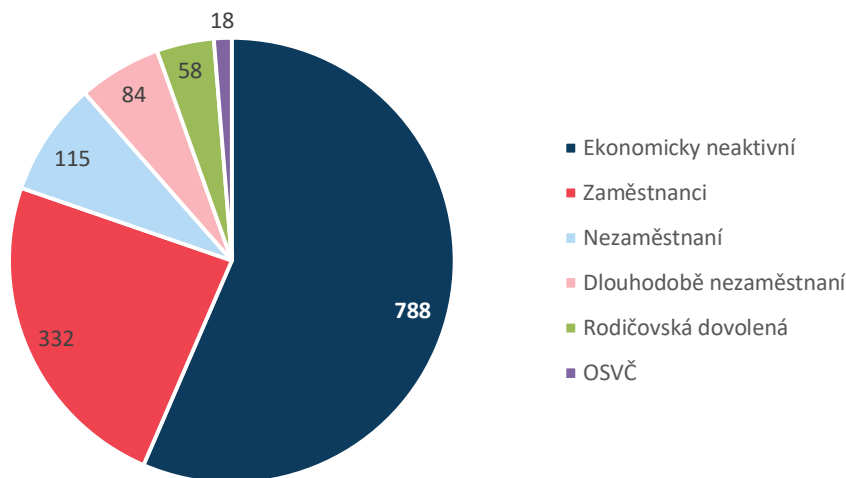
- Vysočina: 22 uživatelů
- Plzeňský kraj: 15 uživatelů
- Středočeský kraj: 15 uživatelů
- Ústecký kraj: 15 uživatelů
- Hlavní město Praha: 14 uživatelů
- Jihomoravský kraj: 13 uživatelů
- Dále byl zastoupen mezi uživateli též Královéhradecký (8 uživatelů), Středočeský (6 uživatelů), Moravskoslezský (5 uživatelů), Pardubický kraj (5 uživatelů), Liberecký (2 uživatelé), Karlovarský (1 uživatel) a Zlínský kraj (1 uživatel).

Dle tohoto přehledu je tedy patrné, že klienti za sociálními službami do JČK cestují v relativně malém množství, a to převážně ze sousedních krajů (Vysočina, Středočeského a Plzeňského kraje). Využívání služeb obyvateli sousedních krajů je standardní u sociálních služeb registrovaných v JČK, které jsou poskytovány v blízkosti hranic kraje, a to v případech, kdy pro uživatele z jiných krajů s sebou nese nižší transakční náklady využití těchto služeb oproti využití služeb poskytovaných na území „vlastního“ kraje.

Ve vztahu k trhu práce byli nejčastějšími klienty podpořených sociálních služeb osoby ekonomicky neaktivní, v celkové sumě se jednalo o více než 56 % všech uživatelů služeb. Další skupinu účastníků tvořily osoby v zaměstnaneckém poměru, v rámci Projektu tvořila tato skupina téměř čtvrtinu účastníků (23,8 %). Nezaměstnaní, tedy osoby, které byly registrovány na úřadu práce, tvořili 14 % všech účastníků projektu. Z těchto nezaměstnaných bylo 115 (58 %) nezaměstnaných krátkodobě a 84 (42 %) osob se se potýkalo s nezaměstnaností dlouhodobou. V tomto druhém případě se tedy jednalo o takovou skupinu nezaměstnaných, jejichž registrace na úřadu práce přesáhla dobu jednoho roku.



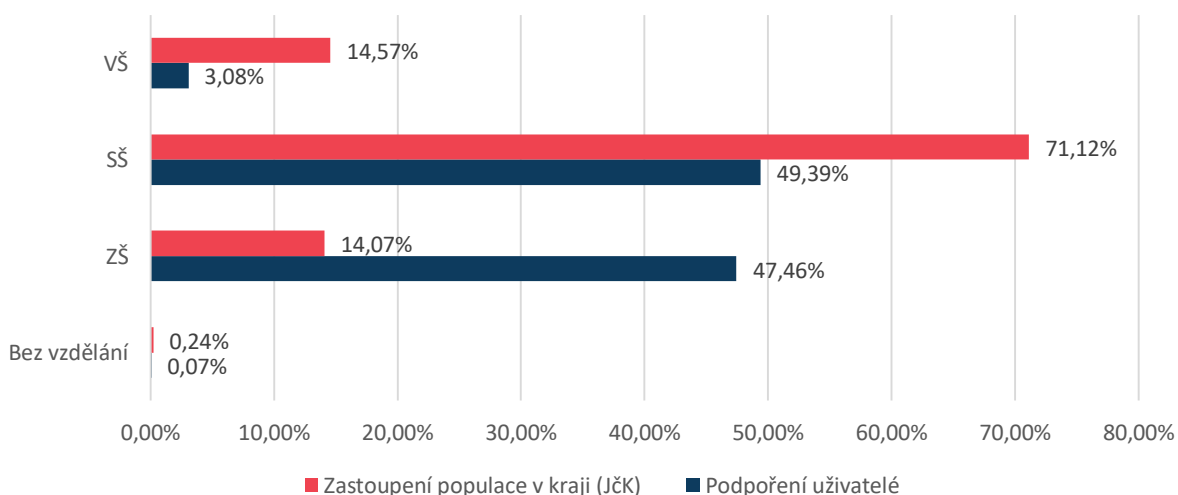
Graf 4: Podpoření účastníci zadání do systému k 27. 3. 2019: postavení na trhu práce



Zdroj: Dokumentace k Projektu

Vzdělanostní struktura účastníků Projektu, tedy uživatelů podpořených sociálních služeb, v porovnání se vzdělanostní strukturou v JČK⁷ je uvedena v následujícím grafu. Mezi podpořenými uživateli byly výrazně zastoupeny osoby s nižším dosaženým vzděláním oproti běžné populaci. Základní vzdělání jako nejvyšší dosažené uvedlo 47 % osob, oproti 14 % v běžné populaci. Oproti tomu v nižší míře byli mezi účastníky středoškoláci a vysokoškoláci. Vysokoškolsky vzdělaní lidé tvořili malé procento všech účastníků Projektu.

Graf 5: Podpoření účastníci zadání do systému k 27. 3. 2019: vzdělání vs. běžná populace



Zdroj: Dokumentace k Projektu, statistiky ČSÚ

⁷ Referenční údaje jsou uvedeny za populaci JČK a jsou převzaty z přehledu Vzdělanostní struktury populace ČR dle Českého statistického úřadu (průměr za rok 2016). Dostupný z www.czso.cz.



AZYLOVÉ DOMY

V rámci Projektu byla podpořena služba azylové domy, která se zaměřovala na řešení potřeb u několika cílových skupin definovaných v rámci žádosti o podporu:

- Bezdomovci a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování
- Oběti trestné činnosti
- Osoby ohrožené předlužeností, tzn. ty osoby, které mají vyšší příjmy než výdaje a nejsou schopny plnit své finanční závazky
- Osoby pečující o malé děti
- Osoby v nebo po výkonu trestu
- Rodiče samoživitelé

Azylové domy pracují s širokým spektrem klientů. Případové studie proběhly ve dvou zařízeních pracujících s dvěma typy cílových skupin, a to AD pro ženy a matky s dětmi a AD pro muže. Přičemž základní činnosti poskytované sociální službou jsou následující:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Poskytnutí ubytování.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Dle případové studie lze rozdělit klienty AD na dlouhodobé a krátkodobé.

Krátkodobí klienti se ocitají v neočekávané nepříznivé situaci, kterou sami ani s podporou okolí nejsou schopni zvládnout. Může se jednat o bytovou nouzi, kdy osoby dostanou výpověď z nájmu a nedaří se jim nalézt jiný, zejména kvůli nutnosti uhradit kauci. Často je tato situace spojená se ztrátou zaměstnání či se zacyklením se do dluhové pasti. V těchto případech je pro nízkopříjmové klienty velmi obtížné získat prostředky na ubytování v komerčních pronájmech. Pobyt v AD pak berou jako záchranný bod, aby neskončili na ulici. Díky nízkému nájmu se jim během relativně krátké doby (u AD pro muže může jít o dobu jednou rokem) daří postavit se na nohy, zajistit si potřebné prostředky na kauci a sehnat ubytování mimo AD. Po určité době v AD se tedy vrací do „normální společnosti“. Dle hodnocení vybrané sociální služby AD pro muže se může jednat až o polovinu klientů.

Druhou skupinu klientů služby tvoří **dlouhodobí klienti** služby. AD pro muže čelí situaci, kdy zde pobývají klienti, kteří nemají možnost se vrátit na trh práce, ani do majoritní společnosti. Jedná se převážně tedy o dlouhodobé klienty, kteří jsou okolo padesáti let věku a mají zdravotní potíže, nikdy v minulosti nepracovali a jejich uplatnitelnost je nereálná. Dle hodnocení pracovníka sociální služby by v případě, že by tito klienti nevyužívali služeb AD pro muže, byli buď na ulici, nebo v jiné službě AD; tito klienti ve službě zůstávají (i přes zákonem doporučenou délku pobytu). Činnost organizace tedy naráží na problém, že aktuálně neexistuje zdravotní ani sociální služba, která by pokryla potřeby této skupiny.⁸

U jiných skupin klientů sociální služby bývá situace odlišná, což se projevilo například v rámci případové studie v AD pro ženy a matky s dětmi. Dle hodnocení sociálních pracovníků se klientky často stávají

⁸ Podrobněji viz Příloha 6.9 Případové studie.



závislími na službě a očekávají servis ze strany sociálních pracovníků, pracovníci se proti tomuto přístupu musí pak velmi často vymezovat. Specifičnost této služby spočívá v tom, že klientky často tvoří matky s dětmi, které si nemohou tak snadno najít zaměstnání. (Přes to přibližně třetina dotázaných v rámci dotazníkového šetření uvedla, že si práci hledá.) Nejčastěji se klientky do AD dostávají na základě doporučení OSPOD, přičemž je běžným jevem, že klientky nevládají základní péči o sebe a o svěřené osoby. Dle hodnocení pracovníků azylového domu pro ženy a matky s dětmi v Táboře se zcela ze sociálního vyloučení dostane **pouze přibližně 5 % uživatelů sociální služby**.

Nejčastěji řešenými potřebami v AD je hledání **bydlení**, dále též hledání **práce**, či **řešení dluhové problematiky**. V návaznosti na konkrétní potíže, kterým čelí, využívají možnosti vzdělávat v oblasti finanční gramotnosti a hospodaření s finančními prostředky nebo zajištění podpory v rámci řešení konfliktů s rodinou či jinými blízkými osobami. V AD pro ženy a matky s dětmi získávají ženy často základní návody, jak se starat o děti.

981 osob⁹ využilo v rámci Projektu službu AD

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty¹⁰:

Evidováno celkem 487 ukončených smluv v letech 2016–2018
358 klientů našlo ubytování
158 klientů našlo zaměstnání
161 klientů odešlo do jiné sociální služby

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby AD podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.1.

DOMY NA PŮL CESTY

V rámci podpořené sociální služby domy na půl cesty, byla dle žádosti o podporu intervence primárně cílena na skupinu:

- Osoby opouštějící institucionální zařízení

⁹ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.

¹⁰ Jsou k dispozici pouze data od 8 podpořených služeb AD, které statistické informace o svých klientech ve zprávě uvedly. Za zbývající 4 služby AD informace v závěrečné monitorovací zprávě chybí.



V rámci Projektu byli podpořeni dva poskytovatelé služby DNPC, a to v Českých Budějovicích a Českém Krumlově. Tito poskytovatelé zajišťují kapacitu 3 lůžka (v DNPC Města Český Krumlov) a 2 lůžka (v DNPC Jeslová a azylová zařízení České Budějovice). Oproti SPRSS 2014 – 2016 došlo v rámci Akčního plánu SPRSS 2017 ke snížení kapacity služby DNPC v Jihočeském kraji ze 7 na 5 lůžek. Přičemž potřebnost je v rámci plánování sociálních služeb dána počtem osob opouštějících institucionální zařízení.

Díky zajištění služby dochází k realizaci základních činností sociálních služeb ve vztahu k cílovým skupinám, a to:

- Poskytnutí ubytování.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti.

Dle hodnocení sociálních pracovníků služby a zároveň i samotných klientů jsou nejčastějšími potřebami, které řeší s klienty, právě potřeba zajištění **bydlení** a zároveň zajištění podpory při hledání **zaměstnání**. Služba umožňuje v rámci své sociálně terapeutické činnosti a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím poskytovat podporu klientům v rámci **řešení konfliktu se svými blízkými**, potažmo **rodinou**.

Klienti se v rámci sociální služby též vzdělávají, a to převážně v oblasti **finanční gramotnosti** a učí se **hospodařit s penězi**. Jedná se o jednu z oblastí, ve kterých je nutná intervence sociálních pracovníků. Často osoby, které opouštějí institucionální zařízení, nejsou dostatečně připravené na život mimo tato zařízení a nemají přehled o tom, jak se o sebe postarat a jak hospodařit s penězi. Jako další z oblastí, kde získali klienti podporu ze strany sociálních pracovníků, byla pomoc s formálními záležitostmi a **s vyřizováním věcí na úřadech** a se základní orientací v této oblasti.

Poskytovatel, u něž byla realizovaná případová studie (Český Krumlov) zprvu negativně hodnotil vysokou míru administrace spojenou s realizací Projektu v kontextu samotného dopadu na klienty. Dle jeho hodnocení tedy pracovníci museli na úkor přímé práce s klienty alokovat svůj čas na administraci Projektu. Při opakované návštěvě však souhlasil s tím, že vedení evidence lze ve výsledku považovat za přínos, díky kterému má poskytovatel mnohem lepší přehled o realizované podpoře.

18 osob¹¹ využilo v rámci Projektu službu DNPC

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty:

Evidováno celkem 22 ukončených smluv v letech 2016–2018
15 klientů našlo ubytování

¹¹ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.



11 klientů našlo zaměstnání 2 klienti odešli do jiné sociální služby

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby NDNPC podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.2.

INTERVENČNÍ CENTRUM

Intervenční centrum jako další podpořená sociální služba poskytující podporu a pomoc služby cílovým skupinám, kterými jsou:

- Oběti trestné činnosti
- Osoby pečující o malé děti
- Rodiče samoživitelé
- Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi

V rámci sociálních služeb mají služby IC specifické postavení, neboť jsou specificky určeny osobám ohroženým domácím násilím, resp. násilným chováním osoby obývající společné obydlí. IC tedy nabízí pomoc a podporu osobám ohroženým násilným chováním osob, které jsou vykazány ze společného obydlí. Služba je informována příslušnými institucemi (policií) o všech proběhlých vykazáních a do 48 hodin od chvíle, kdy tyto informace obdrží, musí služba kontaktovat dotčené osoby a nabídnout jim své služby a aktivity, které spočívají v následující činnosti:

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Sociálně terapeutické činnosti.

V případě pobytové formy služby IC:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Poskytnutí ubytování.

Přičemž tyto služby jsou zajištěny jedním poskytovatelem v rámci jedné registrované služby, která je poskytována v zařízeních v Českých Budějovicích, Táboře a Strakonících.

Dle výroční zprávy organizace poskytuje IC radu či pomoc v oblasti domácího násilí a následného pronásledování. Činnost IC je zaměřena na přechodnou odbornou pomoc a nehmotnou podporu (vytváří bezpečný prostor pro vyslechnutí obětí, poskytuje poradenství a podporu, provázení, sdílení) osobám ohroženým domácím násilím zejména v souvislosti s policejním vykazáním násilné osoby ze společného obydlí. Intervenční centrum usiluje o zajištění bezpečí k řešení krizových situací ohrožených osob vzniklých na základě domácího násilí a usiluje o navrácení těchto osob do běžného života.

679 osob¹² využilo v rámci Projektu službu IC

¹² Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude



Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby IC podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.3.

NÍZKOPRAHOVÉ DENNÍ CENTRUM

Služba nízkoprahového denního centra podpořená z Projektu zajišťuje podporu následujícím cílovým skupinám:

- Bezdomovci a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování
- Osoby ohrožené předlužeností
- Osoby v nebo po výkonu trestu

Služba NDC je v rámci kraje pouze jedna s nastavenou minimální okamžitou kapacitou 22 klientů.

V rámci projektu bylo umožněno hradit základní činnosti služby NDC, v rozsahu definovaných zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, a to:

- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.

Dle tvrzení samotných pracovníků v rámci služby, slouží sociální služba NDC primárně jako záchytný bod pro klienty na ulici.

Do NDC dochází různé typy klientů, buď se jedná o **dlouhodobé** bezdomovce z města, dále ale i mnoho těch, kteří **najednou** přijdou o střechu nad hlavou a kontakt s rodinou. V tomto smyslu se jedná hlavně o lidi zasažené dluhovou pastí, kteří na sebe mají navázané exekuce.

Úspěšnost klientů v tom si najít zaměstnání a vymanit se z nepříznivé sociální situace není obvykle vysoká a často taková situace nastane pouze u klientů „nových“, resp. u klientů, kteří se propadnou na ulici na pomyslné dno, od kterého se pak odrazí zpět do běžného života. Mají vysokou motivaci vymanit se z nepříznivé sociální situace, díky níž se jim také velmi často daří začlenit zpět do společnosti.

Avšak klienti, kteří jsou na ulici dlouhodobě a jsou v celém tomto způsobu života zacyklení, nemají motivaci ani sílu cokoli změnit a služba NDC jim tedy poskytuje spíše bezpečný prostor, kde mohou trávit čas, využít hygienické zázemí a pečovat o sebe.

Rozdělení klientů do určité míry odpovídá rozdělení u sociální služby AD, kde byly též klasifikovány dvě nejčastější skupiny klientů (krátko a dlouhodobí), do velké míry i zde, pokud se jedná o bezdomovce dlouhodobého, uvyklého na to žít na ulici a na absenci povinností, s nízkou mírou motivace tento režim opustit, je jeho začlenění zpět do majoritní společnosti komplikované a dochází k němu pouze ve výjimečných případech.

též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.



Dle hodnocení samotných klientů; uživatelé nejčastěji navštěvují NDC, z důvodu potřeby získat podporu se zajištěním základní hygieny, stravy, pomoci s hledáním bydlení a s hledáním práce. Služba má dobré vztahy s lokálními zaměstnavateli, u nichž se daří zaměstnávat některé z klientů, alespoň formou krátkodobých „brigád“. Služba zároveň pomáhá klientům s vyřizováním záležitostí na úřadech, či je podporuje při řešení dluhů a exekucí.

630 osob¹³ využilo v rámci Projektu službu NDC

Závěrečná monitorovací zpráva poskytovatele uvádí tyto hodnoty:

Evidováno celkem 900 ukončených smluv v letech 2016–2018

16 klientů nalezlo ubytování

28 klientů nalezlo zaměstnání

16 klientů odešlo do jiné služby

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby NDC podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.4.

PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ

Cílovými skupinami služby podpora samostatného bydlení jako jediné služby sociální péče podpořené v rámci projektu jsou:

- Osoby s kombinovanými diagnózami
- Osoby se zdravotním postižením

V rámci Projektu byla podpořena pouze jedna služba podpora samostatného bydlení, která je také jedinou službou tohoto typu v kraji.

Díky finanční podpoře služby podpora samostatného bydlení dochází k realizaci jejích **základních činností** ve vztahu k cílovým skupinám, a to:

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti.
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti.
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

¹³ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.



Podpora samostatného bydlení je terénní služba poskytovaná v JČK převážně osobám s kombinovaným postižením. Tyto osoby často žijí samy, v páru nebo u rodičů. Jsou tedy ve stavu, kdy dokáží žít i samostatně. Sociální pracovníci navštěvují klienty u nich v domácnosti a poskytují jim podporu pro zajištění chodu domácnosti, ve formě pomoci při úklidu, praní, s drobnou údržbou, nákupy, zajistí klientům také například stříhání vlasů, vousů atp. Další typ podpory pro klienty je nejčastěji směřovaný na pomoci v hospodaření s penězi a s vyřizováním záležitostí na úřadech a u různých institucí, pracovníci klientům například pomáhají s vyplňováním různých formulářů, poskytují jim doprovod pro cesty k lékaři, na poštu atp.

Vedle podpory poskytované přímo u klientů v domácnosti služba zajišťuje svým klientům též možnosti se účastnit různých vzdělávacích aktivit, ať už kurzů vaření či práce na počítači.

Klienti služby PSB nepatří dle hodnocení sociálních pracovníků k umístitelným na trhu práce, jejich situace se v průběhu času nemění, kombinovaná či zdravotní postižení mají na celý život. Klienti však mohou najít a často nacházejí uplatnění **na chráněném pracovním trhu**. Například přímo poskytovatel služby PSB provozuje též chráněné zaměstnání (podporované prostředky z Úřadu práce) na statku či v dílně.

14 osob¹⁴ využilo v rámci Projektu službu PSB

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty:

**13 klientů našlo zaměstnání
došlo k ukončení pouze 1 smlouvy v období 2016–2018.**

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby PSB podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.5.

SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBA PRO RODINY S DĚTMI

Mezi cílové skupiny sociálně aktivizační služby, podpořené z Projektu, lze zařadit následující osoby:

- Osoby ohrožené předlužeností
- Osoby pečující o malé děti
- Rodiče samoživitelé
- Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané

¹⁴ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.



Projektem bylo podpořeno deset poskytovatelů sociální služby SASRD, z nichž dva poskytovatelé byli do Projektu zařazeni až od roku 2017 (podpořeni byli tedy po dobu dvou let), jeden poskytovatel byl do Projektu zařazen až od roku 2018, získal tak podporu pouze na dobu jednoho roku. V rámci Projektu mohou být sociální služby podpořeny až v okamžiku, kdy jsou zařazeni i do Sítě JČK. Výše uvedené sociální služby byly do Sítě JČK zařazeny až od roku 2017, a to na základě jejich žádosti o zařazení do Sítě JČK. SASRD byla tedy jednou z nejvíce se rozvíjejících služeb v průběhu realizace Projektu. V kraji však byla v rámci podmíněné sítě sociálních služeb též registrována služba SASRD v Českých Velenicích v sociálně vyloučené lokalitě, jejíž financování bylo zajištěno z jiných zdrojů, resp. v rámci jiné výzvy OPZ.

V rámci projektu byla zajištěna dostupnost služby SASRD pro klienty v Českých Budějovicích, Táboře, Vimperku, Písku, Prachaticích, Jindřichově Hradci, Strakonících, Českém Krumlově a v Kunžaku.

Sociálně aktivizační služba dle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách poskytuje svým cílovým skupinám následující základní činnosti.

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- Sociálně terapeutické činnosti.
- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.

Cílovou skupinou služby jsou tedy rodiny nacházející se v obtížné životní situaci. Služba obvykle řeší situaci klientů, u nichž dochází ke kumulaci sociálních problémů. Nejzásadnějšími tématy, na jejichž řešení se služba zaměřuje, jsou **bydlení a sanace rodiny**, dále často s klienty řeší **dluhovou problematiku** a vyřizování dávek na úřadech práce. SASRD se zaměřuje též na zajištění podpory školní docházky dětí a spolupracuje s pedagogicko-psychologickou poradnou. Dále s klienty řeší například hospodaření s penězi a vzdělávají je v základech finanční gramotnosti.

Pracovníci poskytovatele, u nichž byla realizována případová studie, definují klienty využívající tento typ služeb jako „sociálně neobratné“. Jedná se tedy o klienty, kteří si neumějí ve světě úřadů poradit, a služba jim poskytuje v tomto směru podporu. V tomto vidí služba potenciál a zároveň i posun u klientů.

Problém nastává v situacích, kdy jsou na službu odkazováni klienti, kteří **již nespádají do její specializace**. Často jsou na SASRD například odkazováni ze strany soudů či OSPOD klienti s psychiatrickými diagnózami. Tato skupina osob je uváděna i ze strany dalších služeb (DNPC, AD) jako problematická, neboť nespadá do definice cílové skupiny služby, ale zároveň zaznívá ze strany sociálních pracovníků, že v současnosti neexistují relevantní instituce, které by s touto cílovou skupinou mohly pracovat a poskytovat jí potřebnou podporu.

Pracovníci poskytovatele, u něhož proběhly rozhovory v rámci případové studie, vnímali též dopady zapojení do Projektu na klienty samotné, a to jak pozitivní, tak negativní. Pozitivním přínosem projektu byl fakt, že dlouhodobé financování služby **umožnilo též dlouhodobě plánovat s klienty samotnými**. V rámci předchozích způsobů financování například velmi obtížně v prosinci plánovali lednové aktivity s klienty, neboť neměli dostatečnou jistotu financování. Oproti tomu negativně na klienty samotné dopadala administrativa s Projektem spojená. Služba zde vnímá zásadní rozdíl mezi úřady a službou, kdy služba by měla spíše fungovat ve vztahu ke klientovi jako rovnocenný partner, ke kterému by měl



mít klient důvěru. **Tato důvěra je však oslabována** množstvím úředních úkonů, které musí ve službě absolvovat, od podpisu smlouvy (ke kterému před vstupem do Projektu tato služba nepřistupovala a začala jej po klientech vyžadovat až v rámci Projektu, do té doby postačovala ústní dohoda), přes monitorovací listy až po nutnost po klientech požadovat předložení občanského průkazu z důvodu nutnosti ověřit adresu trvalého bydliště.

888 osob¹⁵ využilo v rámci Projektu službu SASRD

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty¹⁶:

Evidováno celkem 315 ukončených smluv v letech 2016–2018
88 klientů nalezlo ubytování
95 klientů nalezlo zaměstnání
2 klienti odešli do jiné sociální služby

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby SASRD podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.6.

SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY

Cílovou skupinu sociální služby sociálně terapeutické dílny tvoří následující osoby:

- Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané
- Osoby s kombinovanými diagnózami
- Osoby se zdravotním postižením

Sociálně terapeutické dílny poskytuje v rámci JČK 15 poskytovatelů, s tím, že v rámci Projektu bylo podpořeno 18 sociálních služeb, které zajišťují podporu klientům z mnohých lokalit, jako jsou: Libníč, Mačkov, České Budějovice, Český Krumlov, Soběslav, Tábor, Písek, Strakonice, Protivín, Borovany, Týn nad Vltavou, Chelčice, Dub u Prachatic, Vimperk, Třeboň, Jindřichův Hradec či Dačice.

Služby jsou poskytovány převážně osobám s mentálním postižením, chronickým duševním onemocněním případně osobám s kombinovanými diagnózami.

Mezi základní činnosti sociálně terapeutických dílen patří zajištění následujících aktivit:

¹⁵ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.

¹⁶ Jsou k dispozici pouze data od 7 podpořených služeb SASRD, které statistické informace o svých klientech ve zprávě uvedly. Za zbývající 4 služby SASRD informace v závěrečné monitorovací zprávě chybí.



- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.
- Nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění.
- Podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Služby definují dopady na klienty ve dvou základních rovinách, kterými jsou **rozvoj pracovních dovedností** a **rozvoj pracovních návyků**. Dle hodnocení sociálních pracovníků každý klient potřebuje různou míru podpory v těchto oblastech. Někteří při vstupu do služby mají základní návyky, ale nejsou manuálně zruční nebo naopak disponují základními dovednostmi, ale nemají pracovní návyky.

Do služby chodí klienti jako do práce, STD tedy klientům stanovuje určitý režim, který musí dodržovat. Přičemž činnosti si klienti mohou často vybírat sami, pokud STD disponuje více specifickými dílnami.

Vedle základních činností STD poskytují služby převážně též služby doplňkové. V některých případech vyžadují po klientech příspěvek na tyto činnosti, jako motivační faktor, v jiných jsou i tyto služby poskytovány bezplatně. Mezi tyto doplňkové činnosti bývají zařazeny tréninky kognitivní paměti, fyzioterapie, kurzy malování či organizace různých výletů, exkurzí a dalších programů pro klienty. Mimo jiné si také osvojují schopnosti dojíždět do STD samostatně.

Díky zajištění stabilního financování a navýšení prostředků pro poskytovatele sociální služby bylo službě STD Rolnička (zahrnuté do případové studie) umožněno navýšit počet pracovníků, díky čemuž na jednoho pracovníka připadalo max. 8 klientů, což zcela odpovídalo potřebám služby a zajistilo tedy **individuální přístup pracovníků ke všem klientům**.

STD zároveň poskytuje klientům prostor, kde si mohou vyzkoušet, jestli mají kapacity na to se zapojit na trh práce, neboť si často klienti neumí moc představit, co opravdové zaměstnání znamená a jaké nároky by museli zvládnout. Ač služba s klienty buduje pracovní návyky a dovednosti, služba zdůrazňuje, že ne všechny klienty lze začlenit na trh práce, neboť k tomu klienti nemají dispozice, nedokáží se soustředit a nevydrží pracovat. Z vyjádření pracovníků STD Rolnička vyplývá, že určitá část klientů do služby přichází až poté když už vystřídali více prací a jsou zkušeností na běžném pracovním trhu vyčerpaní a znechucení.

825 osob¹⁷ využilo v rámci Projektu službu STD

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty¹⁸:

Evidováno celkem 262 ukončených smluv v letech 2016–2018

¹⁷ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.

¹⁸ Data týkající se nalezení zaměstnání byla uvedena u 14 sociálních služeb STD, přičemž 1 služba je v závěrečné zprávě neuvedla. Co se týče informací o ubytování, byla uvedena pouze u jedné služby, u 4 služeb byla uvedena nulová hodnota a zbývající služby STD tuto informaci o klientech neuváděly. Informace o odchodu do jiné služby byla uvedena u 12 služeb (ve třech případech s nulovou hodnotou)



6 klientů našlo ubytování
119 klientů našlo zaměstnání
33 klientů odešlo do jiné sociální služby

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby STD podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.7.

TERÉNNÍ PROGRAMY

Cílové skupiny, které získávají podporu služby terénní programy, mohou být velmi rozličné a mohou spadat do následujících kategorií:

- Bezdomovci a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování
- Oběti trestné činnosti
- Osoby ohrožené předlužeností
- Osoby v nebo po výkonu trestu
- Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané
- Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi

Podpořené služby pracovaly především s cílovými skupinami osob ohrožených závislostí nebo závislých na návykových látkách, osob, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, osob žijících v sociálně vyloučených komunitách, etnických menšin a osob v krizi.

V rámci Projektu bylo podpořeno 10 poskytovatelů zajišťujících poskytování 11 registrovaných sociálních služeb v následujících správních obvodech ORP: Blatná, České Budějovice, Český Krumlov, Dačice, Jindřichův Hradec, Kaplice, Milevsko, Písek, Prachatice, Soběslav, Strakonice, Tábor, Trhové Sviny, Týn nad Vltavou, Třeboň, Vimperk, Vodňany.

Mezi základní činnosti sociální služby terénní programy jsou zahrnuty následující aktivity:

- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

V rámci případové studie byla získána data od sociální služby poskytující pomoc osobám ohroženým závislostí, případně ženy nabízející sexuální služby, tj. ženy ohrožené rizikovým chováním. Pracovníci služby se s klienty nejčastěji setkávali přímo v ulicích, v jejich domovech či v barech. TP zařazené do případové studie například pořádá **specifické výjezdy za klienty do lokalit**, kde se zdržují, na koncerty, festivaly, do barů, a **to i ve večerních hodinách**, díky čemuž se službě daří zachytit širší cílovou skupinu.

Aktuálně dochází ke změnám u cílové skupiny drogově závislých. Z pohledu služby klesá počet osob, které užívají látky nitrožilně a přesunují se na jiné formy drog. Stejně tak služba musí rychle reagovat na další náležitosti, které se v rámci jejího poskytování rychle mění. Například i v souvislosti s vyšší mírou využívání sociálních médií. Služba vnímá potřebu se v této **oblasti vzdělávat a oslovovat klienty** i skrze tyto kanály. Oproti jiným službám se v rámci terénních programů často mění potřeby klientů,



resp. faktory, které je ohrožují, a tudíž musí tento typ služeb přizpůsobovat způsoby a formy vlastních intervencí.

Diverzita cílové skupiny je spojená s velikostí lokality, kde intervence sociální služby probíhá. Například v malých městech mohou terénní pracovníci relativně snadno hledat a nacházet komunity drogově závislých a zajišťovat zde potřebnou intervenci, ve větších městech dochází ke složitější strukturaci cílové skupiny, resp. podoba komunity drogově závislých je komplikovanější, a tudíž i samotná intervence je složitější a vyžaduje vyšší míru plánování.

V současném nastavení služby, k čemuž přispělo i zvýšení administrativy spojené se zapojením do Projektu, došlo u služby, která doposud vedla pouze limitované záznamy o práci s klienty, k výraznému nárůstu administrativy. Dle jejich hodnocení došlo k vyrovnání doby věnovanou administrativním úkonům s časem věnovaným práci se samotnými klienty. Přes tento fakt služba hodnotí zpětně tuto situaci velmi pozitivně a uvádí, že díky zapojení do Projektu u ní došlo k vysoké míře profesionalizace v oblasti monitorování práce s klientem, což vedle k vyšší míře a lepšímu plánování služby a intervencí. Tato situace pozitivně dopadá na samotné klienty této služby.

2 720 osob¹⁹ využilo v rámci Projektu službu TP

Závěrečné monitorovací zprávy poskytovatelů uvádějí tyto hodnoty²⁰:

222 klientů našlo zaměstnání
239 klientů našlo ubytování

Teorie změny, která zachycuje intervenci sociální služby TP podpořené v rámci Projektu, je uvedena v Příloze 6.8.

¹⁹ Data vychází z přehledu poskytnutého Zadavatelem 2. 4. 2019, přičemž do uvedeného počtu uživatelů jsou zahrnuti všichni uživatelé služby bez ohledu na výši získané podpory. Pro získání finálního počtu uživatelů bude též provedena kontrola zaměřená na věk uživatelů zahrnutých v tomto počtu a budou vyřazeni uživatelé neodpovídající věkem cílové skupině Projektu. Finální počet uživatelů bude tedy modifikován v návaznosti na tyto kroky.

²⁰ Data týkající se nalezení zaměstnání uvedena u 5 z celkového počtu 9 služeb TP, data o ubytování uvedena u 4 služeb TP.



4 Závěry a doporučení

4.1 Odpovědi na evaluační otázky

Následující kapitola shrnuje odpovědi na zadané evaluační otázky v dané struktuře.

1. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke zlepšení situace cílových skupin na trhu práce (k zajištění přístupu na trh práce a ke stabilizaci jejich pozice na trhu práce)?

V rámci Projektu byly podpořeny sociální služby, které poskytují základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Ke zlepšení situace osob na trhu práce přispívají jednotlivé sociální služby podle toho, jaké základní činnosti mají ve své kompetenci. Na základě případových šetření byly identifikovány následující aktivity, které podpořené služby v souvislosti s trhem práce realizují.

- Vyhledávání zaměstnání v rámci sociálních služeb, včetně zpřístupnění internetu a možnosti hledat zaměstnání online (např. NDC)
- Příprava životopisu a oslovovacích dopisů (např. AD, NDC, DNPC)
- Konkrétní napojení na zaměstnavatele (např. DNPC, NDC)
- Podpora ve spolupráci s ÚP a vyřizováním věcí na úřadech, například doprovázení klientů sociálními pracovníky (např. DNPC, NDC, SASRD, AD)
- Zdokonalování pracovních návyků docházením do dílny v rámci služby STD

Mezi celkem 1 395 uživateli podpořených sociálních služeb, kteří byli v systému evidováni k 27. 3. 2019, bylo více než 56 % všech uživatelů služeb ekonomicky neaktivních. Další skupinu účastníků tvořily osoby v zaměstnaneckém poměru, v rámci Projektu tvořila tato skupina téměř čtvrtinu účastníků (23,8 %). Nezaměstnané osoby, které byly registrovány na úřadu práce, tvořily 14 % všech účastníků Projektu, přičemž část z nich, tj. 42 % nezaměstnaných osob, se potýkala s nezaměstnaností dlouhodobou.

Podpořené sociální služby přispěly těmto osobám zejména stabilizací jejich situace na dobu užívání sociální služby.

Míru zlepšení situace cílových skupin na trhu práce, zachycuje také např. indikátor Projektu *Znevýhodnění účastníci, kteří po ukončení své účasti hledají zaměstnání, jsou v procesu vzdělávání/ odborné přípravy, rozšiřují si kvalifikaci nebo jsou zaměstnaní, a to i OSVČ*. Tento indikátor byl dosažen k září 2018 na úroveň 30 %. Cílová hodnota indikátoru byla však nastavena pouze na hodnotu 10 účastníků, tj. pouze 0,6 % z celkového počtu účastníků.

2. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke snížení rizika sociálního vyloučení jeho cílových skupin?

Projektem byly podpořeny sociální služby, které se odborně zaměřují na různé příčiny sociálního vyloučení jak za účelem sociálního začlenění, tak za účelem snížení rizika sociálního vyloučení cílových skupin. Nastavení Projektu je v souladu se zněním Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Jihočeském kraji pro období 2014 – 2016, v jehož rámci jsou popsány potřeby a je definována požadovaná kapacita sociálních služeb tak, aby na území kraje docházelo ke snižování sociálního vyloučení.



Prvním záchytným bodem pro osoby ohrožené sociálním vyloučením jsou právě služby sociální prevence; tedy služby podpořené z Projektu; AD, DPC, IC, NDC, SASRD, STD a TP. Tento typ služeb podporuje osoby nacházející se v takových akutních situacích, které je oslabují v prosazování vlastních oprávněných zájmů a práv a současně je mohou vylučovat z běžného života. Akutní situace klientů podpořených sociálních služeb, v nichž se nacházeli před vstupem do sociální služby a které tak zvyšovaly ohrožení klientů sociálním vyloučením, byly u podpořených služeb spojeny se ztrátou bydlení, ztrátou zaměstnání, s výchovou dětí, s drogovou závislostí, či se zdravotním postižením. V návaznosti na tyto konkrétní situace a jejich vyhodnocení jim pak byla prostřednictvím sociálních služeb poskytnuta relevantní podpora.

Podpora poskytovaná prostřednictvím služeb sociální prevence dopadá na klienty ve dvou rovinách; redukuje ohrožení sociálním vyloučením po dobu, kterou klient stráví ve službě, zároveň přispívá k aktivizaci klientů pro následné období po opuštění služby. V rámci některých z relevantních služeb (AD, NDC) tak byly v této souvislosti identifikovány dva typy klientů: krátkodobí a dlouhodobí, přičemž u krátkodobých klientů došlo s přispěním sociální služby k aktivizaci jejich potenciálu a překonání akutní nepříznivé situace (nalezení zaměstnání, bydlení, řešení dluhů), u dlouhodobých klientů bylo riziko sociálního vyloučení redukováno pouze po dobu aktivního působení služby.

3. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt přispěl ke zmírnění dopadů existujícího sociálního vyloučení jeho cílových skupin?

Cílem Projektu bylo zvýšit uplatnitelnost osob nejen ohrožených sociálním vyloučením, ale i osob sociálně vyloučených na trhu práce. Projekt se zaměřoval na široké spektrum příčin, které k samotnému sociálnímu vyloučení vedou a intervenoval tedy prostřednictvím podpory více druhů sociálních služeb tak, aby tyto příčiny odstranil. Projekt vycházel ze SPRSS JČK na období 2014 – 2016 a doprovodných dokumentů, kde byla na základě předchozích analýz definována potřebná kapacita těchto služeb tak, aby byla zajištěna adekvátní podpora cílových skupin.

Fenomén sociálního vyloučení spočívá v zacyklení cílových skupin v jeho pasti v návaznosti na krizovou situaci, kterou nedokáží řešit, je jim omezen přístup k ekonomickým a institucionálním zdrojům, přičemž v průběhu času dochází k prohlubování sociálních problémů, přijímání patologických životních strategií s nemožností se vrátit do běžného života. Podpořené služby reagují na rizika, které vedou k sociálnímu vyloučení, ale zároveň jsou poskytovány i skupinám sociálně vyloučeným. Služby tedy cílí na klienty v různých stádiích tohoto cyklu.

Například služba DNPC cílí na mladé osoby, které opouštějí institucionální výchovu a ve fázi vstupu do služby je nelze považovat za sociálně vyloučené. Naopak podpořená služba NDC pro osoby bez přístřeší tvoří záchranou síť, kde klienti žijící „na ulici“ mají možnost přípravy stravy a využití hygienického servisu.

4. Do jaké míry se podařilo reflektovat potřeby a specifika cílových skupin v kontextu zaměření a organizace aktivit Projektů?

Sociální služby podpořené v rámci Projektu jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Dle zjištění realizovaných šetření účast v Projektu nijak neomezuje poskytovatele ve standardní práci s uživateli (cílovými skupinami). Reflexe



specifických potřeb cílových skupin je tedy zajištěna zejména prostřednictvím realizovaných kontrolních návštěv. Díky nim mají pracovníci KÚ JČK možnost nahlížet na fungování konkrétních sociálních služeb a získávat od pracovníků služeb zpětnou vazbu k potřebám a specifikům cílových skupin. Mimo to docházelo mezi pracovníky KÚ JČK a poskytovateli sociálních služeb k časté komunikaci týkající se možnosti financovat z Projektu konkrétní činnosti. Lze proto říci, že v rámci Projektu pracovníci KÚ JČK s poskytovateli častěji komunikovali, a docházelo k častější výměně informací týkajících se potřeb a specifik cílových skupin.

5. Jaké zamýšlené dopady měla realizace Projektu na cílové skupiny?

Cílové skupiny získaly podporu prostřednictvím zajištění poskytování a podpory sociálních služeb. Tato podpora odpovídala základním činnostem definovaným zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dalších prováděcích předpisech. Díky financování z prostředků Projektu trvajících 33 měsíců byla zajištěna finanční stabilita podpořených služeb.

Vcelku bylo dle dosud dostupných dat podpořeno 1395 osob. Dopady na jednotlivé cílové skupiny se lišily dle konkrétních témat a problémů, které cílové skupiny v rámci služeb řešily, a míře jejich aktivity (více viz např. přílohy zprávy – kap. 7.2 Případové studie).

Cílové skupiny byly stabilizovány po dobu využívání sociálních služeb, což spočívalo v saturaci jejich akutních potřeb; získaly tak například bydlení, stravu, prostor pro osobní hygienu, podporu ve výchově dětí, pomoc při vyřizování záležitostí na úřadech atp. Tato akutní stabilizace byla jasně patrná u pobytových služeb (AD, DNPC) či u služby NDC, kde byl klientům služby poskytnut bezpečný prostor pro trávení volného času. Bezpečný prostor pro klienty IC po dobu konzultací je pro základní stabilizaci rovněž zásadní, zároveň k ní přispívá též sociální a právní poradenství. V případě ostatních cílových skupin je základní stabilizace spatřována zejména v těchto ohledech; klienti SASRD díky existenci této služby mají k dispozici pracovníka, na něhož se mohou obrátit a řešit s ním problémy. Obdobně působí sociální pracovník i u služby PSB, který za klienty dochází do jejich domácnosti a poskytuje jim potřebnou podporu, ať už ve vedení domácnosti nebo ve vyřizování věcí na úřadech a mnohých dalších oblastech.

U klientů STD je stabilizace zajištěna existencí pravidelné docházky do služby, na základě které klienti služby získávají pojetí určitého řádu ve svém životě. Klienti TP pak díky pracovníkům služby mají k dispozici informace a prostředky, prostřednictvím kterých je možné snižovat jejich ohrožení sociálním vyloučením, či v případě osob ohrožených závislostí pracovat s touto závislostí a neohrožovat jí další osoby.

Vedle základní stabilizace klientů služby vedly aktivity Projektu dle podpořených poskytovatelů **k rozvoji návyků a dovedností klientů** tak, aby byli schopni samostatného fungování po ukončení působení služby a schopni samostatného uplatnění na trhu práce.

Dle statistických údajů poskytnutých službami v rámci monitorovacích zpráv je možné říci:

- 722 klientů našlo během spolupráce se službou ubytování (nezávisle na tom, zda příčinou nalezení byla činnost sociální služby)
- 646 klientů našlo zaměstnání během spolupráce se službou (nezávisle na tom, zda příčinou nalezení byla činnost sociální služby)



Pokud uvedenou hodnotu vztáhneme na celkový počet 1 395 osob podpořených v rámci Projektu (nezávisle na délce podpory), lze říci, že 52 % z nich našlo ubytování minimálně a 46 % našlo zaměstnání. Je však nutné upozornit na fakt, že se jedná o hrubý výpočet, v němž není možné brát v úvahu skutečnosti jako např. opakované nalezení zaměstnání či bydlení u jednoho klienta.

6. Jaké faktory vyvolaly tyto zamýšlené dopady Projektů?

Výše uvedené zamýšlené dopady mohly nastat v první řadě díky tomu, že sociální služby disponovaly dostatkem finančních prostředků k zajištění základních činností, které od služby požaduje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a související vyhlášky, a v takové kapacitě, kterou definuje Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje.

Fakt, že základní (akutní) stabilizace klientů v podpořených sociálních službách může být realizována, není způsobeno žádným specifickým faktorem v rámci Projektů, nýbrž tím, že služby fungují podle zákona.

7. Lze vysledovat nějaké nezamýšlené dopady realizace Projektů na cílové skupiny?

Za do jisté míry neočekávané výsledky lze považovat především zvýšenou administrativní náročnost Projektů danou povinností monitoringu podpořených osob u většiny podpořených druhů sociálních služeb. V konečném důsledku se tato situace projevila **snížením kapacity určené pro přímou práci s klienty**, neboť pro poskytovatele přibyla povinnost zapisovat nové, dříve neuváděné informace (počet hodin přímé práce na úrovni každého klienta, plnění monitorovacích indikátorů).

Na druhou stranu zavedení uvedené evidence mohlo přispět ke zvýšené profesionalizaci služby v dlouhodobém horizontu a tím pádem ke zvýšení dopadu, které sociální služba na klienty má, a to tím, že služba uvedené statistiky využije k zefektivnění své práce s klientem. Příkladem je zkušenost jedné služby TP, která na základě zavedené evidence počtu kontaktů pracuje s tímto ukazatelem i pro další fungování služby a porovnává na jejich základě jednotlivé pracovníky. Zvýšenou administrativu proto nelze jednoznačně hodnotit pouze kriticky.

Nárůst administrativy na úkor přímé práce nicméně potvrdili všichni dotázaní poskytovatelé.

8. Pokud ano, jaké faktory vyvolaly tyto nezamýšlené dopady Projektů?

Zvýšení administrativní náročnosti poskytování služeb podpořených z Projektů a povinnost monitorovat jednotlivé účastníky podpořené z Projektů bylo ovlivněno povinnostmi vyplývajícími z nastavení výzvy OPZ. Samotné nastavení Projektů na úrovni kraje na uvedené povinnosti nemělo vliv.

9. Byly realizací projektů naplněny cílové hodnoty monitorovacích indikátorů?

Předložená evaluační zpráva vzhledem k nastavení časového harmonogramu nemá k dispozici výsledné hodnoty naplnění monitorovacích indikátorů Projektů, z toho důvodu odpověď na tuto otázku vychází z doposud dostupných dat.

Z informací platných k září 2018 se ukazuje naplnění cílové hodnoty indikátoru 60000 pouze na úrovni 41 %. Tato hodnota se ukazuje jako poměrně nízká a není tak zaručeno, že naplnění hodnot alespoň ve výši 85 % cílové hodnoty nastane. Celkové množství klientů, využívajících podpořené sociální služby



a zapsané do systému k březnu 2019, bylo 1 395. Tato hodnota však obsahuje též klienty s nebagatelní podporou, stejně jako klienty neodpovídající cílové skupině (např. méně než 15 let a více než 65 let). Hodnota se tak bude ještě vyvíjet, předpokládá se také ještě přidání dalších, dosud nezaevidovaných klientů do systému. V případě nenaplnění cílových hodnot indikátorů bude postupováno dle Pravidel pro příjemce a žadatele OPZ.

V případě dalších monitorovacích indikátorů se neukazují tak zásadní odchylky v požadované hodnotě.

10. Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektu zajištěna adekvátní kapacita podpořených druhů sociálních služeb odpovídající potřebám cílových skupin Projektu?

V rámci Projektu byla podpořena kapacita služeb v souladu s rozsahem definovaným v rámci SPRSS 2014 – 2016 a navazujícími akčními plány. Podpořená kapacita tedy odpovídá potřebám cílových skupin tak, jak jsou pravidelně ověřovány ze strany KÚ JČK v rámci plánování rozvoje sociálních služeb v kraji.

Během realizace Projektu došlo k přípravě dodatečných výběrových řízení, jejichž prostřednictvím byly navýšeny celkové kapacity sociálních služeb, a to STD, AD a SASRD. Celkem byly do krajské sítě sociálních služeb před koncem Projektu zařazeny 3 SASRD, 1 STD a byla navýšena kapacita existujícího AD. Šetření mezi poskytovateli neprokázalo, že by potřeby cílových skupin nebyly dostatečně pokryty nastavenou kapacitou sociálních služeb. Jednalo se pouze o dva poskytovatele, kteří kapacitu označili za mírně nedostačující, ostatní poskytovatelé zahrnutí do Projektu hodnotili nastavení kapacit služby jako adekvátní. Jednalo se specificky o službu SASRD, jejíž cílová skupina je velice široká, a tudíž se službě nedaří v rámci celé této skupiny intervenovat.

Zároveň byly identifikovány specifické cílové skupiny, které svými potřebami nespádají do gesce žádných ze sociálních služeb v rámci krajské sítě sociálních služeb; jedná se o psychiatrické pacienty, stejně jako osoby bez přístřeší vyššího věku s kumulujícími se zdravotními problémy.

11. Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektu zajištěna stabilizace podpořených druhů sociálních služeb?

Stabilizace podpořených druhů sociálních služeb byla zajištěna především díky jejímu financování po dobu zapojení do Projektu, přičemž tato doba odpovídá maximálně období 33 měsíců (u poskytovatelů, kteří se zapojili do Projektu později pak 24 měsíců či jeden rok). Standardní období, po které jsou v rámci dotačních titulů financovány sociální služby, je 12 měsíců. Delší období financování s sebou přineslo stabilitu a jistotu pro poskytovatele sociálních služeb. Byl zjištěn pozitivní vliv víceletého financování **na stabilitu zaměstnanců**, kdy přispívá k nižší fluktuaci zaměstnanců a k udržení kvalifikovaných pracovníků.

12. Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektu zajištěna optimalizace podpořených druhů sociálních služeb z pohledu jejich plánování a financování?

V rámci evaluace byla hodnocena míra a způsob zajištění optimalizace, nikoli její výsledek. Optimalizaci sociálních služeb lze chápat celkově ve smyslu vyváženosti služeb mezi sebou (v rámci jednoho druhu sociální služby), a to jak z hlediska finančního hospodaření, tak z hlediska kvality práce s klienty.



K tomuto aspektu hodnocený Projekt přispívá prostřednictvím realizace monitoringu práce s klienty, tj. zejména fyzických kontrol u poskytovatelů, kdy je ze strany kontrolních pracovníků vyvíjena snaha o vzájemné sladění jednotlivých poskytovatelů z hlediska úrovně kvality či finanční nákladnosti poskytovaných služeb.

Na základě případových studií i informací z kontrol provedených u poskytovatelů lze konstatovat, že **v kvalitě poskytovaných služeb** panuje i v rámci stejného druhu sociální služby **značná diverzita**. Rozdíly lze zaznamenat převážně v oblasti přímé práce s klienty ve formě individuálního plánování, či nastavení supervizí pro sociální pracovníky. Zatímco některé podpořené služby oba nástroje aktivně využívají, některé z podpořených služeb pouze formálně (neboť tato povinnost vyplývá ze standardů kvality sociálních služeb), avšak reálné výhody těchto nástrojů nevyužívají. V rámci kontrol kraje byly tyto nedostatky identifikovány a dotčeným službám byla poskytnuta doporučení, jak tyto nedostatky odstranit.

Tato snaha je ze strany poskytovatelů kvitována a mnozí z dotazovaných poskytovatelů by uvítali vyšší míru metodické podpory, a to ať už prostřednictvím podpory komunikace v rámci stejných druhů sociálních služeb (například prostřednictvím organizace kulatých stolů zajišťujících předávání dobré i špatné praxe mezi pracovníky stejných typů sociálních služeb), či prostřednictvím expertního metodika, který by službě zajistil poradenství v problematických otázkách a dilematech, kterým služby často při práci s klienty čelí.

I přesto, že služby čerpají shodné finanční prostředky z Projektu, panuje i v této oblasti mezi poskytovateli stejných druhů služeb diverzita. Každá z podpořených organizací pracuje v unikátním kontextu, a to jak na straně nákladů služby (například odlišná výše provozních nákladů služby), tak na straně jejich příjmů (například úhrady fakultativních služeb klientů). Uvedené rozdíly jsou zaznamenány v Přílohách zprávy (kap. 7.2 Případové studie).

V rámci plánování sociálních služeb na území Jihočeského kraje je průběžně sledován proces optimalizace poskytování vybraných druhů sociálních služeb z Projektu.

13. Jakým způsobem a do jaké míry byla v důsledku realizace Projektu zajištěna adekvátní dostupnost vybraných druhů sociálních služeb odpovídající potřebám cílových skupin Projektu?

V rámci Projektu byly podpořeny služby dle schváleného SPRSS 2014 – 2016 a navazujících akčních plánů, které reagují na identifikované potřeby na celém území JČK.

Dle hodnocení poskytovatelů Jihočeský kraj aktuálně disponuje adekvátně nastavenou sítí sociálních služeb, a to s ohledem na dostupnost sociálních služeb pro cílové skupiny.

Dostupnost sociálních služeb pro cílové skupiny je odlišná pro různé druhy sociálních služeb, význam se často liší mezi pobytovými, ambulantními a terénními službami. Pobytové služby jsou často dostupné i uživatelům ze vzdálenějších lokalit či dokonce z jiných krajů České republiky. Část z terénních či ambulantních služeb je poskytována v rámci kraje unikátními poskytovateli prostřednictvím jedné registrované sociální služby, například v rámci sítě byla v průběhu realizace Projektu zařazena pouze jedna služba nízkoprahového denního centra, podpory samostatného bydlení, či intervenčního centra. Intervenční centrum je v obsahu své činnosti specifické a poskytuje služby v zařízeních umístěných ve více městech kraje. Co se týče služby NDC dle hodnocení pracovníků



je díky své unikátnosti využívána i klienty z jiných lokalit, čímž vytváří pro tuto cílovou skupinu spádovou oblast v Českých Budějovicích.

14. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt zajišťuje monitorování a evaluaci krajské sítě podpořených druhů sociálních služeb?

Projekt zajistil monitoring podpořených sociálních služeb prostřednictvím nastaveného systému vykazování činnosti sociálních služeb, resp. odevzdávání monitorovacích zpráv s frekvencí 3 měsíce, a zároveň docházelo k monitorování poskytování služeb v rámci kontrol u podpořených služeb. Kontroly byly prováděny ze strany KÚ JČK a byly zaměřeny na finanční i věcnou stránku poskytování služby v rámci Projektu. Zkušenosti z tohoto systému kontrol (převážně zaměřených na věcnou stránku poskytování služby) mají potenciál být využívány během nastavování kontrolního mechanismu pro Sít JČK. Projekt tak do určité míry přispěl k pilotáži nastavení kontrolních mechanismů pro Sít JČK.

Monitoring sociálních služeb v rámci Projektu a získávání dat o konkrétních uživatelských služeb poskytli KÚ širokou datovou základnu a velké množství informací o uživatelských podpořených sociálních služeb. Umožnil mimo jiné sledování pohybu uživatelů mezi jednotlivými podpořenými sociálními službami v rámci krajské sítě a ověřit tak stávající hypotézy. Tato datová základna má potenciál být využita při dalším plánování sociálních služeb.

Dopady Projektu na Sít JČK pak monitorovala a evaluovala externí organizace Evaluation Advisory v rámci této evaluace.

15. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt zajišťuje mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených druhů sociálních služeb?

V rámci Projektu je zajištěno mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů v rozsahu podle zákona a dalších souvisejících pravidel, která poskytovatelům ukládají povinnost individuálně plánovat s uživatelem průběh poskytování sociální služby, s ohledem na osobní cíle a možnosti uživatele. Vedení a průběžné vyhodnocování individuálních plánů je běžnou praxí poskytovatelů, která probíhá nezávisle na realizaci Projektu jako součást poskytování služeb.

Věcná část vedení kontrol se zaměřuje mimo jiné na kontrolu vybraného vzorku individuálních plánů klientů služby. Kontrola vychází z předpokladu, že by v jeho rámci měly být zachyceny potřeby klienta a způsob, jakým jsou v rámci služby tyto potřeby řešeny. Klienti si jejich prostřednictvím nastavují individuální cíle, stejně tak plány zachycují postupné naplňování těchto cílů. Projekt díky tomuto kontrolnímu mechanismu umožnil poskytovatelům získat zpětnou vazbu na způsoby poskytování služby a vedení evidence, a to jak ve formě pozitivní zpětné vazby k vedení plánů, tak ve formě doporučení k revizi používaného systému a sdílení dobré praxe jiných organizací. Dle hodnocení kontrolních pracovníků tak opakované návštěvy u poskytovatelů služeb indikují zlepšení v této oblasti.

16. Jakým způsobem a do jaké míry Projekt zajišťuje průběžný monitoring práce s uživateli a dosažené výsledky?

Monitoring práce s uživateli a zjišťování dosažených výsledků v průběhu realizace Projektu probíhá na úrovni sociálních služeb v rámci vyhodnocování naplňování individuálního plánu uživatele služeb.



V rámci individuálního plánu jsou mapovány potřeby uživatelů podpořených sociálních služeb (viz ot. 15) a zároveň je průběžně monitorováno a vyhodnocováno jejich naplňování. Sociální služby jsou povinny tyto plány s klienty vytvářet a používat je jako nástroj společného plánování průběhu služby.

Zároveň k tomuto monitoringu dochází **na úrovni KÚ JČK**, a to skrze dva hlavní nástroje. Prvním je předkládání monitorovacích zpráv ze strany poskytovatelů zapojených do projektu, jejichž součástí je vykazování monitorovacích indikátorů a podrobná evidence rozsahu přímé práce s uživateli. Druhým využívaným nástrojem jsou fyzické kontroly u poskytovatelů, které proběhly u všech podpořených poskytovatelů, přičemž u některých opakovaně.

S monitorovacími zprávami tak poskytovatelé odevzdávají také tabulkový Přehled monitorovacích indikátorů, tedy poskytují kvantifikaci podpořených uživatelů služby a rozsah práce s nimi a další vyžadované informace stejně jako monitorovací listy podpořených osob. Podpořené osoby jsou pak evidovány v rámci systému IS 2014+, v rámci něhož dochází k identifikaci klienta s registrem obyvatel a k evidenci toho, že byla osoba podpořena z Projektu.

17. Jakým způsobem a do jaké míry přispěl Projekt k rozvoji technik práce s uživateli podpořených druhů sociálních služeb?

Evaluační šetření neprokázalo, že by v návaznosti na aktivity Projektu u služeb došlo k rozvoji technik práce s uživateli podpořených druhů sociálních služeb. Poskytovatelé sociálních služeb jsou zavázáni postupovat v práci s uživateli dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jeho prováděcích dokumentů (vyhlášky č. 505/2006, Sb.), přičemž zapojení do Projektu přináší jiný způsob získávání finančních prostředků. Poskytovatelé uvedli, že vývoj konkrétních technik není způsobem financování ovlivněn, ale došlo by k němu i v případě získávání prostředků z jiných finančních zdrojů.

18. Jakým způsobem a do jaké míry přispěl Projekt k rozvoji dovedností a návyků uživatelů vybraných sociálních služeb, podpořených v rámci Projektu, s vazbou na trh práce?

Podpora vytváření a zdokonalování pracovních návyků uživatelů sociálních služeb patří mezi základní činnosti podpořené sociální služby STD. V rámci této služby se uživatelé cíleně připravují na uplatnění na trhu práce, uzavřeném či otevřeném, budují své základní pracovní návyky (dodržování režimu pracovní doby, trénink zvládnutí pracovních povinností) a získávají nové dovednosti. Dovednosti, které si klienti STD osvojují v průběhu svého zapojení, se liší dle zaměření konkrétní STD, ale majoritně se jedná o dovednosti kreativní a řemeslné (šití, pletení, výroba škály produktů z papíru, malování) atp.

Další podpořené služby mohou nepřímo přispívat k budování obdobných návyků, například formou samotného individuálního plánování a stanovení odpovědnosti za jeho plnění. V rámci těchto služeb jsou často klienti motivováni k hledání zaměstnání (DNPC, AD), učí se jednat s úřady (SASRD, NDC), řeší své dluhy, a tudíž posilují svou finanční gramotnost (NDC, DNPC, AD, SASRD) a další dovednosti.

19. Jakým způsobem a do jaké míry bylo v rámci Projektu zajištěno vzdělávání pracovníků sociálních služeb?

V rámci Projektu byla umožněna podpora vzdělávání pracovníků podpořených sociálních služeb, a to do výše 24 hodin ročně. Jedná se o minimální rozsah dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách stanovený zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.



Někteří podpoření poskytovatelé tento limit hodnotili negativně, neboť vnímali vyšší potřebu dalšího vzdělávání pracovníků, která však v rámci Projektu financovatelná již nebyla. Tento limit byl hodnocen neutrálně (či jako dostačující) u služeb, které mají pro zajištění svého fungování k dispozici více diverzifikované zdroje, a tudíž potřeby vzdělávání nad rámec stanoveného limitu naplňují z jiných zdrojů.

20. Lze vysledovat nějaké negativní dopady realizace Projektu, ať už na cílové skupiny, nebo na krajskou síť poskytovatelů sociálních služeb, podpořených v rámci Projektu?

Byly identifikovány potenciální negativní dopady realizace Projektu na zapojené poskytovatele sociálních služeb. Zafixovaná výše finančních prostředků na celou dobu Projektu, tj. 33 měsíců (na základě smlouvy poskytovatelů s krajem), ke které dochází v návaznosti na uplatňovaná pravidla systému realizace veřejných zakázek, výrazně omezuje možnosti reagovat na aktuální potřeby poskytovatelů a nepředvídatelné situace (např. potřeba navýšení úvazků pracovníků z důvodu nárůstu počtu klientů nebo nárůstu kapacity služby, dočasné nahrazení pracovníka z důvodu nemoci, apod.).

Zvýšení administrativních nároků na poskytovatele spojených s realizací Projektu u některých z podpořených služeb vedlo v konečném důsledku ke snížení možnosti věnovat se více klientům, cílovým skupinám. Došlo u nich tedy ke snížení poměru času věnovaného přímé péči oproti časové dotaci na administrativní úkony.

21. Pokud ano, jaké faktory k nim vedly?

Služby jsou poskytovány formou veřejných zakázek na základě smlouvy poskytovatelů s krajem (zadavatelem). Finanční prostředky uvedené ve smlouvě jsou zafixovány na celou dobu Projektu a realizace jakýchkoli změn je velmi obtížná. V tomto smyslu se projevuje jistá „dvoječnost“ financování služeb formou individuálních projektů, které na jednu stranu poskytovatelům přinášejí stabilitu financování, ale na druhé straně omezuje možnosti dalšího plánování a přizpůsobení aktuálním potřebám a nepředvídatelným situacím. Další nevýhodou je vyplácení prostředků zpětně až po konci monitorovacího období, a nikoli zálohově (předem). Toto nastavení bylo mj. také příčinou komplikací spojených s navýšením platů a mezd pracovníků v sociálních službách.

22. Jaké překážky bylo nutné v realizaci Projektu překonat?

V průběhu Projektu tedy nastalo několik skutečností, které jeho realizaci do určité míry zkomplikovaly.

V návaznosti na **časovou prodlevu v počátcích realizace** Projektu, ke které došlo v důsledku procesu a schvalování veřejných zakázek ze strany ŘO OPZ, došlo k opoždění financování sociálních služeb z Projektu. První tři měsíce roku 2016 tak byly služby nuceny hradit provoz z dotací státního rozpočtu. Tyto prostředky však byly službám vyplaceny až zpětně, tudíž reálně byly nuceny předfinancovat tyto náklady z vlastních rezerv.

Během realizace Projektu bylo vydáno nařízení vlády o **zvýšení platů pracovníků v sociálních službách**, v návaznosti na které mělo dojít i k nárůstu mezd pracovníků sociálních služeb podpořených z Projektu. Zavedení této skutečnosti v průběhu Projektu však představovalo komplikaci, neboť bylo nutné potřebné prostředky zajistit nad rámec původního rozpočtu. Jihočeský kraj na základě výjimky udělené



sociálním službám zapojeným do Projektu umožnil poskytovatelům žádat o dodatečné prostředky v rámci mimořádného kola dotačního řízení, do něhož by se bez této výjimky zapojit nemohli.

V návaznosti na aktualizace podmínek OPZ nastala v závěrečné fázi Projektu **povinnost vyúčtovat zálohové platby odděleně** od ostatních plateb. Tento požadavek byl reflektován ve vztahu k poskytovatelům, kteří v rámci závěrečné zprávy nově předkládali soupisky dokladů odděleně pro zálohové a ostatní platby. Tento požadavek byl pro mnohé komplikovaný, nepodařilo se jim postupovat v souladu s požadavky kraje, a tudíž museli závěrečné vyúčtování přepracovávat. Ke konci února 2019 tak nebyla všechna vyúčtování finální. Závěrečné vyúčtování celého Projektu bude finalizováno až po vydání této evaluační zprávy.



4.2 Doporučení

Číslo	Název doporučení	Text doporučení	Závěr / zjištění
Doporučení k nastavení budoucích individuálních projektů			
1	Provést analýzu výhodnosti použití dotačního řízení či formy veřejných zakázek při rozdělování prostředků poskytovatelům	Pro realizaci individuálních projektů kraji se vedle veřejných zakázek ukazuje jako další forma selekce a podpory sociálních služeb dotační řízení. Doporučujeme v nadcházejících projektech postupovat touto formou, a na základě získaných zkušeností pak provést analýzu výhod a nevýhod obou způsobů řízení.	Proces výběru a podpory sociálních služeb probíhal formou veřejných zakázek. Tato forma s sebou vedle vysoké administrativní náročnosti pro samotné poskytovatele sociálních služeb přinesla též nižší míru flexibility v rámci smluvních uspořádání mezi KÚ a jednotlivými podpořenými poskytovateli, díky které nebylo v rámci Projektu možno reagovat na nepředvídatelné okolnosti, které byly s poskytováním podpořených služeb spojeny.
2	Zajistit podpořeným sociálním službám potřebné prostředky na začátku realizace Projektu.	Je běžné, že vyplácení prostředků sociálních služeb probíhá zpětně. Určitá výše zálohy na začátku se však ukazuje jako potřebná především proto, aby u služeb nedocházelo k zadlužování. Vzhledem k tomu, že možnosti poskytování záloh z prostředků OPZ jsou poměrně omezené, doporučuje zpracovatel evaluace zvážit poskytování vratných zápůjček sociálním službám zejména v době podávání žádostí o podporu, kdy často dochází k posunu začátku financování a tedy i pozdějšímu termínu vyplácení první částky z vyrovnávací platby.	V rámci Projektu byla sociálním službám na počátku realizace poskytnuta záloha na zajištění poskytování služeb, která byla následně vyrovnávána v rámci jednotlivých finančních vyúčtování. Pro některé ze služeb však tato záloha, vyplacená na začátku Projektu, nebyla dostačující, a tudíž byly nuceny zajistit po určitý časový interval fungování sociální služby z jiných zdrojů.
3	Zvážit nastavení půlročního intervalu pro odevzdávání monitorovacích zpráv podpořených sociálních služeb	Evaluátor doporučuje při plánování budoucích projektů zvážit prodloužení intervalu odevzdávání monitorovacích zpráv, a to na půl roku. Toto nastavení přispěje ke snížení administrativní náročnosti poskytování služeb, zároveň však bude – li monitoring nastaven tak, že budou vedle	Zapojení sociálních služeb do Projektu s sebou přineslo výrazné administrativní zatížení, podpořené sociální služby byly nuceny monitorovat a evidovat údaje, které doposud nesledovaly, stejně jako podepisovat monitorovací listy s uživateli sociálních služeb a činit další administrativní úkony. Tuto náročnost posílil fakt, že docházelo



		monitorovacích zpráv prováděny kontroly na místě u poskytovatelů (věcné a finanční), budou informace získávané v půlročním intervalu dostačující.	k odevzdávání monitorovacích zpráv služeb ve čtvrtletních intervalech.
4	Využívat výstupy kontrolních procesů v rámci projektu k vyhodnocování naplňování SPRSS JČK	Zvážit využívání výstupů kontrol u poskytovatelů, prováděných v rámci individuálních projektů, jako podkladů k průběžnému hodnocení naplňování SPRSS JČK v rámci jeho pracovních skupin. Jedná se o hodnotné a detailní informace, které by tímto způsobem mohly přispět ke zkvalitnění procesu monitoringu a evaluace krajské sítě sociálních služeb.	Realizace individuálního projektu má dále potenciál přispět ke zkvalitnění procesu evaluace krajské sítě sociálních služeb prostřednictvím využívání výstupů z kontrol prováděných u jednotlivých poskytovatelů pro účely průběžného vyhodnocování naplňování SPRSS JČK. K tomu však nedochází, tyto výstupy však nejsou běžně předávány členům pracovních skupin SPRSS JČK, kteří hodnocení provádí.
Doporučení k nastavení sítě			
5	Poskytnout vyšší míru metodické podpory sociálním službám	V návaznosti na zjištění potvrzená v rámci případových studií realizovaných u poskytovatelů sociálních služeb rezonuje ze strany služeb potřeba metodické podpory ve formě podpory komunikace jednotlivých typů sociálních služeb v rámci JČK. Navrhovaná forma této podpory by mohla mít podobu realizace <ul style="list-style-type: none"> - kulatých stolů pro jednotlivé druhy služeb, v rámci nichž by se pracovníci setkávali a mohli by si vyměňovat dobrou i špatnou praxi v oblasti poskytování služby či - pracovní pozice metodika, který by byl službám v případě metodických nejasností v poskytování služby k dispozici. 	KÚ začíná směřovat aktivity na kontrolu kvality a věcnou stránku poskytování sociálních služeb, v rámci nichž se ukázala různá kvalita poskytování sociálních služeb a různé způsoby práce v rámci stejných typů sociálních služeb. <p>Poskytovatelé často v rámci poskytování služeb řeší metodické problémy a dilemata a dle vlastního hodnocení v současném nastavení spolupráce s KÚ mají v rámci věcných kontrol pouze limitovanou metodickou podporu a uvítali by její rozšíření.</p>



5 Seznam použitých materiálů, dokumentů, literatury a jiných informačních zdrojů

Zdroje dat k sociálním službám

- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na období 2014 – 2016 (s prodloužením platnosti do roku 2018)
- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje na období 2019 -2021
- Akční plán Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje pro rok 2017
- Akční plán Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje pro rok 2018
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zdroje dat k projektu Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV (poskytnuté ze strany objednatele):

- Žádost o podporu
- Žádosti o změnu
- Zprávy o realizaci
- Vzor Monitorovací zprávy poskytovatelů včetně příloh
- Vzor Smlouvy o zajištění sociální služby
- Seznam financovaných poskytovatelů v projektu
- Přehled podpořených poskytovatelů a uzavřených smluv
- Průběžné plnění monitorovacích indikátorů
- Monitorovací zprávy poskytovatelů sociálních služeb
- Přehled dat o podpořených uživatelích

Výstupy šetření:

- Záznamy rozhovorů se zástupci kraje, poskytovateli podpořených služeb, cílovými skupinami a dalšími klíčovými aktéry projektu
- Vyplněné papírové dotazníky ze strany klientů sociálních služeb

Metodiky a odborné publikace v oblasti evaluací:

- Metodika pro evaluaci nesoutěžních projektů OP Zaměstnanost 2014 – 2020
- The Road to Results – Designing and Conducting Effective Development Evaluations; Morra-Imas, Linda & Rist, Ray C., World Bank, 2008
- W.K. Kellogg Foundation 2006, Logic Model Development Guide.
- Better Evaluation, Program Logic Model (www.betterwevaluation.com)



- White, H. (2009) Theory Based Impact Evaluation: Principles and Practice. International Initiative for Impact Evaluation (3ie), Working Paper 3
- Chen, H. T. (2015): Practical Program Evaluation Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective,
- Practical Program Evaluation; Theory-Driven Evaluation and the Integrated Evaluation Perspective - Second Edition, Huey-tsyh Chen, Sage, 2015
- Addressing Attribution of Cause and Effect in Small Impact Evaluations, White H, Phillips D., International Initiative for Impact Evaluation, June 2012
- EVALSED: The resource for the evaluation of Socio-Economic Development, European Commission, September 2013
- Chen, H.T., & Rossi, P.H. (1980) 'The multi-goal, theory-driven approach to evaluation: A model linking basic and applied social science' in Social Forces, 59, 106-122.
- Shahidur R. Khandker; Handbook on Impact Evaluation – Quantitative Methods and Practices; Světová Banka 2010
- Impact Evaluation in Practice, Paul J. Gertler, Sebastian Martinez, Patrick Premand, Laura B. Rawlings, Christel M. J. Vermeersch, World Bank 2011
- The Magenta Book, Guidance for Evaluation, HM Treasury, 2011
- Česká evaluační společnost: Etický kodex evaluátora a Formální standardy provádění evaluací
- Metodický pokyn pro evaluace v programovém období 2014 – 2020
- Metodický pokyn procesů řízení a monitorování ESI fondů v MS2014+ 1. část, 2. část



6 Seznam tabulek obrázků a grafů

Tabulka 1: Přehled realizovaných šetření se zástupci realizátora Projektu, tedy Jihočeského kraje	14
Tabulka 2: Přehled realizovaných šetření u podpořených poskytovatelů sociálních služeb.....	14
Tabulka 3: Přehled získaných dotazníků	17
Tabulka 4: Přehled realizovaných individuálních projektů.....	23
Tabulka 5: Realizační tým Projektu IP IV	24
Tabulka 6: Závazné hodnoty monitorovacích indikátorů.....	25
Tabulka 7: Monitorovací indikátory vykazované poskytovateli	27
Tabulka 8: Dosažené hodnoty monitorovacích indikátorů platné k září 2018	32
Tabulka 9: Základní činnosti podpořených služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách..	34
Tabulka 10: Přehled o výši nastavené kapacity jednotlivých služeb v Projektu	36
Tabulka 11: Přehled počtu odmítnutých klientů dle druhů podpořených sociálních služeb	38
Tabulka 12: Přehled cílových skupin sociálních služeb v rámci Projektu	43
Tabulka 13: Nastavení výše indikátorů pro službu	84
Tabulka 14: Přehled míry obsazenosti služby (%).....	85
Tabulka 15: Nastavení výše indikátorů pro službu	89
Tabulka 16: Přehled míry obsazenosti služby (%).....	90
Tabulka 17: Nastavení výše indikátorů pro službu	95
Tabulka 18: Míra obsazenosti služby	97
Tabulka 19: Nastavení výše indikátorů pro službu	100
Tabulka 20: Přehled míry obsazenosti služby (%).....	102
Tabulka 21: Nastavení výše indikátorů pro službu	105
Tabulka 22: Přehled míry obsazenosti služby (%).....	107
Tabulka 23: Nastavení výše indikátorů pro službu	109
Tabulka 24: Přehled počtu intervencí za čtvrtletí.....	111
Tabulka 25: Nastavení výše indikátorů pro službu	114
Tabulka 26: Přehled počtu kontaktů za čtvrtletí	116
Tabulka 27: Nastavení výše indikátorů pro službu	118
Tabulka 28: Přehled míry obsazenosti služby – počet kontaktů za den	119
Tabulka 29: Nastavení výše indikátorů pro službu	122
Tabulka 30: Přehled míry obsazenosti služby (%).....	124
Graf 1: Rozdělení zdrojů financování Projektu	22
Graf 2: Podpoření uživatelé zadání do systému k 27. 3. 2019 dle pohlaví.....	44
Graf 3: Podpoření uživatelé zadání do systému k 27. 3. 2019 rozsah podpory	45
Graf 4: Podpoření účastníci zadání do systému k 27. 3. 2019: postavení na trhu práce	46
Graf 5: Podpoření účastníci zadání do systému k 27. 3. 2019: vzdělání vs. běžná populace.....	46
Graf 6: Přehled míry obsazenosti služby (V %)	85
Graf 7: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z domu na půl cesty (n=4)	87
Graf 8: Přehled míry obsazenosti služby	90



Graf 9: Období, po které klient využíval služby	91
Graf 10: Řešené potřeby	92
Graf 11: Přehled míry obsazenosti služby (v %).....	97
Graf 12: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z azylového domu (n=14)	98
Graf 13: Přehled míry obsazenosti služby (v %)	102
Graf 14: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z azylového domu (n = 41)	104
Graf 15: Přehled míry obsazenosti služby	107
Graf 16: S čím potřebovali klienti služby pomoci (n = 42).....	113
Graf 17: Přehled počtu kontaktů za čtvrtletí	116
Graf 18: Klienti využívající službu PSB v ní získávají pomoc s: (n=6)	120
Graf 19: Přehled míry obsazenosti služby	124

Obrázek 1: Aktualizovaná teorie změny projektu Podpora sociálních služeb v Jihočeském kraji IV.....	21
---	----



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Jihočeský kraj

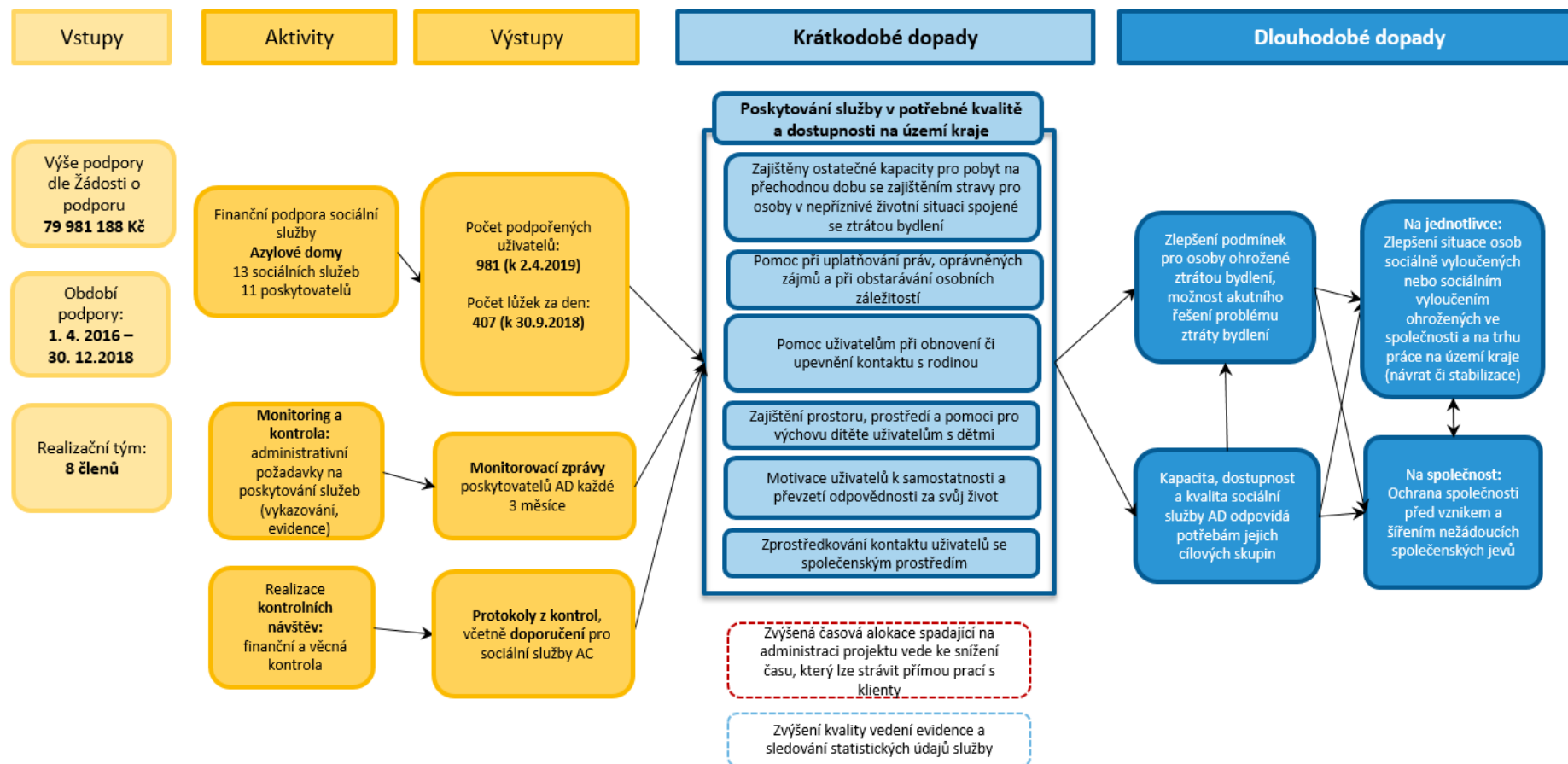


7 Přílohy

7.1 Teorie změny pro jednotlivé sociální služby

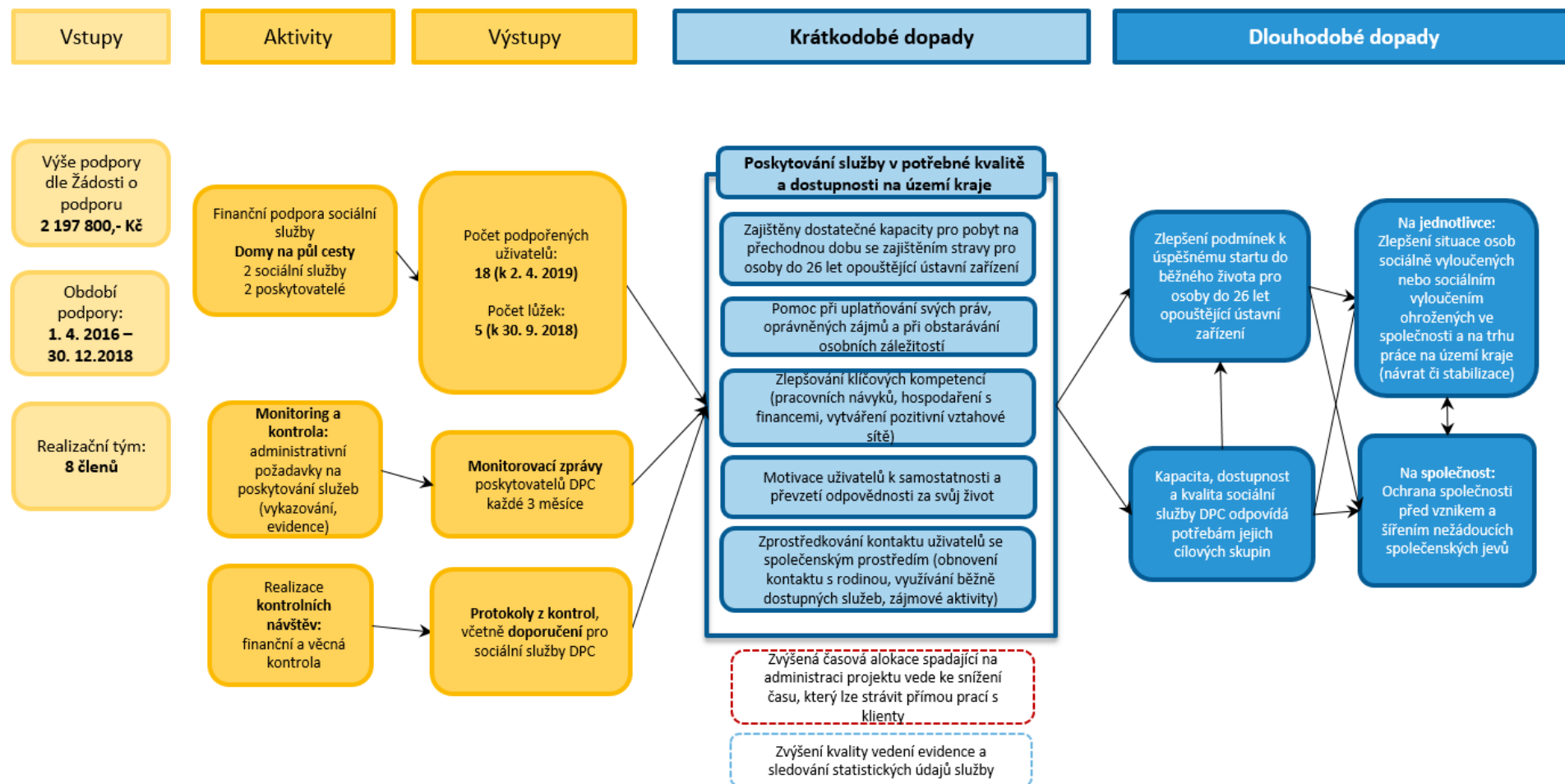


7.1.1 Teorie změny AD



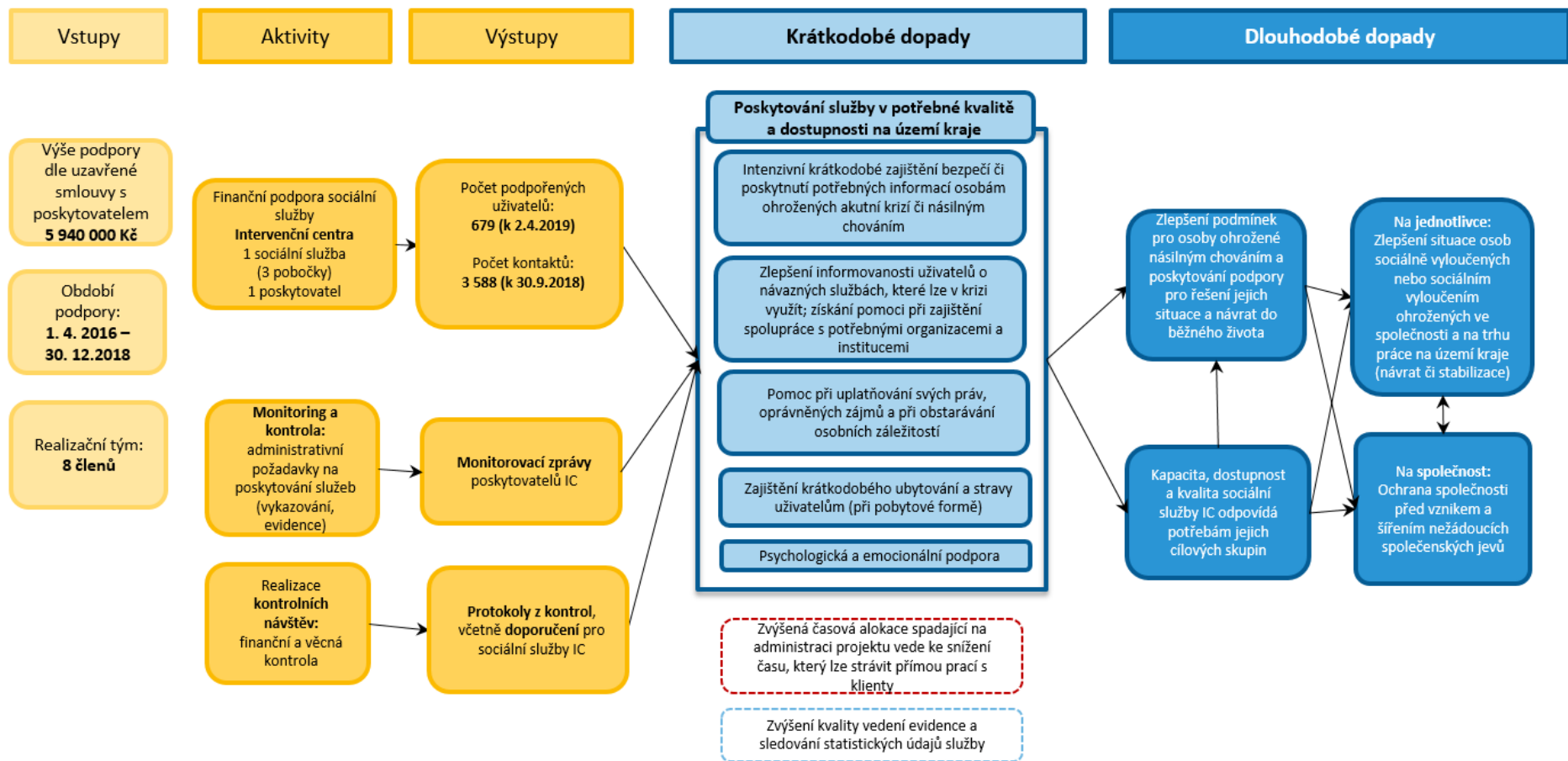


7.1.2 Teorie změny DNPC



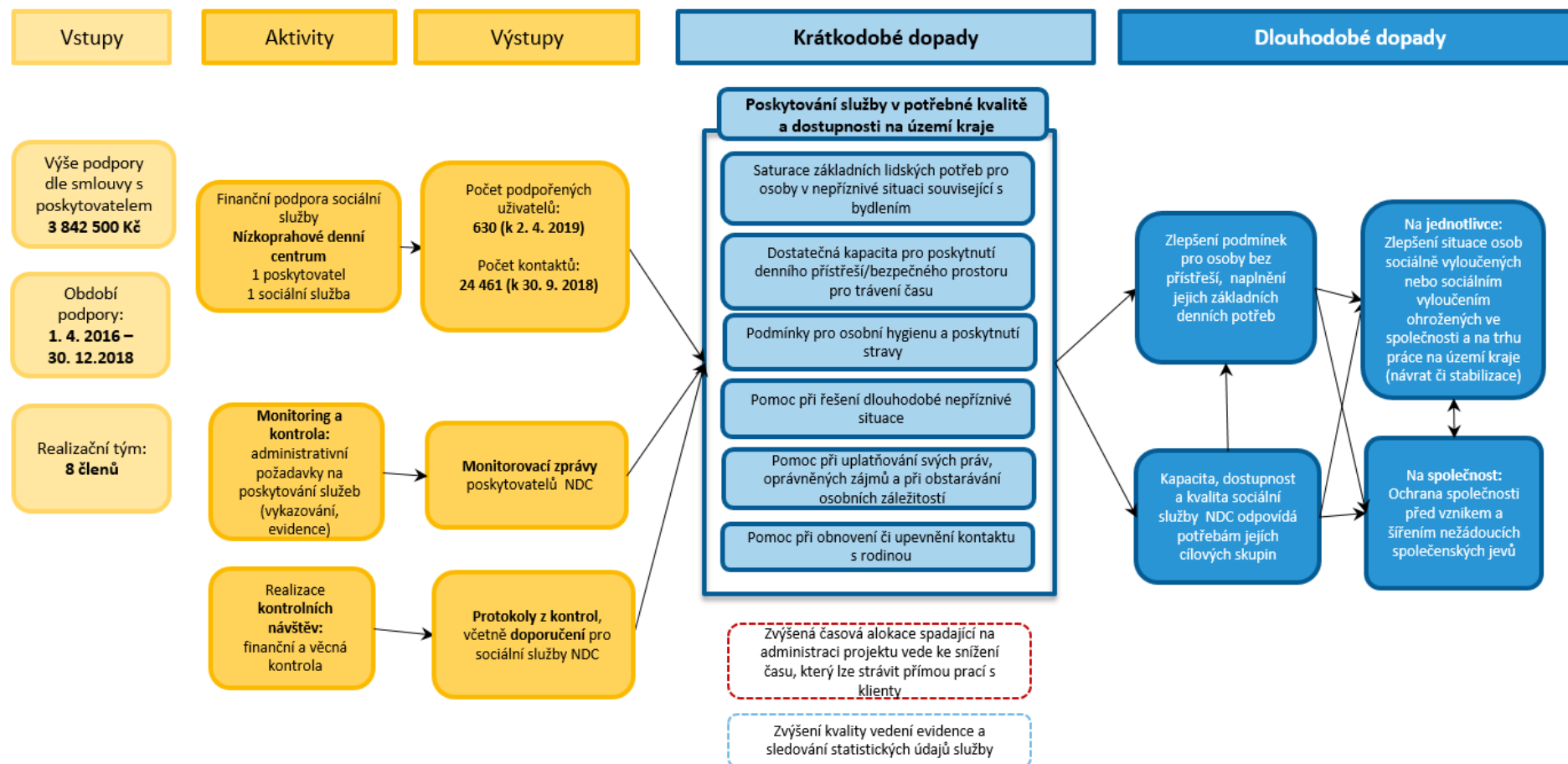


7.1.3 Teorie změny IC



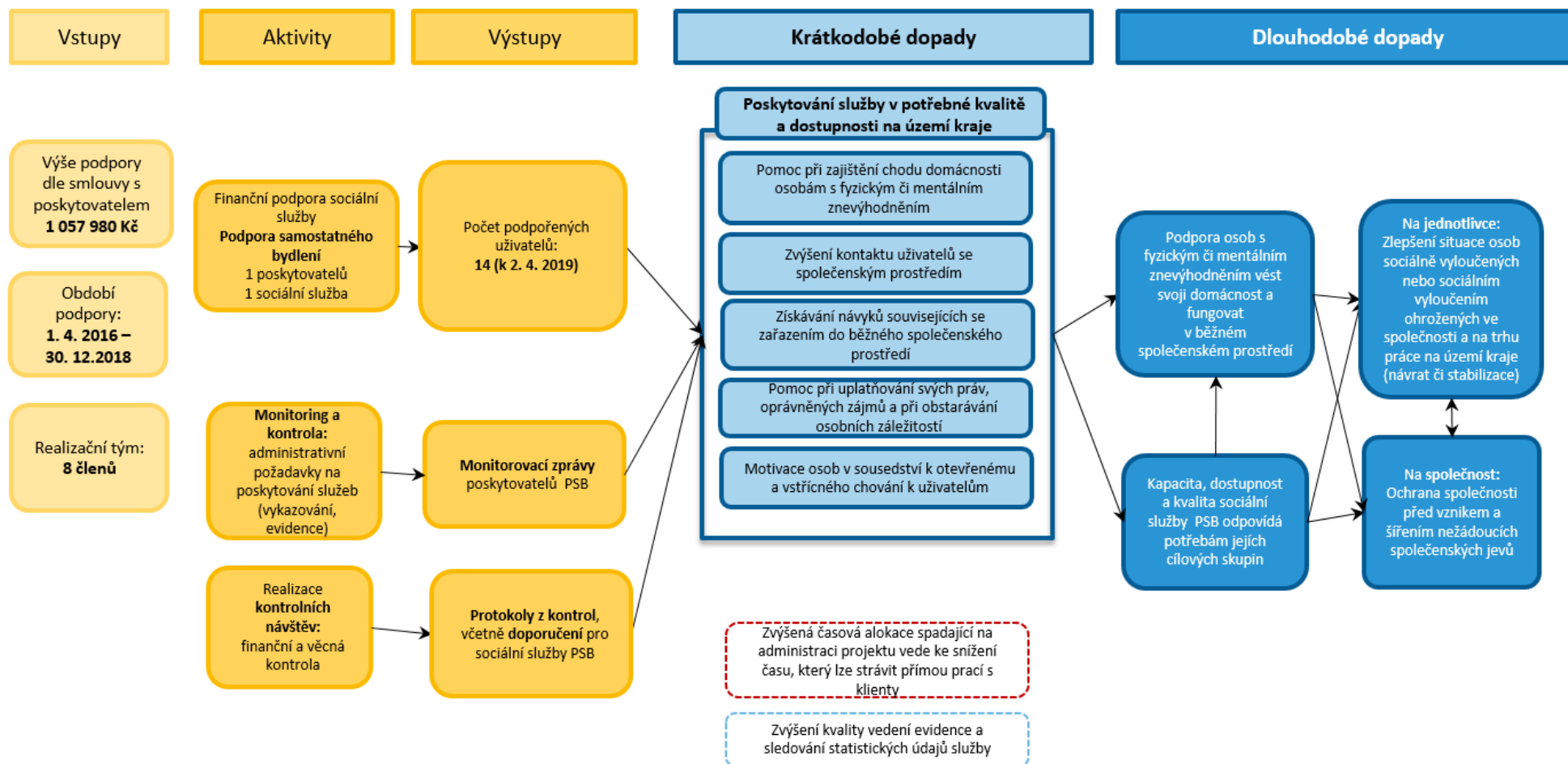


7.1.4 Teorie změny NDC



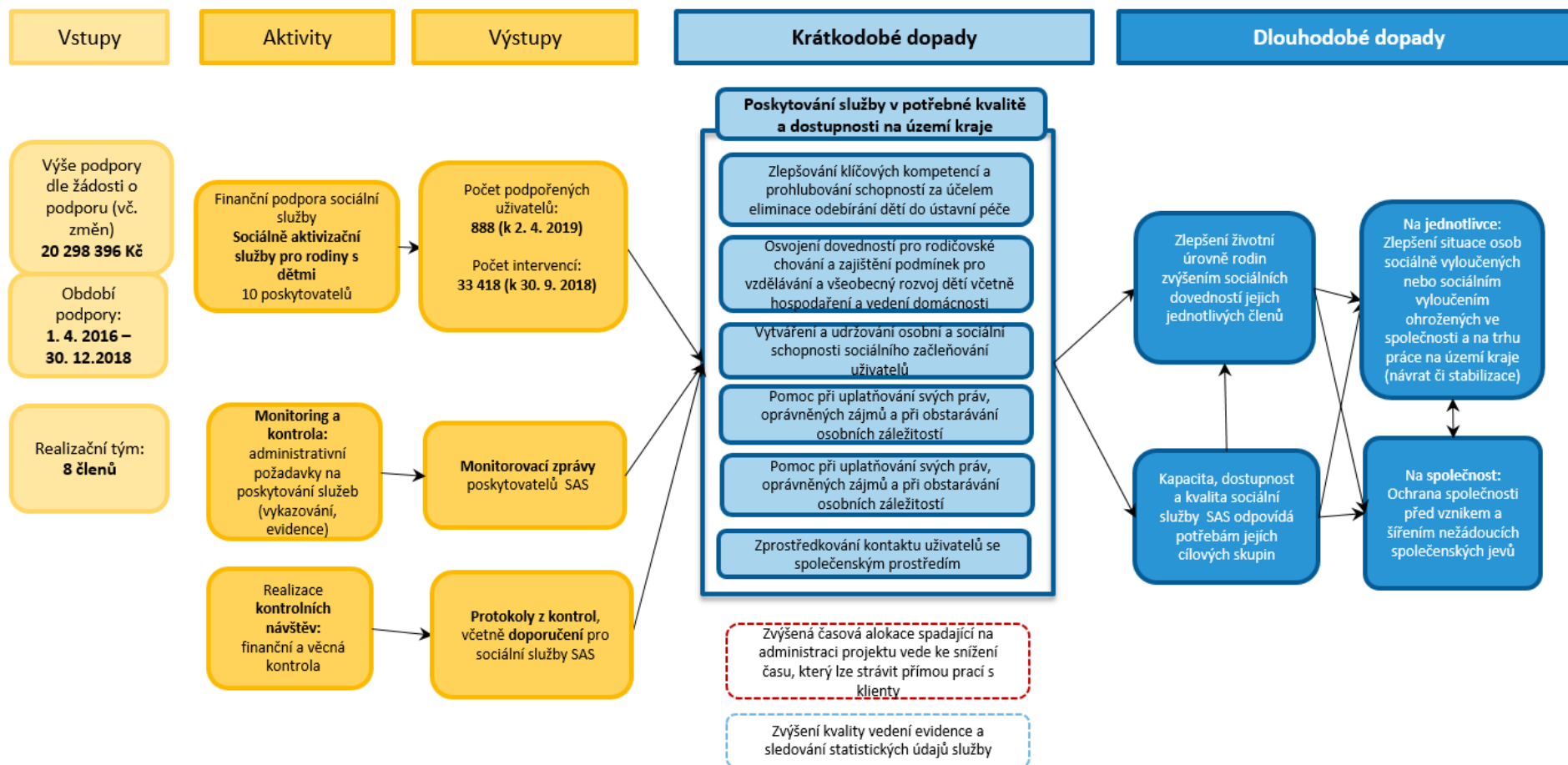


7.1.5 Teorie změny PSB



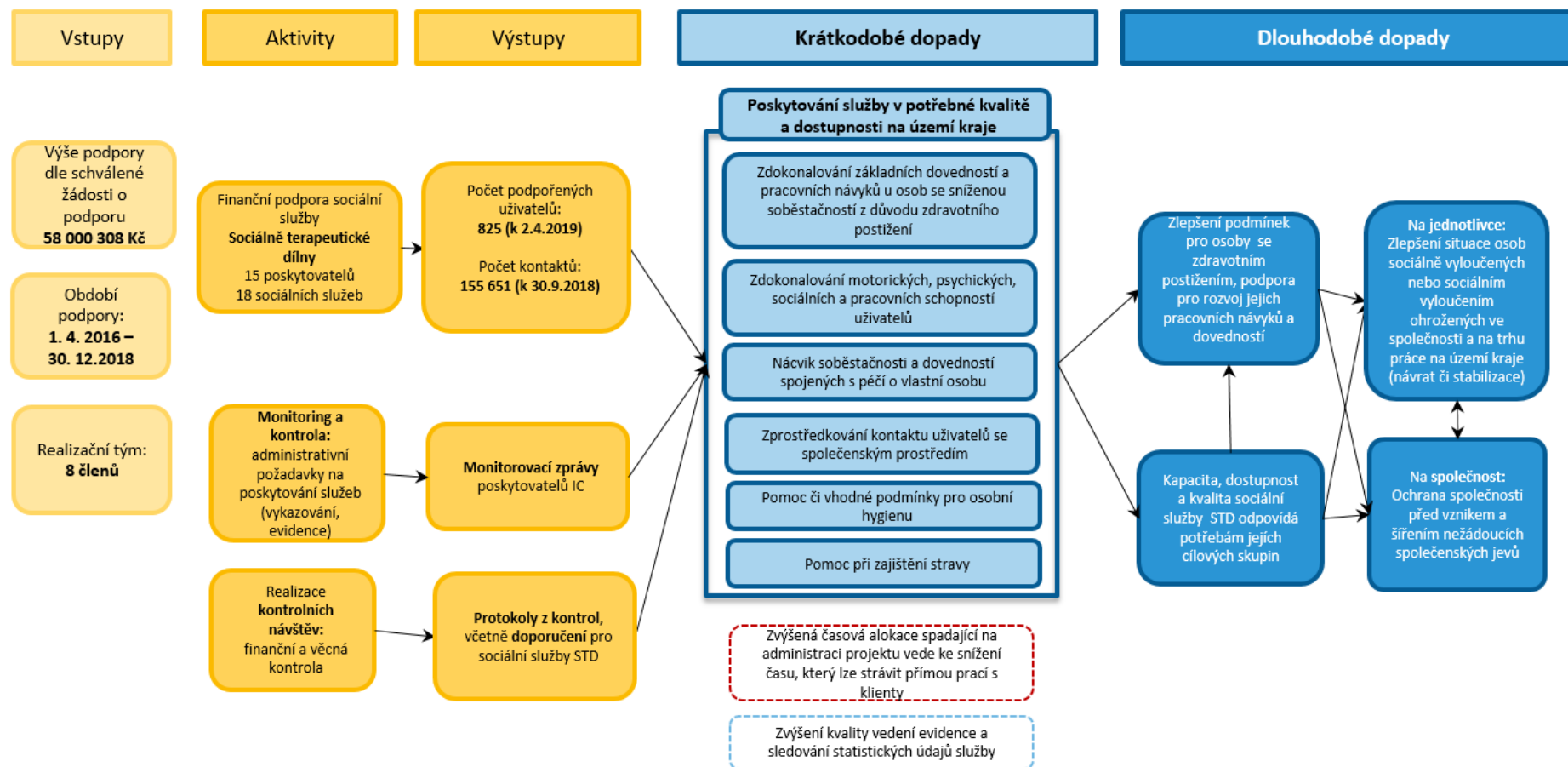


7.1.6 Teorie změny SASRD



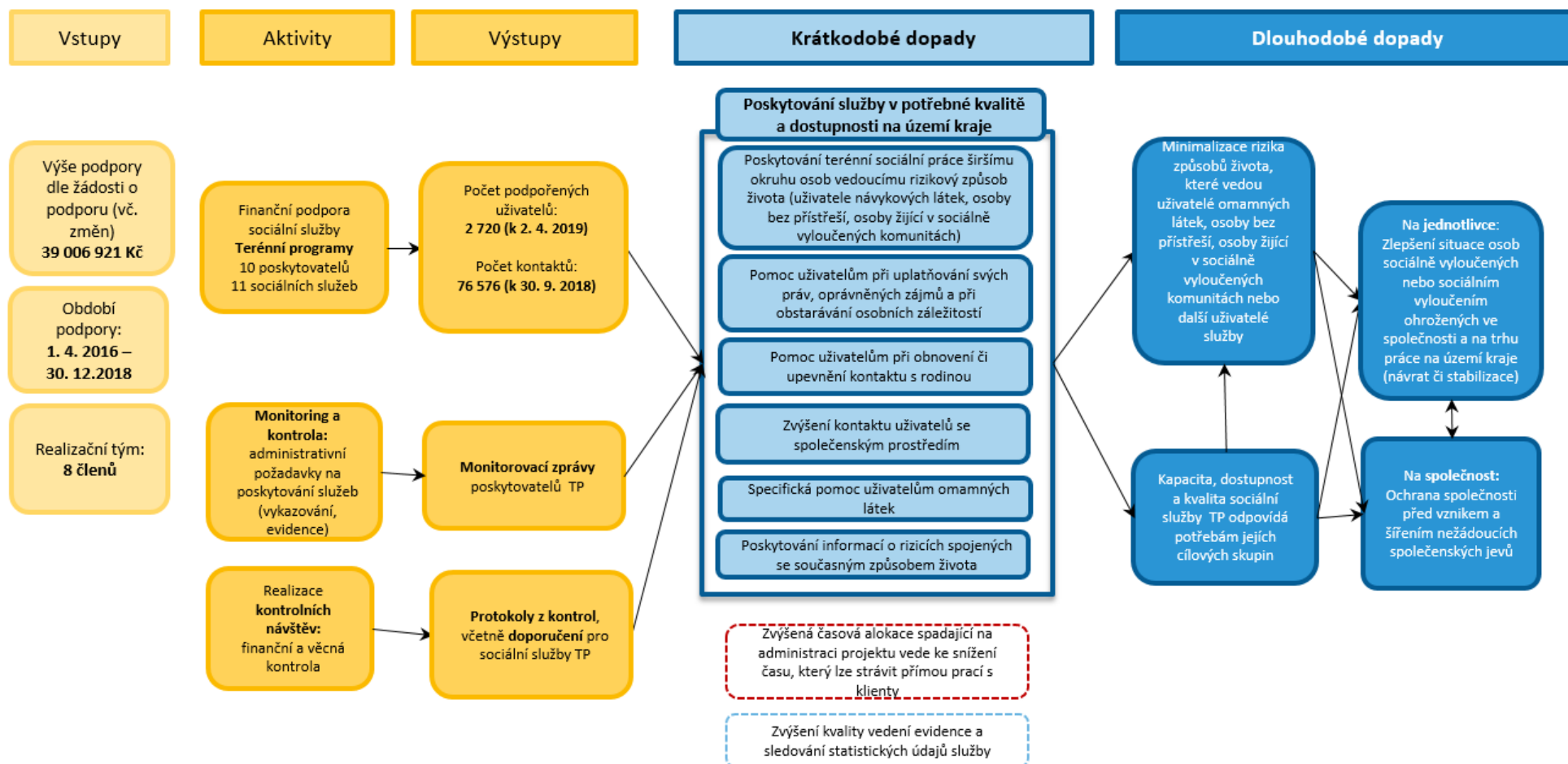


7.1.7 Teorie změny STD





7.1.8 Teorie změny TP





7.2 Případové studie

7.2.1 Dům na půl cesty - Město Český Krumlov, Centrum Kamínek

Popis služby

Služba DNPC v Českém Krumlově tvoří organizační složku města spolu s Domovem pro matky s dětmi. K 1. 1. 2017 získalo DNPC název Centrum Kamínek.

Kapacita zařízení jsou 3 jednolůžkové byty. DNPC se nachází na okraji města ve čtvrti Vyšný. Klienti mají k dispozici standardní vybavu v rámci bytové jednotky.

Posláním zařízení je „poskytnout na přechodnou dobu ubytování a přátelskou podporu rozvoje schopností a dovedností mladým dospělým, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, nedokážou ji vlastními silami řešit a mají upřímnou snahu vstoupit do běžného života a smysluplně v něm působit.“

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi Městem Český Krumlov a Jihočeským krajem byly definovány závazné indikátory pro sociální službu DNPC, jako hlavní indikátor byla stanovena minimální okamžitá kapacita služby.

Tabulka 13: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet lůžek za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	3
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	3
Počet obsazených lůžek za den	
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek za měsíc	90
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek celkem (33 měsíců)	2970

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

„Projekt přispěl především v tom, že vůbec fungujeme.“ Takto shrnuje vedoucí služby největší dopad projektu. Díky finančním prostředkům poskytnutým z Projektu se podařilo službě získat finance na vlastní provoz, zároveň jim víceletost financování přináší mnohé výhody, je to pro ně určitá jistota. Centrum bylo relativně personálně stabilní již před zapojením do individuálního projektu, žádný výrazný posun v této oblasti tedy nezaznamenali. Personální stabilita je v tomto případě daná tím, že existenci služby město dlouhodobě podporuje a má zájem na jejím pokračování. V centru Kamínek, (do



kterého kromě služby DNPC patří také AD), vždy pracovaly dvě pracovnice a nyní navyšování počtu úvazků neplánují.

Pozitivně lze hodnotit i původně negativně vnímanou míru administrativy spojenou se zapojením a s realizací Projektu a nutností evidovat i dosud nesledované aktivity. Avšak služba v průběhu začala vnímat výhody tohoto sledování a sama pracuje se sebranými údaji (konkrétně se v tomto případě jedná o evidenci přímé práce s klienty). Služba tedy na konci realizace Projektu sledování těchto ukazatelů neukončí a bude v něm pokračovat i nadále pro své vlastní účely.

Vzdělávání pracovníků v rámci projektu probíhá, resp. probíhalo i před tím, každý sociální pracovník musí absolvovat povinně 24 hodin vzdělávání za rok. Sociální pracovníci v rámci Projektu zaměřili své vzdělávání na individuální plánování, což je hlavní práce s klienty a podle vlastních hodnocení s ním bojují. Zaměřili se dále například na práci s psychiatrickými diagnózami nebo práci s manipulativními rodiči.

Dopad na cílové skupiny

Cílová skupina služby definována jako mladí ve věku od 18 do 26 let odcházející z ústavní péče, přičemž prioritně jsou přijímáni klienti ze zařízení DD Horní Planá, případně z ostatních, kteří ale mají trvalé bydliště v ČR, případně osoby bez rodinného zázemí či s rodinným zázemím patologickým.

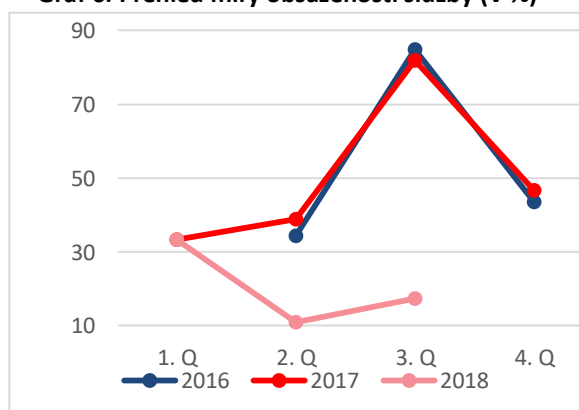
K 1. 1. 2016 z důvodu dlouhodobých obtíží s naplňováním kapacity byla snížena okamžitá kapacita DNPC v Českém Krumlově na 3 lůžka ve 3 samostatných bytových jednotkách, i přesto se však domu nedaří tato místa obsazovat. Dle dostupných monitorovacích zpráv byla tato kapacita plně zaplněna pouze v rámci jednoho monitorovacího období během roku 2017, průměrná míra obsazenosti pak dosáhla téměř 43 %. Tabulka níže shrnuje procentní vyjádření míry obsazenosti DNPC v průběhu realizace Projektu.

Tabulka 14: Přehled míry obsazenosti služby (%)

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q		33,33	33,33
2. Q	34,43	38,83	10,99
3. Q	84,78	81,88	17,39
4. Q	43,48	46,74	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 6: Přehled míry obsazenosti služby (V %)



O problémech s obsazováním kapacity komunikovala služba již i s KÚ, který je ale utvrdil v tom, že chtějí službu zachovat. Žádné sankce pro ně totiž z nenaplnění indikátoru (počtu obsazených lůžek/celkového počtu uživatelů) nevyplývají. Služba si jen těžko vysvětluje, proč aktuálně nedokáže kapacitu naplnit, během posledního rozhovoru službu využíval pouze jeden klient. Ale měli i období, kdy v DNPC nikoho neměli. Zájem a příjem klientů však probíhá nárazově, většinou v červnu nebo červenci nastupují klienti nejčastěji. DNPC přijímá klienty z Českého Krumlova, případně jeho ORP, ale v případě, že mají volno,



berou klienty i z jiných krajů. Prakticky jsou klienti rekrutováni skrze instituce, jako například dětské domovy, výchovné ústavy či přímo OSPODY. Dlouhodobě má DNPC navázanu spolupráci s Dětským domovem Horní Planá, zde je DNPC první volba pro případy dětí, které neodcházejí žít s někým v páru či se nevracejí zpět do rodiny.

V rámci získávání dat o fungování služby a jejího dopadu na klienty, byli též osloveni klienti **s žádostí o vyplnění dotazníku**. Vzhledem k charakteru služby byly s klienty vyplněny odlišné dotazníky ve fázi vstupu do služby a odlišné ve fázi jejich odchodu z DNPC. Cílem bylo zachytit změnu u klientů a informaci o hodnocení jejich spokojenosti po ukončení působení ve službě. V rámci služby se podařilo získat pouze 4 vyplněné dotazníky, a to 2 na začátku služby a 2 po jejím ukončení. Výpovědní hodnota tohoto vzorku je tedy limitovaná a spíše ilustruje výpovědi sociálních pracovníků. Zároveň v návaznosti na anonymní zpracování dat nelze potvrdit, že by se jednalo o stejné klienty a nelze tedy sledovat vývoj spokojenosti u konkrétních jednotlivců.

Dvě zásadní potřeby, které identifikovali sami pracovníci a zároveň i klienti služby, jež jsou ve službě prioritně řešeny, jsou:

➤ **Nalezení práce**

Službě se v tomto smyslu daří spolupracovat s velkými továrnami v Českém Krumlově, dále bývají klienti často zaměstnáváni v pohostinství, a to převážně ženy. DNPC aktivně komunikuje s místním Úřadem práce.

➤ **Bydlení**

Služba DNPC je pobytovou službou pro klienty, jejím zásadním přínosem je tedy poskytnutí ubytování svým klientům na limitovanou dobu za zvýhodněnou cenu. Zároveň klienty v rámci individuálního plánování orientuje na samostatné bydlení tak, aby po uplynutí určité doby byli schopni žít samostatně. Služba se snaží vyhnout umístování klientů do ubytoven, kde se vyskytuje příliš sociálně patologických jevů. Klienti zůstávají ve službě často déle než rok (tj. než zákonem doporučenou dobu), zkrátka do té doby, než jsou pracovníci přesvědčeni, že je to v pořádku a že se o sebe klient dovede sám postarat.

Klienti z výchovných ústavů zůstávají nejčastěji půl roku, právě než se jim podaří zajistit vlastní bydlení. Dle hodnocení pracovníků služby nejčastěji klienti ukončují svůj pobyt v DNPC a navrací se zpět k rodině, nebo si najdou partnera, případně si hledají společné bydlení v podnájmu s jinými klienty či přáteli. Co se týče samostatného bydlení je v Českém Krumlově situace specifická i díky turismu, v některých čtvrtích se tak vyšplhají nájmy do výše 10-11 tis. Kč za klasický byt dispozice 2+1. Na okrajích města se však dají najít podnájmy přiměřené ceny. Město vlastní omezené množství bytů, na jejichž pronájem vyhlašuje výběrová řízení. V naprosté většině tedy hledají klienti bydlení v soukromých bytech.

Někteří z klientů zároveň v rámci sociální služby pracují na vztazích se svou rodinou a snaží se v rámci služby vyřešit konflikty s blízkými nebo dokončit studia, získávají základní orientaci v oblasti finanční gramotnosti. Dotázaní klienti si chválí spolupráci s pracovníky služby, obzvláště pak jejich ochotu pomoci se vším co potřebují.

Jako další z oblastí, kde získali klienti podporu ze strany sociálních pracovníků, byla pomoc s vyřizováním záležitostí na úřadech a se základní orientací v této oblasti.



Aktuálně se ve službě objevují nově klienti, kteří mají diagnostikované psychiatrické obtíže a užívají psychofarmaka. Tato cílová skupina je specifická a stává se častou klientelou právě služby DNPC, neboť svým charakterem se pohybuje na pomezí zdravotních a sociálních služeb a do žádných jiných služeb skupina nezapadá. Tito klienti se pak často po opuštění služby opět po uplynutí krátkého času vracejí právě kvůli svým obtížím, neboť nedokáží obstát ve společnosti samostatně.

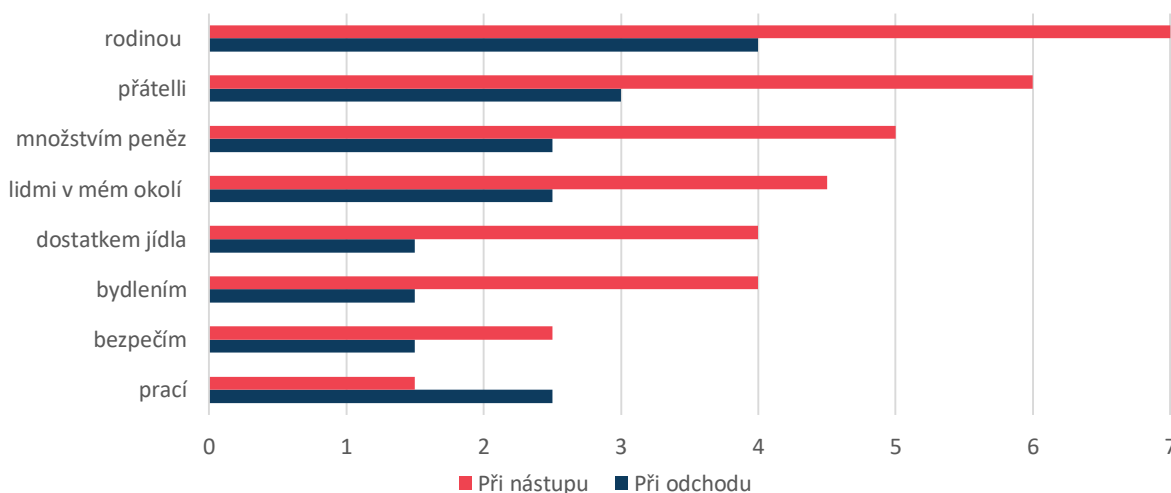
V důsledku vyššího objemu administrativní zátěže identifikoval poskytovatel **jako důsledek méně času stráveného s klienty**, tzn. pozitivní dopad samotného Projektu je tedy limitovaný tímto faktorem. Na druhou stranu však služba velmi pozitivně hodnotí samotnou **existenci Projektu, který zajišťuje její samotné fungování**.

V rámci dotazníkového šetření u klientů služby se podařilo získat 2 vyplněné dotazníky od klientů vstupujících do služby a 2 dotazníky klientů, kteří službu opouštěli. Graf níže zachycuje porovnání spokojenosti/nespokojenosti s jednotlivými aspekty života klientů před nástupem a při odchodu ze služby. I tento malý vzorek indikuje vyšší spokojenost klientů při odchodu ze služby téměř u všech sledovaných oblastí. Výjimku tvoří spokojenost s prací, kdy vystupující klienti byli s prací spokojeni méně než skupina klientů, kteří do služby přišli.

V oblastech, v nichž hledají klienti podporu, se shodují, jedná se o pomoc při hledání bydlení, podpora v hospodaření s penězi a snaha o osamostatnění. Zároveň klienti, kteří zodpověděli otázky dotazníku, řešili konflikt s rodinou, či plánovali využít podporu služby v jednání s úřady.

Na dotaz, které záležitosti se podařilo vyřešit, uvedl jeden klient při odchodu, že se mohl vrátit zpátky k rodině ve druhém případě, že se podařilo najít práci, bydlení a že umí nyní lépe hospodařit s penězi.

Graf 7: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z domu na půl cesty (n=4)



Zdroj: dotazníkové šetření s klienty služby

Spolupracující subjekty

S pracovníky města Český Krumlov byly vedeny celkem tři rozhovory, v jejichž rámci bylo zkoumáno zapojení dalších institucí do poskytování služeb klientům DNPC.



Středisko výchovné péče Spirála pracuje s klienty – s dětmi s poruchami chování, kterým poskytuje terapeutickou péči. Spolupráce mezi organizacemi je navázána dlouhodobě, přičemž terapeutické služby Spirály využívají přibližně 1-2 klienti (i vzhledem k tomu, že se jedná o kapacitně malé zařízení DNPC).

Dětský domov Horní Planá s DNPC komunikuje zejména v souvislosti s dětmi, které ukončují povinnou školní docházku, a nechtějí se vracet k rodině, přičemž komunikaci navazují zejména v období května a června, kdy děti dokončují školu a orientují se na život mimo dětský domov. Dle hodnocení pracovníků nikdy nenastal problém s umístěním dětí do DNPC, vždy pro ně byla zajištěna dostatečná kapacita. Před několika lety dokonce potřebovali najít místo pro 5-6 dětí a ani to nebyl v té době problém, neboť měl DNPC větší kapacitu než v současnosti.

Se zástupci úřadu práce řeší služba pak spíše finanční záležitosti klientů a jejich administraci, resp. jejich nároky na dávky (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a okamžitou pomoc).

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

Na počátku realizovaných šetření vyjadřovali zástupci sociální služby výhrady ke zvyšující se míře administrativy spojené se zapojením do Projektu. Dle poskytnutých informací toto navýšení vnímali převážně v oblasti sledování a vykazování poměru a časové dotace na přímou péči. Evidenci považovali za zbytečně složitou v kontextu toho, že bylo zapotřebí počítat hodiny přímé práce a tu pak ještě rozdělovat mezi jednotlivé klienty. V průběhu času si však na sledování tohoto indikátoru zvykli a sami se jej naučili ve své práci využívat pro své vlastní analýzy. V době posledního uskutečněného rozhovoru služba dokonce toto sledování oceňuje a plánuje tento indikátor sledovat i po ukončení této povinnosti spojené s ukončením jejího zapojení do Projektu.

Jako administrativní komplikaci považovali poskytovatelé též nastavený systém monitoringu Projektu, respektive nutnost připravovat a zasílat KÚ monitorovací zprávy s tříměsíční frekvencí, což bylo oproti standardním způsobům financování (dotačního řízení) 4 krát více. Tento požadavek tedy pro službu znamenal jistou administrativní zátěž.

Na nemožnost hradit investice v rámci Projektu narážela služba v souvislosti se snahou pořídit služební vůz. V rámci Projektu nebylo možné pořídit automobil prostřednictvím leasingu. Ačkoliv pracovníce toto hodnotily jako „nedostatek Projektu“ je nutné říci, že absence financování investic obecně vyplývají ze zaměření a podmínek OPZ, který je zaměřen na neinvestiční podporu, a Projekt musí tato pravidla respektovat. Potřeba poskytovatele však pominula mezi jednotlivými rozhovory, pracovníce využívají své soukromé vozy a potřebu nákupu služebního již nevnímají jako palčivý problém.

Služba na počátku zapojení do projektu disponovala pouze 2 pokoji, avšak 3 lůžky, z toho důvodu pro ni indikátor počet obsazených lůžek nebyl vhodný, neboť v některých případech lůžka obsazena být nemohla, resp. v případě, že na 1 pokoji, kde jsou dvě lůžka, zůstává matka s dítětem, nemohou k ní do pokoje umístit dalšího klienta. Hodnota však nebyla dle smlouvy mezi JČK a službou závazná, hlavní indikátor byl omezen na minimální okamžitou kapacitu nikoli již na její naplňování. Přesto se služba v průběhu prvního kola rozhovorů obávala toho, že by v budoucnu JČK mohl z důvodu vykazování nízké obsazenosti snížit i finanční dotaci na fungování domu.



7.2.2 Nízkoprahové denní centrum – Centrum sociálních služeb Dům sv. Pavla – Městská charita České Budějovice

Popis služby

Provoz nízkoprahového denního centra byl zahájen již v roce 2003. Jeho cílem je podpořit osoby bezprostředně ohrožené nebo postižené sociálním vyloučením a osoby bez přístřeší k aktivnímu řešení jejich situace. Dům sv. Pavla poskytuje pomoc této cílové skupině formou komplexu sociálních služeb, vedle služby nízkoprahového denního centra jsou v tomto zařízení poskytovány také sociální služby azylový dům a noclehárna. Tyto služby jsou vzájemně propojené a jsou poskytovány provázaně s důrazem na individuální situaci klienta.

Provozní doba NDC je každý den stanovena na časové rozmezí 8:00 – 16:00, přičemž klienti mohou ve službě zůstat maximálně na dobu 2 hodin. Během dne je vydávána klientům též polévka. Vedle základních činností služby NDC poskytují v rámci tohoto zařízení i lékařské ošetření a zdravotní služby, které jsou však hrazeny z jiného projektu.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smlouvy uzavřené mezi Jihočeským krajem a Městskou Charitou ČB dne 15. 4. 2016, byly stanoveny indikátory jako:

Tabulka 15: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet kontaktů za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	22 (21,97)
Minimální počet všech zajištěných jednotek celkem (33 měsíců)	725

Zdroj: Dokumenty k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

NDC je podpořeno z individuálního projektu poprvé po delší době (resp. bylo podpořeno jednou v minulosti). Projekt jim přinesl finanční jistotu, službu vnímají poskytovatelé jako specifickou, služba NDC funguje bezúplatně, tzn., negeneruje žádné vlastní příjmy, takže je jeho provoz plně závislý na veřejných zdrojích. V rámci financování z Projektu neměla služba o prostředky nouzi. Projekt považují pracovníci služby za zásadní, především proto, že **díky němu nyní služba vůbec funguje**, má zajištěny prostředky dlouhodobě, což jí umožňuje i dlouhodobě plánovat. Nyní však panují určité obavy nad tím, jak bude služba financovaná po ukončení Projektu, poněvadž není součástí navazujícího individuálního projektu.

Zároveň zařízení v návaznosti na specifické cílové skupiny čelí specifickým situacím spojeným se zvýšenými náklady. Například často docházejí klienti do NDC pod vlivem omamných látek, s čímž bývá často spojena vyšší míra agresivity. S vyšším počtem klientů ve službě, případně s agresivitou spojenou s užíváním omamných látek, se zvýšil i počet incidentů v zařízení, v jejichž důsledku došlo k poškození vybavení. Účast v Projektu službě poskytla dostatečné finanční prostředky k tomu zajistit potřebné opravy. Zároveň službě Projekt poskytl větší míru jistoty. V loňském roce v zimním období mělo zařízení



Domu sv. Pavla v rámci sociální služby noclehárna rozšířený, tzv. krizový režim, kdy klienti měli možnost při velkých mrazech přenocovat v prostorech NDC.

NDC je zařazeno do Sítě JČK, do roku 2018 se jednalo o jediného poskytovatele v Jihočeském kraji, v jednotlivých ORP (v Písku a ČK) byly plány službu zavést, ale doposud k tomu nedošlo.²¹

V návaznosti na zvýšenou administrativní zátěž na službu a na doporučení kontroly, došlo ve službě k zavedení nového systému práce s daty. Již první kontrola realizovaná v rámci Projektu službě doporučila změnu systému. Pracovnice služby toto doporučení a jeho reálné naplnění vnímají velmi pozitivně. Díky kontrole získaly pracovnice služby argumentační základnu na zavedení nového systému. Služba tedy v návaznosti na tato doporučení z kontroly **začala pracovat s novým programem New People.**

Vliv zapojení do Projektu na samotnou kvalitu poskytování služby, resp. na techniky práce s uživateli, služba neidentifikovala.

Služba má ze zákona (č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) povinnost zajistit vzdělávání sociálních pracovníků ve výši 24 hodin ročně. Tato povinnost byla stanovena bez vazby na tento Projekt. Služba většinou využívá možností školení v Praze kvůli větší nabídce.

Dopad na cílové skupiny

V rámci NDC jsou poskytovány služby osobám starším 18 let převážně bez přístřeší, a to konkrétně: sociální poradenství, pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Klienti mohou využít základních i fakultativních činností, jako je využití sprchy, šatníku, pračky, kuchyňky, potravinové pomoci, prodeje časopisu Nový prostor či využití internetu.

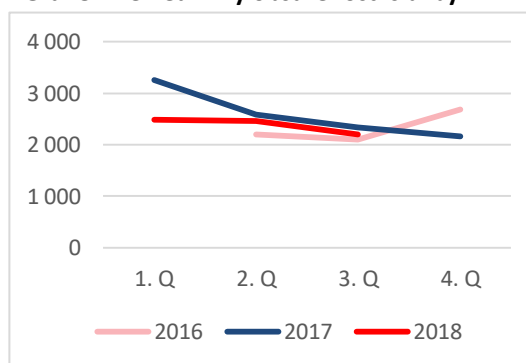
Celkový počet kontaktů v průběhu jednotlivých monitorovacích období shrnuje následující tabulka a zachycuje jej graf níže.

Tabulka 16: Přehled míry obsazenosti služby (%)

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q	x	3 260	2 486
2. Q	2 204	2 589	2 457
3. Q	2 094	2 330	2 193
4. Q	2 685	2 163	x

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 8: Přehled míry obsazenosti služby



Fakt, že je NDC v Domě u sv. Pavla jediné v kraji, má negativní dopad ve smyslu toho, že službu využívají uživatelé z celého JČK. Dle hodnocení sociálních pracovníků je tedy působnost NDC celorepubliková, mimo jiné službu využívají i klienti cizích národností (Bulhaři, Rumuni atp.). Tento fakt zároveň přináší zvýšený nápor na místní Úřady práce, neboť se zde klienti častěji evidují kvůli tomu, že v kraji funguje

²¹ Dle informací z KÚ zahájilo k 1. 10. 2018 Městské středisko sociálních služeb v Písku poskytování služby NDC a od 1. 1. 2019 je v Síti JČK.



NDC. Služba tedy nečelí žádným potížím s neplněním stanovené kapacity (dle smlouvy se jedná o 22 kontaktů za jeden den).

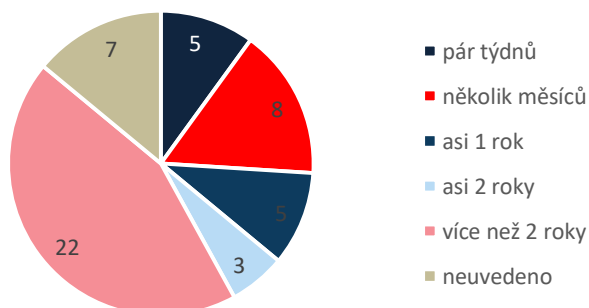
Do NDC dochází různé typy klientů, buď se jedná o **dlouhodobé** bezdomovce z města, dále mnoho těch, kteří **najednou** přijdou o střechu nad hlavou a kontakt s rodinou. V tomto smyslu se jedná hlavně o lidi zasažené dluhovou pastí, kteří na sebe mají navázané exekuce. Primárně tedy potřebují řešit v NDC finance. Pro všechny tyto lidi **NDC funguje jako záchytný bod**, o který se mohou opřít. S klienty řeší jejich finanční situaci, poskytují poradenství a podporu pro hledání zaměstnání, snaží se motivovat klienty, zároveň se na ně obrací i zaměstnavatelé, kteří hledají brigádníky. Ale klienti převážně pracují na černo, protože když získají „standardní“ zaměstnání, často kvůli běžícím exekucím přijdou o výdělek.

Úspěšnost klientů v tom si najít zaměstnání a vymanit se z nepříznivé sociální situace není obvykle vysoká. Vyšší míru úspěšnosti lze však zaznamenat u klientů nových, resp. u klientů, kteří se propadnou na ulici na pomyslné dno, od kterého se pak odrazí zpět do běžného života.

Avšak klienti, kteří jsou na ulici dlouhodobě a jsou v celém tomto způsobu života zacyklení, nemají motivaci ani sílu cokoliv změnit. Tito klienti (kterých je drtivá většina), využívají prostory NDC pro trávení času a nechtějí své problémy a potřeby řešit. Sociální pracovníce spatřují největší přínos NDC v tom, že klienti nejsou na ulici a že se daří poskytovat jim bezpečný prostor, kde o sebe mohou pečovat. „Já jdu po ulici a všude mě zdraví naši klienti, ale jsou čistí, oholení a tak podobně. Bez služby NDC by těch nepříjemných jevů spojených s nedostatkem hygieny bylo mnohem více.“, hodnotí situaci klientů vedoucí sociální služby.

Hodnocení působení a zkoumání dopadů služby na klienty služby proběhlo také prostřednictvím **dotazníkového šetření mířeného přímo na klienty**. Ti vyplnili jednoduchý dotazník zaměřený na oblasti, které klienti řeší v rámci služby, záležitosti, které se jim podařilo ve službě vyřešit a hodnocení spokojenosti s působením služby. Celkem bylo takto získáno 50 vyplněných dotazníků od klientů služby, přičemž téměř 44 % těchto klientů uvedlo, že do NDC docházelo a službu využívalo déle než dva roky.

Graf 9: Období, po které klient využíval služby



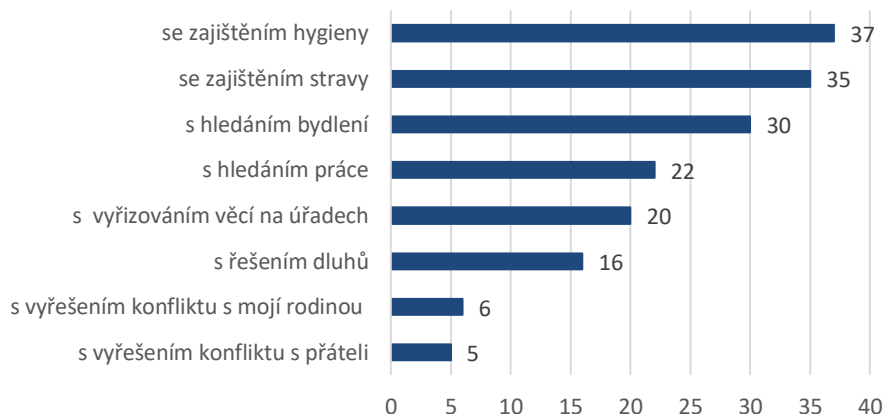
Zdroj: Dotazníkové šetření u klientů služby

Nejčastěji klienti vyhledávají službu z důvodu potřeby získat podporu se zajištěním hygieny, stravy,



s hledáním bydlení a s hledáním práce. Služba zároveň pomáhá klientům s vyřizováním věcí na úřadech, či je podporuje při řešení dluhů. Méně často pak klienti vyhledávají podporu služby při řešení osobních problémů sociálního charakteru, například při řešení konfliktů s rodinou či se svými přáteli.

Graf 10: Řešené potřeby



Zdroj: Dotazníkové šetření mezi klienty NDC

Z oblastí, které se klientům dařilo v rámci služby NDC řešit lze jako nejvýznamnější oblasti podpory uvést: zajištění hygieny, sprchy (uvedeno 8 respondenty), poskytnutí stravy (7 respondenty), podpora při získání bydlení (uvedeno 6 respondenty) či při získání zaměstnání nebo brigády (4 respondenti), mezi další zmiňovanou podporou uváděli respondenti získání oblečení, podpory při vyřizování záležitostí na úřadech (sociálních dávek, dokladů), řešení osobních záležitostí. V neposlední řadě také uvádí klienti získání určitého sociálního zázemí a kontaktů.

Klienti uvádí, že by samotné centrum doporučili, protože se zde snaží pomoci lidem, „snaží se pomoci, i když to nejde“. Pro mnohé z klientů jde v rámci NDC tedy o záchytný bod, kde naleznou alespoň základní pomoc ve své situaci a zároveň se zde mohou setkávat s přáteli. Ve chvíli, kdy by nebyla možnost využívat služby, dle vlastního hodnocení, řešili by klienti svou situaci těžce, resp. mnozí vůbec nevědí, jak by postupovali v případě, že by NDC nefungovalo (11 respondentů).

Spolupracující subjekty

Spolupráce NDC s Úřadem práce ČB je zcela odvozena od potřeb konkrétních klientů, často se jedná o doprovod sociálních pracovníků NDC na ÚP ČB. Sociálních pracovníků zároveň klientům poskytují i informace (například o sociálních dávkách), které by bez této intervence musel zajišťovat až úřad práce. Pracovníci úřadu hodnotí dobře jak spolupráci s centrem, tak nastavení jeho aktuální kapacity.

Na denní bázi probíhá kontakt mezi službou a terénním programem Městské Charity ČB, který zajišťuje terénní práci pro klienty. Spolupráce s NDC vychází z potřeb jednotlivých klientů, spolupracují a diskutují jednotlivé klienty tak, aby nedocházelo k duplicitám. Zajišťují například dodávky oblečení, zejména v zimní sezóně, či doprovod na příslušné úřady.

Sociální kurátor Magistrátu města ČB poskytuje především poradenství (v oblasti bydlení) pro klienty, kteří odcházejí z výkonu trestu či osoby bez přístřeší. Osobám, které opouštějí výkon trestu, předává



informace o dostupných sociálních službách. Aktuálně největší problém spatřuje v nedostatečném zajištění bydlení pro osoby se zdravotními handicapy, které v zařízení Domu sv. Pavla, konkrétně v AD často naráží na jeho bariérovost.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu

Na počátku realizace projektu došlo k nejasnostem ohledně toho, jak přesně zapisovat anonymní uživatele, tyto nejasnosti se však díky spolupráci s KÚ rychle vyřešily. I vzhledem k tomu, že služba NDC nebyla součástí předchozích podpořených projektů, teprve se nastavovala pravidla zapojení NDC do projektu. Například služba nezaznamenávala informace o dlouhodobé nezaměstnanosti svých klientů v rámci žádné centralizované databáze, a tak ve chvíli, kdy si tuto informaci kraj vyžádal, museli pracovníci služby vše za 6 měsíců zpětně doplnit a za každého klienta jednotlivě dohledat.

Co se týče administrativní náročnosti Projektu, hodnotí poskytovatel sociální služby jako nadbytečné odevzdávání tzv. zpráv o udržitelnosti. Každé čtvrtletí tedy odevzdávají poskytovatelé monitorovací zprávy, popis toho, co se ve službě za tři měsíce stalo a navíc po službě byla v ročních cyklech vyžadována zpráva o udržitelnosti k předchozím již ukončeným projektům (IP2 a IP3), která se ale časovým obdobím lišila od období monitorovacích zpráv (s ohledem na termíny dané ze strany MPSV). Pro službu tedy tato zpráva znamenala další administrativní zátěž, bylo nutné informace vyhledávat v dokumentaci nad rámec běžného reportování.

Specifikem NDC je fakt, že službu lze poskytovat anonymně a smlouvy mezi klienty a poskytovatelem služby jsou uzavírány pouze ústně. *„Co se týče vedení zápisů, je to problematické, protože se vlastně jedná o práci přímo související s klientem, ale to nelze dělat v jeho přítomnosti a tím pádem to nespadá pod přímou péči. Když nám vedoucí (pozn. evaluátora: myšlena nadřízená vedoucí v hierarchii organizace, pravděpodobně tedy někdo z vedení organizace, nikoliv pouze této jedné služby) řekla, že vykazujeme nějak málo práce s klientem, vypsaly jsme jí seznam všeho, co se děje mimo setkání. A to prostě není vedlejší administrativa, to je práce přímo vázaná na konkrétního klienta. Jenže se to nezapočítá.“*, specifikuje potíže vedoucí sociální služby. Některé náklady jsou velmi těžko vykazatelné, například práce asistenta, který klienty pouští do budovy. U této pracovní pozice vedoucí sociální služby zaznamenala komplikace s jejím vykazováním (ve smyslu vykazování práce s klienty / pro klienty) přesto, že je tato pozice pro zajištění poskytování služby nezbytná atp.

Indikátor přímé péče tedy vnímá jako velmi omezující. Služba vede zápisy v minutách a na konci monitorovacího období vše sečte a přepočítá, problém však vidí v tom, že se jedná o více než 200 klientů, což je ve výsledku více než 2000 kontaktů v rámci služby NDC za monitorovací období. Situaci komplikuje i fakt, že v zařízení Domu sv. Pavla jsou poskytovány 3 služby pro stejnou cílovou skupinu (noclehárna, AD a NDC), přičemž komplikace spatřují v tom, že musí rozdělovat přímou práci s klienty mezi jednotlivé služby. Časová alokace na tohle vyplnění může trvat i celé dva dny, protože navíc jsou klienti vedeni anonymně, takže je složité je vyhledávat podle čísel. Takže **nárůst administrativy** je patrný. I přes to je pro ně indikátor přímé péče relevantní a oni budou pokračovat v jeho sledování i po skončení Projektu. Ve sledování zaměstnanosti/nezaměstnanosti klientů však pokračovat nebudou, poněvadž je pro ně tato informace irelevantní. Dle hodnocení sociálních pracovníků sbírání podobných informací nedává v rámci služby NDC smysl protože se u klientů situace velmi rychle proměňuje, na rozdíl od jiných služeb, kde se s klienty pracuje velmi intenzivně.



I přes nově nastavený systém, naráží služba na potíže v rámci odhalování duplicitních klientů. Anonymní klienty vede pod specifickými kódy, ale zatím nebyla služba schopna zajistit jednoduchou kontrolu duplicit.

V návaznosti na fakt, že služba NDC je pouze jedna v kraji, nemohou v rámci kraje s obdobnými službami diskutovat problémy, **předávat si know how a příklady dobré praxe**. Aktuálně tedy nemají srovnání s jinými službami, přesto by jej uvítali. Zajímalo by je, jak jsou nastavena jiná NDC a uvítali by podporu přenosu dobré praxe. Sociální pracovníci hodnotí aktuální stav sítě sociálních služeb, která dle jejich hodnocení funguje do určité míry jako konkurenční prostředí pro služby (pro sociální pracovníky je to patrné obzvláště u návazných služeb). Větší důraz by měl být tedy kladen na princip spolupráce.

Dle hodnocení zástupce poskytovatele by bylo zapotřebí posílit též napojení zdravotních a sociálních služeb, sami poskytují svým klientům ošetření a mají k dispozici lékaře v zařízení, zároveň často pracují s klienty s psychiatrickými diagnózami, z toho důvodu by pro ně byla vyšší míra propojení obou těchto oblastí přínosná.



7.2.3 Azylový dům pro muže – TEP, centrum sociálních služeb, Veselí nad Lužnicí

Popis služby

Posláním azylového domu je poskytovat pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, které ztratily bydlení. Služba dle zákona zajišťuje poskytnutí stravy nebo pomoc při jejím zajištění, poskytnutí ubytování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Dle zákona je služba poskytována na přechodnou dobu.

Azylový dům ve Veselí nad Lužnicí funguje v rámci centra sociálních služeb TEP: Terapie, Empatie, Péče. Vedle azylového domu pro muže funguje v rámci centra též domov pro seniory, domácí péče, pečovatelská služba včetně lékařské služby a stravovacího zařízení. Centrum postupně vznikalo od 90. let, nejprve jako jednotlivé na sebe nevázané služby poskytované různými subjekty, například samotný AD zřídilo město, další služby byly poskytovány například Charitou. Poté, co byly tyto služby ukotveny v rámci zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.), došlo k jejich systematickému uchopení a k jejich koncentraci pod jedním poskytovatelem.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smlouvy uzavřené mezi Jihočeským krajem a organizací TEP – centrum sociálních služeb, byly nastaveny indikátory následovně.

Tabulka 17: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet lůžek za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	10
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	10
Počet obsazených lůžek za den	
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek za měsíc	300
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek celkem (33 měsíců)	9 900

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Jako závazné indikátory ze smlouvy bylo tedy zajištění kapacity služby v nasmlouvané podobě, nikoli již dosažení určitého počtu klientů.

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Organizace má zkušenosti již s několikátým individuálním projektem v řadě. Zásadní na celém Projektu je dobrá komunikace a spolupráce s pracovníky kraje.

Nejzásadnější pro službu bylo zajištění finančních prostředků. Tyto prostředky byly pro službu stabilní a přínosné především s ohledem na úsporu zdrojů od jiných aktérů. Díky tomu, že služba má k dispozici prostředky z více různých zdrojů, ať už od města Veselí nad Lužnicí nebo z úhrad samotných uživatelů,



mohla prostředky ušetřené z těchto zdrojů využít například na investice. Finanční prostředky z individuálního Projektu služba tedy využila na zajištění provozu služby AD, resp. na mzdy sociálních pracovníků. Za zbývající prostředky pak například opravili střechu domu, mohli je tedy investovat do samotné budovy a vylepšování zázemí služby.

Zároveň se díky zajištěným prostředkům z individuálního projektu podařilo službě zajistit adekvátní personální obsazení a v AD pro muže nyní funguje i psychoterapeut. Zapojení této odborné specializace lze přispívat ke zvyšování motivace klientů k tomu najít si práci. Díky těmto krokům zvyšující se kvalitě zázemí, ve kterém služba působí, a prostřednictvím rozšiřování odborné specializace pracovního týmu, přispívá Projekt i ke zvyšování kvality služby jako takové.

Služba má v rámci Projektu nastavenou kapacitu adekvátní poptávce v regionu. Během kalendářního roku ani v průběhu realizace projektu se počty klientů nijak zásadně nemění, pouze v zimě zaznamenali lehce vyšší poptávku po službě.

Omezení projektovou administrativou služba nevnímá jako zatěžující, dle hodnocení ředitele služby by 90 % úkonů dělala i bez financování v rámci individuálního projektu. Nejnáročnější je pro pracovníky zapisování indikátoru počet hodin věnovaných přímé práci s klientem; pracovníci jsou s klienty denně, skoro pořád a tento počet lze obtížně určit. Sociální pracovníci tedy často využívají svůj odborný odhad.

Kontroly, které proběhly u poskytovatele ze strany kraje, jsou hodnoceny poskytovatelem služby velmi pozitivně. Nikoli z pohledu nálezů a doporučení na zkvalitnění služby. Dle poskytovatele kontroly umožnily pracovníkům kraje blíže nahlídnout na fungování sociální služby a seznámit se hlouběji s jejím fungováním, problémy a výzvami, kterým daná služba v regionu čelí.

Dopad na cílové skupiny

Klienti službu povětšinou nevyhledávají sami, a také na základě doporučení městského úřadu, či z nemocnic.

Cílovou skupinu AD lze rozdělit na dvě vzájemně se lišící skupiny.

- **Krátkodobí klienti** - jedná se o klienty, kteří přijdou do služby po té, co čelili nějaké neočekávané události, přišli o práci, bydlení a dostali se na dno, často do dluhů a skončili na ulici. Tyto klienty se často daří stabilizovat, pomoc při hledání práce, postupně nastavit splátkové kalendáře, naspořit dostatečné prostředky na složení kauce a najít bydlení. Bytová situace je v současné době a obzvláště na Veselsku komplikovaná. Ve městě a v regionu je nedostatečné množství ubytoven a bytů. Ubytovací kapacity jsou díky rozvíjejícím se továrnám v okolí často využívány obyvateli z jiných regionů a zahraniční pracovní silou, která v nich pracuje. Díky tomu, že má služba dlouhodobé a dobré vztahy s místně příslušným Úřadem práce, daří se jim tyto klienty umísťovat v zaměstnání a následně i do komerčních podnájmů. Tato skupina klientů povětšinou tráví ve službě jeden rok, maximálně rok a půl.
- **Dlouhodobí klienti** – tento typ klientů souvisí do velké míry s počátkem vzniku tohoto zařízení, kdy město vytvořilo azylový dům pro bezdomovce ve Veselí nad Lužnicí. Organizace TEP následně toto zařízení převzala a aktuálně má vedle klientů, kteří mají aktivizační potenciál (krátkodobí klienti), také skupinu lidí, kteří již s ohledem na svůj stav nejsou schopni uplatnit se na trhu práce. Zásadní faktory, které vedou k faktu, že tato skupina není uplatnitelná na trhu



práce, jsou jejich věk (povětšinou jsou to osoby starší 50 let) a zdravotní stav. Ve službě AD tedy tito klienti zůstávají dlouhodobě. Pokud by poskytovatel ukončil jejich pobyt ve službě, neměli by tito klienti šanci získat ubytování v komerčních pronájmech a končili by na ulici nebo v jiném AD. Tomuto stavu se právě TEP ve Veselí chce vyhnout, přestali by tím totiž plnit svou funkci, kterou vnímají jako zásadní, že „o veselské bezdomovce se postarají“.

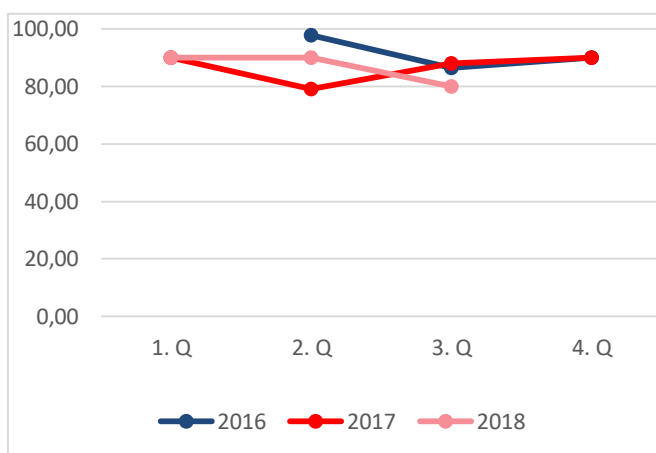
Soužití obou skupin v AD se nevylučuje, k situacím, kdy by se krátkodobí klienti „učili“ od dlouhodobých, díky individuální práci sociálních pracovníků nedochází. Každý klient má sestavený vlastní individuální plán, na jehož přípravě se podílí spolu se sociálním pracovníkem a následně vyhodnocují plnění definovaných cílů v rámci tohoto plánu.

Tabulka 18: Míra obsazenosti služby

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q	x	90,00	90,00
2. Q	97,80	79,23	90,00
3. Q	86,40	88,15	80,00
4. Q	90,00	90,00	x

Zdroj: Dokumentace k projektu

Graf 11: Přehled míry obsazenosti služby (v %)

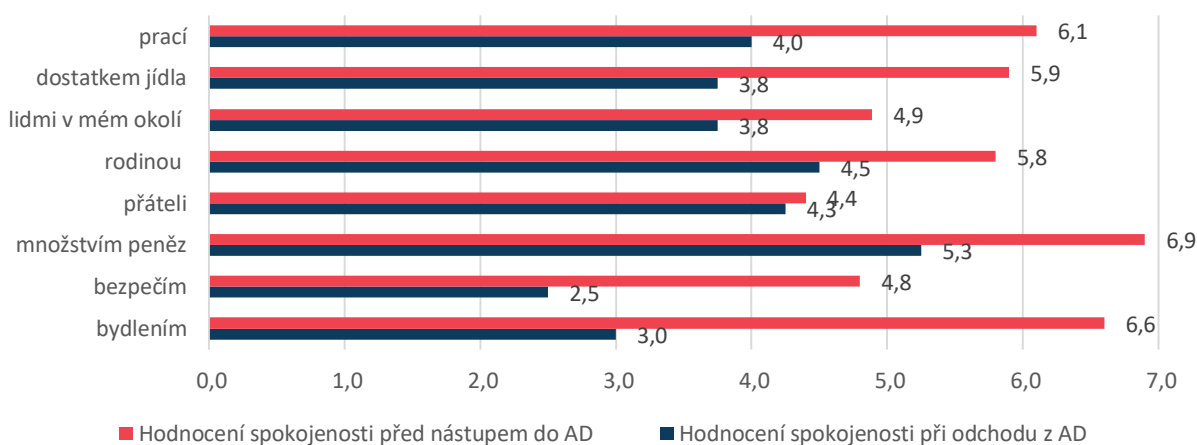


V rámci dotazníkového šetření v AD pro muže, se podařilo získat 10 odpovědí od klientů, kteří do služby vstupovali, a 4 odpovědi klientů, kteří svůj pobyt ve službě ukončovali. Šetření se zaměřilo na sledování jejich spokojenosti a oblastí potřeb, na jejichž řešení se ve službě plánovali klienti zaměřit. Odcházející klienti pak hodnotili, co se jim ve službě dařilo vyřešit či co se u nich za dobu pobývání ve službě zhoršilo.

Vzhledem k malému vzorku, se kterým v rámci šetření operujeme, je nutné výstupy brát indikativně a vyhnout se mylným generalizacím. Přesto lze v rámci sledování spokojenosti vysledovat, že spokojenost odcházejících klientů byla oproti spokojenosti klientů přicházejících značně vyšší, a to ve všech sledovaných oblastech.



Graf 12: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z azylového domu (n=14)



Zdroj: dotazníkové šetření s klienty služby

Vzhledem k charakteru služby AD, které primárně zajišťuje svým klientům ubytování, není překvapivé, že všichni, kteří se zapojili do dotazníkového šetření, v rámci služby řešili oblast bydlení. Celkem 8 z 10 klientů pak potřebovalo podporu v oblasti vyřizování věcí na úřadech a 7 z 10 klientů potřebovalo podporu v hledání zaměstnání. Tyto tři oblasti také rezonují u odcházejících klientů, přičemž jeden se v rámci služby též učil hospodařit s penězi a řešil své dluhy. Klienti zároveň uvádějí, že si neuvědomují či nezaznamenali žádné negativní dopady fungování služby na jejich situaci. A naopak na otázku, co by dělali, kdyby nemohli využít v minulosti podporu ze strany AD, klienti sami nevědí, jeden dokonce vidí tento scénář tragicky „*Asi bych umřel*“, uvádí.

Spolupracující subjekty

Dle hodnocení pracovníka Městského úřadu ve Veselí je právě úřad většinou první instancí, která může potenciálního klienta AD zachytit, dále to je ještě úřad práce. Cílem je zařadit jej do AD, avšak pracovníci městského úřadu s klienty dále spolupracují, přičemž jejich aktivita spočívá v tom zajistit dávky hmotné nouze či například invalidní důchod. To se děje též ve spolupráci s úřadem práce. Kapacita AD je dle hodnocení úřadu dostačující, přičemž uvádí, že určitá část bydlících jsou vlastně stálí klienti, občané města, takže skutečná kapacita pro ty fluktuující je menší. Pokud nemá AD dostatek kapacit, komunikuje úřad dále s AD v Husinci nebo v Prachaticích, s nimiž má pozitivní zkušenosti.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu

Ředitel organizace velice kvituje nastavený indikátor sledující primárně kapacitu zařízení, nikoli počty klientů jako takové. V rámci nastavení projektu IP V však v tomto ohledu došlo ke změně. V rámci nového projektu byl službě nastaven indikátor 19 klientů služby, kdy tedy musí poskytnout během tohoto období službu 19 novým klientům. Klient se v tomto novém nastavení stane „zbožím“. Ředitel služby kvituje svobodu, kterou jim předchozí projekt zajistil. Svoboda pro sociální pracovníky je dle jeho názoru velmi důležitá, a to i pro samotnou motivaci pracovníků. Bohužel do toho nyní (v rámci navazujícího projektu) vstupují finance, nové nastavení projektu pak tlačí pracovníky k tomu, aby měli



určitý počet klientů, ti pak přes tato omezení nemohou dělat svou práci volně a svobodně využívat svou odbornou expertízu.

V rámci práce s cílovou skupinou identifikovala služba skupinu, která není v současné době pokryta zákonnými normami. Jedná se o klienty, kteří jsou dlouhodobě na ulici, nebo v obdobných zařízeních, jsou již v důchodovém věku, mají zdravotní obtíže, zaměstnatelní nejsou a zároveň nepobírají takový důchod, který by jim umožnil zafinancovat služby domovů pro seniory, či domovů s pečovatelskou službou.



7.2.4 Azylový dům pro ženy a matky s dětmi – G-centrum Tábor

Popis služby

Služba azylového domu pro ženy a matky s dětmi je zřizována G-centrem, příspěvkovou organizací města Tábor. Ta vedle azylového domu poskytuje také domov pro seniory, pečovatelskou službu, odlehčovací službu, odborné sociální poradenství, denní stacionář a noclehárnu.

Azylový dům je poskytován na sídlišti Nad Lužnicí na adrese Vídeňská 2761 Tábor. Vznikl rekonstrukcí bývalé ubytovny v roce 1998. Jedná se o největší AD v Jihočeském kraji. Původně se jednalo o majetek města, který byl ale v posledním roce předán společnosti správě nemovitostí Bytes Tábor s. r. o.

Dle informací uvedených na stránkách služby je posláním AD poskytnout pomoc a ubytování na přechodnou dobu, zpravidla nepřevyšující jeden rok:

- „ženám, matkám s dětmi, těhotným ženám, osamělým, či týraným ženám, ženám v krizi, bez přístřeší, dívkám opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo propuštěným z výkonu trestu a dovršily zletilosti, které se ocitly v těžké životní situaci, spojené se ztrátou bydlení, v důsledku rozvodu, či rozchodu s partnerem, dlouhodobé nezaměstnanosti, odchodu partnera do výkonu trestu, problémů mezigeneračního soužití, dluhů, domácího násilí či prostituce.“

Pomoc je možné najednou poskytnout 6 ženám a 18 matkám s dětmi v celkové kapacitě 59 lůžek.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi organizací G-centrum Tábor, p. o. a Jihočeským krajem byly definovány závazné indikátory pro sociální službu, jako hlavní indikátor byla stanovena minimální okamžitá kapacita služby pracující s jednotkou „lůžko“.

Tabulka 19: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet lůžek za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	59
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	59
Počet obsazených lůžek za den	
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek za měsíc	1770
Maximální počet skutečně poskytnutých jednotek celkem (33 měsíců)	58410

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Díky Projektu byl **zajištěn provoz sociální služby** na 2 roky a 9 měsíců, nikoliv však **rozvoj jako takový**. Z Projektu jsou hrazeny mzdy pracovníků, telefony, energie, vzdělávání pracovníků v zákonné lhůtě 24 hodin ročně a případný drobný majetek (notebook, dataprojektor), u něhož je prokázáno, že slouží pro



realizaci základní činnosti služby dle zákona č. 108/2006 Sb. Nic dalšího z Projektu být financováno nemůže.

V tomto ohledu tedy pracovníci služby vnímají zúžení možností, na něž mohou být projektové prostředky použity, zejména ve srovnání s předchozími individuálními projekty z OP LZZ. Např. pořízení nábytku tak muselo být podrobně konzultováno s projektovými pracovníky a bylo diskutováno, zda může být z Projektu financováno. Dle vyjádření pracovníků nastala komplikace při nutnosti čistit odpad, neboť se nedaří zabránit tomu, aby klientky do odpadu házely i tuhé předměty, které ucpávají trubky. Toto však nakonec nemohlo být z Projektu financováno. Situace se nakonec podařila vyřešit tím, že město předalo budovu společnosti Bytes Tábor – správě nemovitostí. Veškeré úpravy a opravy domu proto řeší společnost sama, sociální služba platí pouze nájem.

Víceleté financování jako takové je **hodnoceno kladně**, nicméně i vzhledem ke srovnání s předchozích let je jeho přínos hodnocen jako méně významný než dříve, a to právě z **důvodu zúžených možností, co financovat**. Na personální stabilizaci týmu ani na plánování sociální služby do budoucna dle pracovníků sociální služby a ředitelky organizace Projekt vliv **neměl**.

Na další aktivity nad rámec běžného provozu proto přispívá zejména město, jehož prostředky je možné flexibilněji využívat. Ze strany města je podpora stabilní a dlouhodobá, spolupráce je tedy poměrně úzká (jedná se o příspěvkovou organizaci města).

Opožděné financování v prvních měsících roku 2016 se řešil půjčkou z města, která byla po získání prostředků ze státního rozpočtu na 1. čtvrtletí vrácena.

Dopad Projektu lze dle pracovníků spatřovat spíše na procesní úrovni, tj. v podobě administrativy, kterou musela sociální služba zavést (vedení a odevzdávání tabulkového přehledu informací o klientech, monitorovací zprávy každé tři měsíce).

Vzdělávání pracovníků je tedy hrazeno ve výši 24 hodin za rok, dle vyjádření ředitelky je tato výše pro potřeby pracovníků AD dostačující.

Dopad na cílové skupiny

Cílovou skupinou služby jsou ženy a matky v těžké životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Převažují klientky přímo z města či blízkého okolí, přijímány jsou však i klientky odjinud. Do AD naopak nemohou být přijati muži s dětmi, nepřijímají se ale ani ženy, jejichž zdravotní stav vyžaduje pobyt ve zdravotnickém zařízení, ženy starší 62 let či např. ženy s více než 4 dětmi. Dům totiž není bezbariérový, v jednom pokoji jsou v průměru tři lůžka.

I v případě, že rodina má v pokoji ještě volné lůžko, nepřidává se do pokoje další klientka. Tato skutečnost je pak důvodem, že obsazenost vyjádřená počtem lůžkodů nedosahuje tak vysokých hodnot (viz tabulka níže, průměrná obsazenost lůžek pouze 34,2 %, vyšší hodnoty začaly nastávat až v roce 2018). Pokud by se na tuto záležitost podívalo podle obsazenosti počtu pokojů, dosaženo by bylo vyšší míry obsazenosti. Pokud by došlo ke snížení kapacity sociální služby, pro nevyužívanou část domu by se údajně nenašlo jiné další využití, požadované prostředky na provoz by se dle vyjádření vedoucí služby navíc zásadně nezměnily (stále by se platila recepce i stejný počet pracovníků v sociální službě). Peníze jsou čerpány podle počtu klientů, nikoliv podle míry naplněnosti.

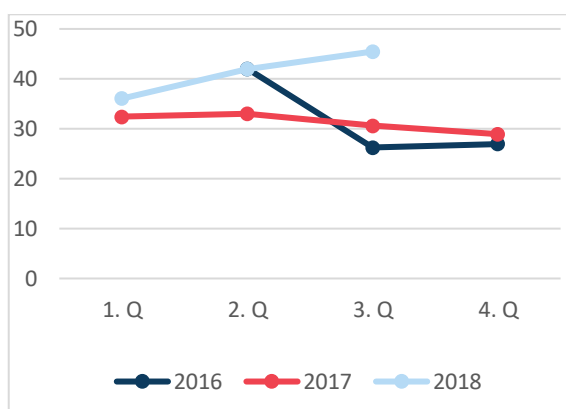


Tabulka 20: Přehled míry obsazenosti služby (%)

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q		32,39	36,05
2. Q	42,04	33,00	41,98
3. Q	26,25	30,60	45,47
4. Q	26,95	28,92	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 13: Přehled míry obsazenosti služby (v %)



Jako určitou nevýhodu vnímají pracovníci AD skutečnost, že je sociální zařízení sdílené, tedy nikoliv na pokojích. Často tak dochází ke konfliktům mezi obyvatelkami domu, které společné prostory mají tendenci udržovat méně, než pokud by jej s nikým dalším nemusely sdílet. O vybudování sociálních zařízení na pokojích se dlouhodobě uvažuje, jedná se nicméně o náročnou činnost, na kterou by bylo nutné vyčlenit prostředky. Zároveň by došlo ke snížení kapacity domu, což by znamenalo učinit další administrativní kroky v souvislosti s úpravou registrace služby.

Dle vyjádření pracovníků služby bohužel velká část klientů nezvládá základní starost o sebe a o svěřené osoby. Azylový dům je jimi vnímán jako služba, kde se ostatní o ně musí starat. Projevuje se to např. v tom, že klientky od pracovníků očekávají, že se jim budou starat o děti, jakmile se vrátí ze školy či školky. Proti tomuto se tak pracovníci musí neustále vymezovat a upozorňovat na to, že od toho tady nejsou.

Vzhledem k tomu, že služba je jen pro ženy, poměrně běžná je situace, kdy manžel zůstává na ubytovně a žena s dětmi míří sem. V praxi pak nastává situace, že pracovníci při řešení potřeb klientů reálně řeší těžší situaci otce/manžela, tzn., pomáhají mu v zájmu rodiny hledat práci, příp. řešit záležitosti na úřadech. Pokud je třeba umístit celé rodiny, jsou v kraji k dispozici kapacity např. v Husinci či ve Studené, ale tato možnost se volí výjimečně, neboť se klade důraz na to, aby děti nemusely měnit školu.

Klientky do služby mohou přijít samy, většina je ale kontaktována při komunikaci s OSPOD.

Co se týče dostupnosti bydlení, běžné komerční bydlení je pro klientky domu většinou nedostupné. Pracovníci společně s klientkami hledají volné kapacity, ve většině případů se jim však nedaří bydlení získat, neboť majitelé si mohou vybírat a v takovém případě raději volí ze svého pohledu perspektivnější klienty. Problémem jsou kauce, běžně i ve výši 30 tis. Kč. Při jedné nedávné zkušenosti se stalo, že matka s pěti dětmi tuto cenu dokázala zaplatit, po čtyřech dnech však byt vytopila a byla realitním makléřem nucena byt opustit – o kauci samozřejmě přišla. Vzhledem k omezené kapacitě AD (maximálně matka a 4 děti) byla tato situace řešena rozdělením sourozenců, z nichž dva museli jít bydlet k prarodičům. Matka poté mohla být ubytována na AD.



Co se týče městských bytů, jsou dostupné v relativně velkém množství, pracovníci uvádějí až 100 nabízených městských bytů k pronájmu ročně. Někdy se tak klientku podaří do bytu umístit, není to ale v žádném případě pravidlem.

„V dodržování platby je služba přísná, nejsou tolerovány dluhy na bydlení v AD. Běžně se tak stává, že se klientka musí vystěhovat, případně jí zůstane minimální částka na uživení – jiná možnost ale není. Služba sice nedostává přebytky z potravinové banky, ale dobrovolníci sem pravidelně nosí různé, byť ne vždy užitečné potraviny“, popisuje zástupce služby.

Z případové studie a z vyjádření pracovníků tedy vyplývá, že pouze u cca 5 % uživatelů nastane situace, kdy se po pobytu v AD začlení zpět do společnosti. Ve většině ostatních případů se jedná pouze o určitou formu stabilizace na danou dobu, která se opět začne zhoršovat při odchodu z AD.

Spolupracující subjekty

V rámci případové studie byly provedeny rozhovory se zástupci Úřadu práce a OSPOD. Úřad práce spolupracuje s AD v záležitostech konkrétních klientů, kdy se komunikace pohybuje převážně v oblasti sociálních dávek, například úřad zasílá doplatek na bydlení přímo AD, kde klient setrvává. Kapacita AD je dle hodnocení pracovníků odpovídající, na problémy naráží pouze v případech, kdy potřebují umístit celé rodiny s dětmi nebo otce s dětmi, které do AD nemohou, a tak kontaktuje úřad jiná zařízení. Problémy vidí zejména v umísťování klientek starších 65 let bez dětí, pro které není AD určen. Těmto klientkám často nezbyvá jiná možnost než využití noclehárny.

Pracovníci OSPOD s AD komunikují intenzivně s ohledem na to, že se jedná o příspěvkovou organizaci města. Pracovníci řeší již samotné umístění klientek v zařízení, pro OSPOD je důležité umísťovat klientky na vlastním území tak, aby s nimi mohli nadále intenzivně pracovat a být v kontaktu.

Příležitosti pro budoucí nastavení projektu (Procesní hodnocení)

Nutnost počítat přímou péči věnovanou klientovi představovalo asi největší administrativní opatření v Projektu. Zatímco hodnocení lůžkodnů je považováno za smysluplné, není spatřován význam vedení evidence o jednotlivých uživatelích. Pokud by uvedené informace sloužily k odhalování „azylové turistiky“, bylo by to ze strany pracovníků sociální služby považováno za vhodné využití.

Tím, že je financování zaměřeno pouze na základní provoz domu, snižuje se vnímání přidané hodnoty Projektu. Pracovníci doporučují flexibilnější nastavení financování např. v záležitostech pořízení nutného nábytku nebo např. v možnosti rozšíření financování vzdělávacích aktivit pro klientky. V současné době se nejedná o základní činnost služby, finanční prostředky je možné získat z jiných zdrojů. Aktivity zaměřené na vzdělávání mohou mít pro klientky a jejich orientaci v životě velký význam (zejména např. v otázce výchovy dětí, což je oblast, kde mají klientky řadu problémů).

Dle vyjádření pracovníků nedošlo k nastavení nových metod práce s klientkami na základě Projektu. Vedení přehledu podpořených osob sociální služba po skončení povinnosti nemá v plánu dále realizovat.

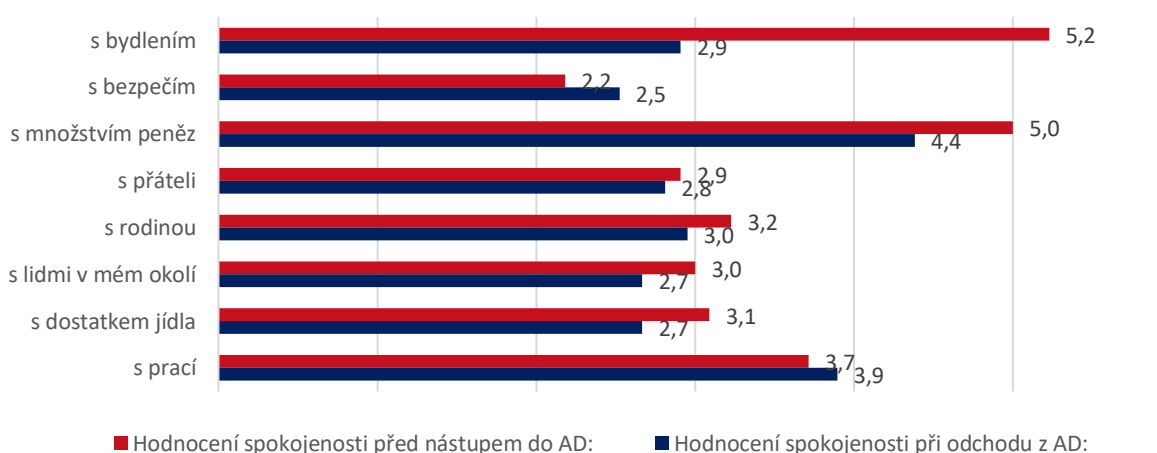
Výstupy z dotazníků

Pomocí sedmi symbolů mohli klienti označit spokojenost s různými aspekty svého života. V grafu níže je představena průměrná hodnota spokojenosti všech klientek, které vyplnily dotazník při příchodu



(21) a při odchodu ze služby (20). Z výsledků vyplývá, že jednoznačný posun ve spokojenosti nastal u získání bydlení a množství naspořených peněz. U ostatních aspektů je posun nevýznamný, ba někdy dokonce záporný. Důvod takového posunu však může být různý v závislosti na konkrétní situaci dané klientky. Vysvětlení může být takové, že u řady klientek nenastane žádný posun v uvedených aspektech (nalezení práce, vztah s rodinou), v případě bezpečnosti pak může jít o to, že klientky při odchodu ztrácejí „chráněné“ prostředí sociální služby a vyrazí „ven do světa“. Alespoň takto interpretují některé aspekty pracovníci AD, s nimiž zpracovatel evaluace hovořil.

Graf 14: Průměrná hodnota spokojenosti (1 = největší, 7 = nejmenší) u různých aspektů života klientů při příchodu a při odchodu z azylového domu (n = 41)



Zdroj: dotazníkové šetření na klienty služby

Z dalších poznatků vyplývá, že kromě hledání bydlení, které řeší každá klientka, řeší přibližně třetina klientů také hledání práce, pětina žádá pracovníky o pomoc s řešením dluhů a šestina se chce lépe naučit hospodařit s penězi. Pouze 10 % klientek uvedlo, že potřebují také pomoc s výchovou dětí.

Pokud byly klientky na konci spolupráce dotázány na to, co se podařilo vyřešit, zaznívalo, že nějaká forma bydlení se podařila nalézt; ať už získáním městského bytu, nalezením běžného pronájmu nebo návratem k rodině či do jiného azylového domu. V jednotlivých případech se podařilo vyřešit konflikty s rodinou či nalézt práci.

V AD je klientkami nejvíce oceňována ochota a pochopení pracovníků („vedoucí, která nade mnou nezlomila hůl“), pomoc s úřady a bezpečí pro děti i pro samotné klientky (např. od agresivního partnera). Pokud by AD nebyl k dispozici, nejvíce oslovených by volila cestu ubytovny, případně bydlení u rodiny. Méně bylo pak těch, kteří by hledali bydlení u kamarádů, v jednotlivých případech ale zaznělo příznání, že by klientka skončila na ulici.

Věci, které se během pobytu v AD zhoršily, vycházejí z konkrétní situace klientek. V jednom případě bylo uvedeno, že došlo v domě ke krádeži peněz a prádla z prádelny, podruhé že se dětem ve škole posmívali za to, že jsou v azylovém domě. Zmíněny byly též komplikované vztahy se spolubydlícími.



7.2.5 Sociálně terapeutická dílna Horizont Písek

Popis služby

Posláním služby je poskytovat osobám s mentálním postižením a kombinovanými vadami takovou pomoc a podporu, kterou potřebují pro plnohodnotný život, čímž služba podporuje aktivní a rovnoprávný život svých klientů ve společnosti. Horizont poskytuje službu STD v Písku a zároveň též v Protivíně, v rámci STD fungují: keramická dílna, textilní dílna, výtvarný ateliér, pracovní terapie, podpora vzdělávání, počítače a další aktivizační činnosti. V návaznosti na sociální služby jsou poskytovány též doplňkové služby, jako arteterapie, fyzioterapie a psychoterapie. Podporují také chráněná pracovní místa a dále provozují krámk s výrobky STD a galerie.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smlouvy uzavřené mezi Jihočeským krajem a organizací Horizont, z.ú., byly stanoveny indikátory jako:

Tabulka 21: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet kontaktů za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	458
Minimální počet všech zajištěných jednotek celkem (33 měsíců)	15 114

Zdroj: Dokumenty k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Projekt zajišťuje službě dostatečné a stabilní financování, které dříve, dokud nebyla služba financována z individuálního projektu, neměla služba k dispozici. Největším přínosem je tedy jistota financování na více let dopředu. V případě státních dotací zažádali vždy v říjnu, v lednu dostali informaci o přidělení dotace a až v dubnu finanční prostředky. Ve výsledku to vedlo tedy k tomu, že financovali fungování služby ze svých vlastních zdrojů. Zároveň se v rámci individuálního projektu jedná o vyšší objem prostředků.

V návaznosti na požadavky projektu zavedla služba nově evidenci kontaktů, zaznamenává časový úsek (hodina a více), služba to nastavila tak, že je přiděleno osm klientů na jednu pracovníci.

Zároveň zavedli v evidenci tzv. evidenční kartu uživatele, kde jsou uvedena konkrétní data a kontakty. Tato karta se jim osvědčila, vedou ji u každého klienta a v případě potřeby mají tyto kontakty rychle k dispozici.

Zástupkyně služby si velice cení způsobu komunikace s krajem, oceňuje, že jsou pracovníci kraje informovaní, že rozumí nastavení projektu stejně jako fungování sociálních služeb.

Dopad na cílové skupiny

Díky zajištění stabilního financování a vyššího objemu prostředků může mít služba více pracovníků a na jednoho pracovníka tak připadá max. 8 klientů, „což je naprosto ideální pro tu tvůrčí práci, kterou tady děláme, mohu se jim věnovat individuálně“, doplňuje vedoucí služby. Je tedy zajištěn **individuální**



přístup ke všem, a zároveň může služba provozovat více činností. „*Ve skupině 15 klientů už s nimi nelze dělat skoro nic, maximálně jim pustit televizi nebo jít a procházku*“, ilustruje vedoucí služby problém příliš velkých skupin.

Služba má dopady na klienty ve dvou základních rovinách – **rozvoj pracovních dovedností a rozvoj pracovních návyků**. Každý klient potřebuje různou míru podpory v těchto oblastech. Někteří při vstupu do služby mají základní návyky, ale nejsou manuálně zruční nebo naopak mají základní dovednosti, ale nemají žádné pracovní návyky.

Služba funguje tak, že klienti do ní chodí jako do práce, služba poskytuje klientům určitý režim, který by měli dodržovat. Přičemž činnosti si mohou klienti často vybrat, neboť je v rámci STD k dispozici, textilní, malířská, keramická dílna. Většinou klienti střídají všechny tyto činnosti, ale někdo využívá pouze jednu. Zástupkyně služby hodnotí, že je u klientů, kteří každý den vykonávají tutéž činnost zaznamatelný značný progres, avšak během týdne či dvou, kdy jsou mimo službu, často činnosti zapomenou.

Služba organizuje výstavy děl a zároveň je prodává v krámku v centru města, zároveň STD dostává i objednávky od firem, často i na hraně s kapacitou STD. Vedle samotné služby STD poskytuje služba též doplňkové činnosti jako trénink pracovních dovedností, fyzioterapie, výlety a rekreační pobyty. „*Každý se učí podle svých schopností a potřeb, s někým opakujeme barvy, trénujeme psaní, čtení apod. Učí se také používat základní domácí spotřebiče a připravit si základní jídla, která jsou pak schopni si připravit i doma, např. uvařit brambory, namazat chleba se sádlem, uvařit si čaj a kávu atp. Některé základní znalosti musí klienti opakovat každý týden, protože zapomínají*“, uvádí pracovnice služby

Klienti si také osvojují základní schopnosti, jak hospodařit s penězi, každý si musí kupovat stravenky na oběd a hospodařit tak, aby jim na jídlo vyšlo. Doplňkové služby si klienti hradí sami, každý z klientů platí 55 Kč za den ve službě, díky čemuž může STD rozšiřovat poskytované služby, dovolit si například psychoterapie, kurzy malování. Mimo jiné si také osvojují schopnosti dojíždět do STD samostatně.

Služba je umístěna v centru města, bylo to cílem ředitelky organizace, aby zajistila integraci klientů do majoritní populace, aby klienti chodili do krámků, vyřizovali věci na úřadech a pohybovali se po městě, díky tomu si ostatní na klienty ve svém okolí zvyknou. „*Ale je to těžký, klienti si všude dojdou sami, ale integrace je idealismus, lidi jsou zlí.*“, uvádí ředitelka organizace.

Služba zdůrazňuje, že ne všechny klienty lze začlenit na trh práce, prostě na to nemají, nedokáží se soustředit a nevydrží pracovat. STD jsou pro ně tedy poslední instancí, když už vystřídali více prací a jsou znechucení.

Celkový počet kontaktů v průběhu jednotlivých monitorovacích období shrnuje následující tabulka a zachycuje jej graf níže.

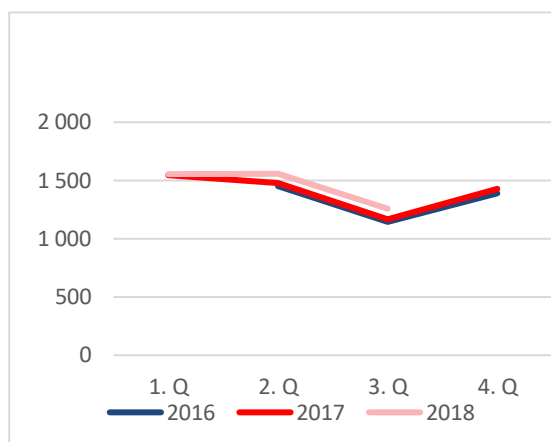


Tabulka 22: Přehled míry obsazenosti služby (%)

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q		1 546	1 553
2. Q	1 452	1 480	1 558
3. Q	1 145	1 167	1 258
4. Q	1 390	1 427	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 15: Přehled míry obsazenosti služby



Spolupracující a další relevantní subjekty

V rámci šetření byl proveden rozhovor se soukromým donátorem, který dlouhodobě podporuje organizaci v jejích aktivitách. Jedná se o soukromého podnikatele z lokality, který každoročně poskytuje organizaci částku přibližně 10 000,-Kč na úhradu volnočasových aktivit. Jedná se tedy o jeden ze zdrojů finančních prostředků, které STD může využívat na úhradu fakultativních činností.

Rozhovor s rodičem klienta potvrdil důležitost sociální služby v životě klienta, dle rodiče se jedná o jeho zásadní náplň. Největší přínos přitom spatřuje ve faktu, že klient získá díky svému zapojení v rámci STD řád, který musí dodržovat, čímž je pro něj do značné míry simulováno reálné zaměstnání. Klient se tak díky STD stává ze svého pohledu větší součástí tzv. normální společnosti a dělá to, co ostatní.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

Služba neevidovala žádné výrazné problémy, je součástí již čtvrtého individuálního projektu kraje a znají tedy podmínky realizace projektu. Zástupkyně poskytovatele služby dokonce uvádí „oproti jiným projektům je krajský projekt úplná legrace“.

Nastavení projektu bylo pro službu přívětivé i z toho důvodu, že **má evidované 2 služby (v Písku a Protivíně), ale obě lokality pokrývá jedna smlouva**. Služba tedy může přesouvat prostředky mezi jednotlivými zařízeními podle aktuální potřeby. Toto nastavení je tedy výhodné hlavně pro nepředvídatelné situace jako onemocnění pracovníka a potřebu jeho nahrazení na určitou dobu a tak podobně. Tato možnost byla službou vítána, neboť na začátku realizace projektu je pro ni těžké určit veškeré náklady. Poskytovatel uvádí, že u jiných projektů, z kterých služba získávala prostředky, byl proces schvalování změn komplikovanější.

Nastavení čtvrtletního reportingu vítá služba jako možnost již brzy odhalit jakákoli pochybení a zavčas je pak i opravit. Stejně tak služba vítá i nastavení monitorovacích indikátorů na okamžitou kapacitu, s jeho naplněním nemá obtíže.



Stejně tak vyhovuje zástupcům služby nastavení kontrolních mechanismů v rámci činnosti kraje, díky kontrolám může služba odhalit chyby, které by mohly v rámci poskytování služeb klientů nastat. Zástupce služby ale uvádí, že jim se daří chyby nedělat.

Prostor pro zlepšení vidí zástupci služby v propojení systémů evidence a ve využívání již existujících databází. Například služba musí být registrovaná v rámci registru poskytovatelů sociálních služeb a také jako zapsaný ústav v registru zapsaných ústavů (z. ú.). Službě se však stále schází požadavky z různých institucí na poskytování údajů, které jsou v současnosti zaznamenány v rámci těchto registrů. Například v případě komunitního plánování po službě byly požadovány stejné informace, které jsou již v registrech uvedeny. Tato situace přináší službě nadbytečnou administrativní zátěž.



7.2.6 Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – Temperi o.p.s., České Budějovice

Popis služby

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (SASRD) jsou v tomto případě poskytovány organizací Temperi o.p.s. Služba se zaměřuje na rodiny s dětmi a mládež, které se nacházejí v obtížné životní situaci. Patří mezi ně např. situace, kdy:

- rodiče nezvládají výchovu svých dětí
- členové rodiny nedokáží spolupracovat
- rodina je v zátěžové situaci dané dlouhodobým onemocněním člena rodiny
- se děti umístěné do pěstounské péče na přechodnou dobu připravují na novou rodinu

Sociální služba rodinu dlouhodobě doprovází a učí ji získávat kompetence, díky kterým bude schopna svoji situaci zvládat i bez pomoci služby.

Principy služby uvedené na webových stránkách jsou:

- Zaměření na rodinu jako celek – sociální práce tak probíhá s celou rodinou
- Hájení zájmů dítěte – jehož zájem a práva jsou prvořadé
- Aktivní přístup – snaha vést rodinu k aktivnímu řešení své situace
- Interdisciplinární přístup – tj. součinnost s dalšími aktéry v rodinném systému
- Komplexnost a návaznost pomoci – na další sociální služby a využívání ambulantní a terénní formy podpory
- Profesionalita
- Bezplatnost

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi organizací Temperi o.p.s. a Jihočeským krajem byly definovány závazné indikátory pro sociální službu platné od dubna 2016. Jako hlavní indikátor byl stanoven počet intervencí.

Tabulka 23: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet intervencí	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	87
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	2860

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Později došlo k rozšíření kapacity služby s platností od roku 2018. Kapacita se v tomto ohledu zvýšila o 10 zajištěných jednotek za měsíc na hodnotu 97.



Počet intervencí	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	97
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	3206

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Sociálně aktivizační službu organizace v Českých Budějovicích vede od roku 2013, po dvou letech byla zařazena do krajské sítě služeb, která v roce 2015 vznikla, a následně podporována prostředky z Projektu. Zapojení do sítě tedy bylo dle vyjádření pracovníků klíčové pro dlouhodobou udržitelnost služby, stejně tak možnost být financován z víceletého Projektu představovala pro službu možnost mít jistotu financování na delší období než jeden rok. Dle vyjádření pracovníků je tak nespornou výhodou mít na delší období přehled o tom, kolik služba může vyčerpat.

Při posunu začátku financování na duben služba vyřešila své financování v prvním čtvrtletí prostřednictvím dotace ze státního rozpočtu. Navýšení mezd pak podáním žádosti k dotačnímu řízení díky povolení Jihočeského kraje; tedy tak, jak všechny ostatní služby.

Pracovníci služby oceňují intenzivní komunikaci s realizačním týmem Projektu, stejně tak i dostupnost informací a fungování webu, který se pravidelně aktualizuje.

Díky Projektu je **naplněno vše, co služba v základu potřebuje pro své fungování**. Na fungování zavedené služby jsou tedy prostředky z Projektu dostatečné, na rozvoj služby to však není. Potřeby navíc se pak řeší z jiných zdrojů, např. ze strany města, které potřebnost služby vnímá.

Služba do budoucna předpokládá více rozšířit terénní formu, protože se ukazuje její potřebnost – působit na lidi v jejich domácím prostředí.

Je vnímáno, že díky Projektu je zvýšená administrativa, a to jak na úrovni práce s klientem (viz níže), tak např. v otázce monitorování aktivity služby. Odevzdávání monitorovacích zpráv a soupiska účetních dokladů každé tři měsíce je náročnější než klasická roční dotace.

Zkušenost s kontrolou ze strany kraje byla ve výsledku pozitivní, protože mohlo dojít k vyjasnění vzájemného postoje. Díky kontrole také přišla doporučení ohledně zúčtování prostředků a jejich rozkladu na jednotlivé služby.

Díky přetlaku klientů se podařilo s realizačním týmem Projektu domluvit na rozšíření kapacity služby na rok 2018.

Dopad na cílové skupiny

Cílovou skupinou služby jsou tedy rodiny nacházející se v obtížné životní situaci. Služba obvykle řeší situaci klientů s kumulací sociálních problémů. Nejzásadnějšími tématy, na jejichž řešení se služba zaměřuje, jsou bydlení a sanace rodiny.

V tabulce je uveden přehled intervencí za období podpory.



Tabulka 24: Přehled počtu intervencí za čtvrtletí

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q		509	535
2. Q	488	507	450
3. Q	434	470	571
4. Q	414	542	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Mezi další problémy, s jejichž řešením klientům služba pomáhá, patří dluhy, exekuce, vyřizování dávek na ÚP ČR (či vyřizování jiných záležitostí na úřadě), docházka dětí do školy a spolupráce s pedagogicko-psychologickou poradnou apod. Dále také hospodaření s penězi, tak aby byli klienti schopni vyjít s penězi celý měsíc, nebo s tím související podpora základních dovedností jako vaření či úklid domácnosti. V některých případech, zejména u nízkopříjmových rodin, je poskytována potravinová pomoc, která je však obvykle podmíněna spoluprací s pracovníky služby.

Úspěšnost služby do velké míry závisí na ochotě a motivaci klienta. Pokud klient není motivován, nelze jej do řešení situace nutit. Tento faktor výrazně ovlivňuje to, že efektivita služby je velmi obtížně měřitelná. Jednorázové zakázky, které nemají zástupné a nabalené problémy, jsou obvykle řešeny rychle a úspěšně. U složitých situací je úspěšnost různá, často se v daném období vyřeší pouze část zakázky a zbylé problémy se překloupí v individuálním plánu do dalšího období.

Příklady zakázek: podpora v běžném společenském styku, doprovody na úřady, trénink komunikace na úřadech, podpora při výchově dětí, vzdělávání v oblasti finanční gramotnosti (jak vyjít s penězi a neutratit je za první dva dny), či vaření (předávání základních receptů), podpora při hledání brigád, doprovod na pohovory, zařizování kroužků pro děti.

Poskytuje se též potravinová pomoc z potravinové banky, ale pouze pokud klienti plní podmínky spolupráce – tato aktivita se osvědčila. Pro klienty je získání potravin motivující.

Služba působí na území správního obvodu ORP České Budějovice. V tomto ohledu je dostupnost služby dobrá, neboť 90 % klientů se nachází na území Českých Budějovic. Služba nemá auto, využívá tedy MHD, někteří pracovníci jezdí na kole.

Základní jednotkou služby je tedy intervence, která je nastavena na 30 minut. Často se však stává, že setkání s rodinou je delší, např. když pracovníci doprovázejí rodinu na soudu (i 3 hodiny), nebo když se jedná o velkou rodinu s více generacemi, kde každá osoba řeší vlastní problém. V takovém případě jsou často přítomni dva pracovníci. Práce s klientem v ambulantní formě obvykle trvá hodinu, maximálně hodinu a půl.

Výhodou víceletého financování ve vztahu ke klientům je vnímáno to, že je možné klientům dát vědět, jak věci budou. Když je služba navázána na jednoleté financování, neví se např. v prosinci, co se bude dít v lednu – zda budou prostředky a zda tedy má smysl se domlouvat další setkávání.

Díky Projektu (resp. díky podmínkám nastavených v rámci OPZ) je nutné podepisovat s klienty smlouvu, což dříve nebylo potřeba (stačila ústní dohoda). Většina rodin si smlouvu ani domů neodnese.



Pracovníkům se nezamlouvá poměrně detailní identifikace klientů a skutečnost, že je vykazování napojeno na registr obyvatel. Problém byl, že často nedocházelo ke ztotožnění klienta, protože byla udávána např. špatná adresa – museli tak zavést předložení občanského průkazu (další snížení důvěry). Pracovníci vnímají, že díky této administrativě přestávají být pro klienty tak rovnocenným partnerem, jak tomu bylo dříve. Na klienty to tak působí podobně jako státní instituce, což představuje riziko snížené důvěry a otevřenosti z jejich strany. Klienti pak mají strach něco přiznat, mají strach, že jim budou odebrány děti atp.

Často tak mají klienti trvalé bydliště jinde, než je správní obvod ORP, na němž má služba dle smlouvy působit. To však není dle informací pracovníků kraje problematické pro samotné poskytování sociální služby, neboť služba je poskytována na území ORP ČB bez ohledu na trvalý pobyt klientů.

Pracovníci toto monitorování chápou pro potřeby OPZ, aby se nepracovalo s fiktivními klienty, ale na úrovni služby je to určitá překážka pro navození důvěry a tedy i efektivní působení služby v rodině.

Většinu klientů lze označit spíše za sociálně neobratnou; těm služba může pomoci. Problém je, že ze strany OSPOD a soudu často dochází k posílání klientů, se kterými si instituce nevědí rady – např. psychiatrické diagnózy. Služba tyto záležitosti neřeší, nedoptává se na lékařské zprávy, maximálně když je to požadováno při soudním řízení

Spolupracující subjekty

OSPOD představuje klíčovou instituci, se kterou SASRD spolupracuje. Právě přes OSPOD je služba kontaktována většinou klientů. OSPOD tedy kontaktuje službu tehdy, jedná-li se o klienta, u nějž se předpokládá, že by tato forma služby mohla pomoci, případně doporučí klientovi službu kontaktovat. Obvykle tedy jde o ty klienty, kteří netrpí ztrátou bydlení (ti většinou směřují do AD).

Azylový dům v Českých Budějovicích – v domě sv. Pavla – kontaktují pracovníci SASRD vždy, když jejich klient (muž) ztratil bydlení. V případě naplněné kapacity se ozývají dalším AD, případně pak dochází k hledání ubytovny či jiného způsobu bydlení.

Z dalších spolupracujících subjektů je možné zmínit ještě Potravinou banku JČK. Tato SASRD představuje jednu z 53 organizací z celého kraje, se kterými banka v čase rozhovoru (říjen 2018) spolupracovala. Pracovníci služby sami vytipují klienty, kteří mají dostat potravinový balíček, a přibližně jednou za 14 dní tyto balíčky vyzvedávají.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

Sběr údajů o uživateli by měl být v menší míře – v Projektu je příliš detailní a stírá se tak rozdíl mezi neziskovou organizací a státní institucí, a to i z hlediska důvěry klientů.

Dále je doporučováno rozšířit monitorovací období na půlroční interval.

Dle vyjádření pracovníků je kapacita SASRD na území kraje dosud ne zcela dostačující – současné nastavení v Projektu lze považovat za základní, tj. minimální variantu. Do budoucna se předpokládá rozvoj sítě, a to i v souvislosti se vzniklým střednědobým plánem na roky 2019 – 2021.

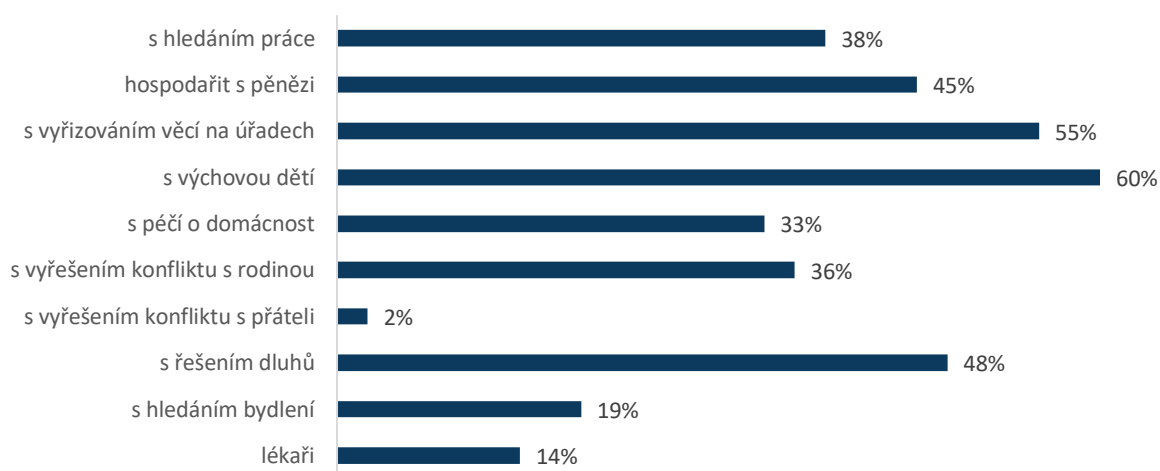


Výstupy z dotazníkového šetření na klienty služby

Byly získány odpovědi od celkem 42 uživatelů služby, 30 žen a 12 mužů. V grafu níže je uvedeno, jaké potřeby klienti nejčastěji se službou řešili. Nejčastěji klienti potřebovali pomoci s výchovou dětí, tedy to, jak se o ně starat, jak k výchově motivovat, zařídit kroužky a přispět ke zlepšování školního prospěchu. Velmi časté bylo také vyřizování věcí na úřadech, ať už se jedná o zajištění sociálních dávek či dalších příspěvků, patří sem ale také doprovázení k soudům a řešení rozvodové situace včetně výchovy dítěte po rozvodu.

Významné množství zakázek se zabývalo řešením dluhů a celkově hospodaření s penězi.

Graf 16: S čím potřebovali klienti služby pomoci (n = 42)



Zdroj: dotazníkové šetření na klienty služby

V dotaznících klienti nejčastěji oceňovali ochotu a vstřícnost pracovníků služby, stejně jako jejich informovanost a vůbec to, že je služba k dispozici. Pokud by služba nebyla, většina klientů se vyjádřila, že by svoji situaci zkrátka neřešila, případně že by ji řešila vlastními silami („konfliktně“).

Průměrný věk respondentů činil 35 let, nejmladší uživatele bylo 17 let (řešení záležitostí po porodu), nejstarší pak 64 let (řešení dluhů). Dvě pětiny klientů spolupracovali v čase vyplnění dotazníku se službou několik měsíců, čtvrtina pak přibližně jeden rok, 15 % asi dva roky a 10 % více než 2 roky. Zbývající respondenti spolupracovali pouze několik týdnů.



7.2.7 Terénní program - Jihočeský streetwork PREVENT 99, České Budějovice

Popis služby

Terénní program (TP) zřizovaný organizací PREVENT 99 z. ú. se zaměřuje na terénní sociální práci, která je určená uživatelům jakýchkoli návykových či psychotropních látek a také ženám poskytujícím placené sexuální služby. Pracovníci se s klienty setkávají přímo na ulicích, v jejich bytech či v barech. Klienti nejčastěji využívají výměny injekčních stříkaček, distribuci šňupátek, kondomů a základního sociálního poradenství.

Své cíle definuje na svých stránkách takto:

- 1) Navazovat kontakty s osobami spadajícími do cílové skupiny
- 2) Snižovat a eliminovat negativní dopady spojené s rizikovým způsobem života osob spadajících do cílové skupiny
- 3) Ochrana veřejného zdraví

Terénní program působí v této podobě od roku 2002, v současnosti již na úrovni celého Jihočeského kraje.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi organizací PREVENT 99 z. ú. a Jihočeským krajem byly definovány závazné indikátory pro sociální službu. Jako hlavní indikátor byl stanoven minimální počet kontaktů/den pracující s jednotkou „kontakt“.

Tabulka 25: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet kontaktů	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	441
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	14 553

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Z rozhovorů s pracovníky TP vyplývá, že služba je hrazena prostřednictvím individuálních projektů od jejich začátku, tj. od roku 2010. Vnímají proto výhodu v podobě víceletosti financování, která službě přináší větší jistotu v horizontu delším než pouhý jeden rok.

V současné době – na základě aktuálně platné smlouvy – působí TP v celkem 20 lokalitách kraje. Výhodou oproti předchozím letům je ta, že TP již nebyl nucen se hlásit do 20 jednotlivých zakázek a v tomto rozdělení Projekt administrovat. Aktuálně Projekt funguje na bázi jedné smlouvy na území celého kraje. Toto nastavení služba považuje za výhodu; je navíc flexibilnější; pokud totiž v nějakém městě zasáhne policie a rozbije místní drogovou scénu, ta se přesune jinde a v daném městě pak není s kým pracovat. Díky smlouvě na úrovni kraje je tak činnost přesouvat tam, kde je aktuálně potřeba.



Provoz TP tak byl zajištěn z Projektu od dubna 2016 do prosince 2018.

Z hlediska náležitostí Projektu je nová především nutnost vedení informací o anonymních klientech a sledování hodin přímé péče. O jednotlivých klientech se musí psát pohlaví, typ znevýhodnění a postavení na trhu práce (což je náročné poznat z jednoho kontaktu, navíc se to u těchto klientů neustále mění).

I vzhledem k tomu, že nastavení podoby databáze u Projektu neodpovídá podobám u ostatních donátorů – především Radě vlády pro koordinaci protidrogové politiky a Ministerstvu zdravotnictví – je nutné vést databázi klientů pro Projekt samostatně. Dle přibližného odhadu tato administrativa zabírá v každém monitorovacím období práci v podobě 2–3 pracovních dnů. Roli hraje i to, že se délka kontaktu měří na minuty a při shrnutí se přepočítává na hodiny.

Problém je vnímán také v definici kontaktu – např. pouhá výměna stříkačky ještě kontakt není, stejně tak pokud si člověk vezme pouze letáček, ale přitom s pracovníky služby nevede další konverzaci. Například Rada vlády i Ministerstvo zdravotnictví výměnu stříkačky coby kontakt uznává. Navíc kontakt ještě neznamená přímá péče s klientem, protože to zase musí nějaké náležitosti splňovat.

Jedno drobné zlepšení však pracovníci TP u evidence kontaktů zaznamenali. Dříve se muselo jednat o základní soc. poradenství, aby to splňovalo definici kontaktu; nyní už pro kontakt stačí, že byl na setkání poskytován nějaký informační servis (tj. vedle předání letáčku také probíhá další konverzace týkající představení služby a možností, které může klient využít).

Jako omezující strop v Projektu je vnímáno vzdělávání pouze v podobě 24 hodin ročně. Dle názorů pracovníků TP by v tomto případě mělo dojít k tomu, aby pro každý druh služby byla tato výše nastavena individuálně. Vzhledem k neustále se vyvíjející drogové scéně a změně ve způsobu jejich projevů je v případě TP vhodné vzdělávání pracovníků v podstatně větší míře. Když se děje např. 5denní vzdělávání, pouze tři dny mohou jít z IP, ostatní je pak hrazeno odjinud, což je zase další administrativní komplikace.

Prostředky Projektu představují asi 50 % příjmů služby. Z Projektu jsou financovány mzdy, energie, cesty, a různé služby, u nichž jsou pracovníci TP s realizačním týmem Projektu často v kontaktu. Řeší se, co lze a co nelze financovat. Na základě těchto konzultací se tak došlo k tomu, že bylo možné financovat pracovní oděvy či jízdenku MHD po Českých Budějovicích.

Určitý problém představovalo zakoupení nového auta – hodnota byla v Projektu nastavena pouze do 40 tis, jenže auto s takovou cenou se neustále opravuje (za rok 2017 tak dle odhadu pracovníků služby do opravy aut vložili až 80 tis. Kč). V roce 2018 se podařilo získat dotaci na osobní automobil z fondů EU. Ten je však možné využívat pouze na cesty do šumavského regionu, pro který byl zakoupen.

Celkově tak lze říci, že vnímání Projektu bylo poznamenáno **zvýšenou administrativou** ve srovnání s předchozími individuálními projekty.

Na druhé straně bylo ze strany pracovníků TP potvrzeno, že díky zavedení povinnosti vést anonymní přehled klientů a počítat kontakty došlo k tomu, že po několika letech služba **disponuje velmi detailní databází informací o klientech a celkově o intenzitě poskytování služby**. Tato informační základna umožnila službě podrobněji plánovat svoji činnost na následující roky. Při další návštěvě bylo pracovníky potvrzeno, že díky získaným zkušenostem probíhá administrativa čím dál efektivněji, nestojí



již tolik času jako na začátku, kdy bylo nutné celý systém zavádět a seznamovat s ním jednotlivé pracovníky. K zefektivnění došlo také díky pořízení systému UNIDATA.

Jako další pozitivní bylo hodnocení zapojení pracovníků služby do plánovacích procesů v rámci systémového projektu Plánování sociálních služeb v Jihočeském kraji. Díky tomu tak dle vyjádření pracovníků TP mohlo dojít k poměrně kvalitnímu nastavení Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Jihočeském kraji na roky 2019 – 2021. Nemalou roli v tom hrály též údaje o množství kontaktů s klienty, kterými pracovníci disponovali díky Projektu.

Lze proto říci, že povinná administrativa Projektu se v dlouhodobém horizontu projevila **ve zvýšené profesionalizaci služby v oblasti monitorování práce s klientem**. Získaná datová základna umožňuje lepší plánování služby, další výhodou je také to, že díky datům lze jasně prokazovat vykonanou práci a díky tomu tak lépe argumentovat při jednání o podpoře.

Dle vyjádření pracovníků se předpokládá **pokračovat v dané administrativě i po skončení povinnosti dané Projektem**.

Dopad na cílové skupiny

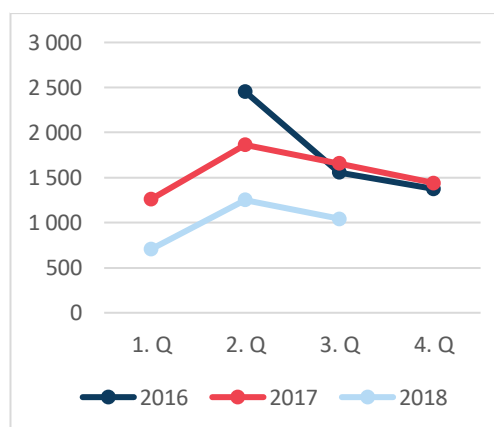
Cílovou skupinou služby jsou osoby ohrožené závislostí, ale také ženy nabízející sexuální služby. Výkon služby se v Projektu počítá dle množství kontaktů mezi pracovníkem TP a anonymním klientem služby. V tabulce níže je uveden celkový počet kontaktů za dané čtvrtletí. Lze zahlédnout, že nejvyšší hodnoty byly zaznamenány v letních měsících, méně kontaktů pak nastávalo hlavně v zimě. Dle pracovníků TP je tato skutečnost dána dostupností osob na ulici. Dalším faktorem je také pořádání letních festivalů a koncertů, kde se také vyskytuje zvýšené množství uživatelů drog.

Tabulka 26: Přehled počtu kontaktů za čtvrtletí

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q		1 261	706
2. Q	2 451	1 863	1 250
3. Q	1 558	1 657	1 042
4. Q	1 375	1 441	

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 17: Přehled počtu kontaktů za čtvrtletí



K tomu, aby docházelo k efektivnějšímu vyhledávání uživatelů drog, začal v nedávné době TP pořádat specifické výjezdy – ve večerních hodinách do barů, hospod a na festivaly. Tato praxe se osvědčila; dochází totiž k tomu, že pracovníci místa navštěvují v jiný čas a často narazí na jiné lidi než ve dne. Speciální výjezdy – služba je provozuje již 3–4 roky – nejsou pouze reakcí na potřebu splnění indikátorů. Všeobecně dochází například u cílové skupiny k úbytku lidí, kteří si aplikují drogu nitrožilně, ale přesunují se na jiné formy drog. Služba se proto musí stále vyvíjet, což souvisí i s potřebou častějšího



školení; dle vyjádření pracovníků je třeba více umět pracovat s internetem, tedy oslovovat klienty přes sociální síť – na takový rozvoj však často nejsou prostředky.

Co se týče práce s klientem, má se to tak, že hodina práce s klientem se rovná hodině zápisu veškerých záležitostí, tedy i individuálního plánu, což je dáno zákonem a nikoliv IP.

Činnost pracovníka TP je tedy založena zejména na práci v terénu, kde dochází ke kontaktování osob, které se ukazují jako potenciální uživatelé služby. Pracovník své úmysly rovnou představuje, neskrývají se. „Všeobecně je v malých obcích a chudších lokalitách snadnější nalézt skupinu drogově závislých, ve větších městech vytváří složitější podoby. Někdy se podaří navázat úzký kontakt, někdy ne, někdy už nám podruhé dávají najevo, že s námi nic mít nechtějí“, uvádí pracovník služby.

Spolupracující subjekty

Díky intenzivní spolupráci mezi protidrogovým koordinátorem města České Budějovice, dalšími zástupci města a službou TP, dochází k lepšímu mapování území s výskytem patologických jevů a ke stabilizaci situace ve městě. Kapacitu služby i spolupráci hodnotí další subjekty velmi pozitivně, kdy jsou dle jejich hodnocení vždy ošetřeny potřebné lokality. Omezení je vnímáno na straně finančního ohodnocení pracovníků služby. Odbor sociálních věcí Strakonice pak v některých případech zprostředkovává kontakt mezi službou a kontaktním centrem.

Starostka města Blatná oceňuje dlouholetou spolupráci se službou trvající od roku 2005. Dle jejího hodnocení došlo ke změně typu uživatelů drog a jejich lokalizace. Populace uživatelů stárne, přesouvají se na jiné typy drog a zároveň se z města rozptýlili do menších obcí. Služba TP dokáže na tyto proměny reagovat. Se zástupci města se pravidelně schází s týdenní frekvencí a své aktivity koordinuje.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

Odevzdávání monitorovacích zpráv je dle pracovníků TP příliš časté, např. ve srovnání s Radou vlády, kde je to po půl roce.

Finanční manažerka služby, která vyřizuje ostatní dokumenty, považuje za podstatné zmínit to, že je komplikací vyplňovat dodavatele za každý doklad – například za jednotlivé benzínky. Do roku 2016 byly velmi nízké hodnoty za drobný dlouhodobý hmotný majetek – problém byl například u židlí, nebo u notebooků (původně ceny pouze za 12 tisíc). Od roku 2017 byly ceny nastaveny nově, a jsou již vyhovující.

Dále hodnotí pracovník služby jako omezující „strop na vzdělávání v podobě 24 hodin ročně. I v zákoně je to pouze minimum, tady to více nejde. V našem případě je vzdělávání potřeba neustále. Proto, když se děje např. 5denní vzdělávání, pouze tři dny mohou jít z IP, ostatní je odjinud, což je zase zbytečná administrativní komplikace.“

Doporučováno bylo také dříve zveřejnit dokumenty k vyplňování monitorovacích zpráv, které se v současném Projektu objevily až relativně blízko odevzdávání první monitorovací zprávy.

Pro následující období (2019+) již TP nebude součástí individuálního projektu, jeho činnost tak bude hrazena z krajské dotace.



7.2.8 Podpora samostatného bydlení – Domov sv. Anežky, Týn nad Vltavou

Popis služby

V Domově sv. Anežky jsou poskytovány sociální služby: sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny a služba podpora samostatného bydlení. Cílem služeb je podporovat lidi se zdravotním postižením z regionu Vltavotýnska v rozvíjení sebedůvěry, samostatnosti a osobní realizaci tak, aby mohli žít spokojený život v běžné společnosti. Všechny tyto služby jsou poskytovány v rámci ubytování zvláštního určení, pobytovou a ambulantní rehabilitací, terénní asistenci jako podpora samostatného bydlení, či pracovního uplatnění v rámci chráněných pracovišť domova.

Dle zákona č. 108/2006, Sb., o sociálních službách, je „*podpora samostatného bydlení terénní služba poskytovaná osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení nebo chronického onemocnění, včetně duševního onemocnění, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.*“ Služba je tedy poskytována v místě bydliště uživatele služby a má vymezeny následující základní činnosti: poskytuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti, pomáhá klientům zajistit kontakt se sociálním prostředím a poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, případně při obstarávání osobních záležitostí. Samotné PSB cílí tedy na zajištění podpory samostatnosti a soběstačnosti osob, získání a rozvoje funkčních a sociálních návyků, dovedností a znalostí člověka se zdravotním postižením, účasti člověka se zdravotním postižením na společenských, vzdělávacích a volnočasových aktivitách, smysluplné využití volného času a v neposlední řadě též začlenění člověka se zdravotním postižením do života komunity (obec, město, vrstevníci, neformální skupiny, spolky apod.).

PSB v Týně nad Vltavou je jediná služba v kraji a poskytovatel zajišťuje její provoz na Vltavotýnsku, resp. v Týně nad Vltavou a jeho blízkém okolí (do 12 km vzdušnou čarou).

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi Domovem sv. Anežky, o.p.s. a Jihočeským krajem byly definovány závazné indikátory pro sociální službu Podpora samostatného bydlení, jako hlavní indikátor byla stanovena minimální okamžitá kapacita služby.

Tabulka 27: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet klientů za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek	10
Minimální počet všech zajištěných jednotek (33 měsíců)	10

Zdroj: Dokumentace k Projektu (smlouva)

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Financování PSB probíhá z Projektu již dlouhodobě. V rámci služby se dařilo stabilizovat pracovníky služby. Dle hodnocení vedení se však nejedná o důsledek zapojení do individuálního projektu kraje. Nacházet zaměstnance do sociálních služeb je obecně náročné.



Co se týče zajištění dostatečného množství finančních prostředků, organizaci se nedaří finančně krýt své fungování a provoz služeb. Dle hodnocení jejího ředitele má organizace rozpočet 10 milionů, z nichž má pokryto 8 milionů. Prostředky poskytnuté na fungování služby v rámci Projektu nehodnotí jako dostatečné, avšak tuto informaci se zástupci KÚ sama služba nekomunikovala. Dle vyjádření projektové manažerky zapojené též do přípravy navazujícího projektu IP V., byly službě pro nadcházející období schváleny prostředky v takové výši, o kterou požádala, přičemž v rámci navazujícího projektu byla podpořena pouze služba STD.

Pracovníci služby též nevidí jako pozitivum tříleté období Projektu, resp. smluvní zajištění poskytování služby na tři roky, ač jde podle mnohých služeb o výhodu umožňující zajistit dlouhodobé financování, a tedy relativní finanční a personální stabilitu služby, PSB hodnotí toto nastavení jako rigidní, neumožňující flexibilně reagovat na změny, ke kterým v průběhu tohoto období dochází. Služba se obávala, že se jí nepodaří naplnit indikátory nastavené ještě za předchozího vedení. Služba PSB má svá specifika, jedná se o službu na malém městě, takže sama dokáže limitovaně reagovat na snižování/zvyšování poptávky po službě. Přičemž v návaznosti na tento faktor a krátkodobé drobné výpadky v personálních kapacitách (nemoci apod.) měla služba obavy z naplnění indikátorů.

Projektová administrativa, monitorovací zprávy, indikátory a počítání hodin přímé práce a zároveň kontroly, kterým jsou vystaveni, je pro organizaci vysoce zatěžující. Dle hodnocení ředitele organizace znamenaly kontroly z kraje enormní psychickou zátěž na službu jako takovou a její pracovníky. Organizace je přesvědčena, že pracují s klienty dobře a pouze pokulhá administrativní spojená s jejich evidencí.

Zásadní problémy službě též působilo nastavení poskytování finančních prostředků z Projektu, které neumožnilo zajistit plynulé cash flow organizace. Dle informací od pracovníků, byla službě poskytnuta záloha 7 % a následně byly propláceny ex post náklady služby, které jsou fakturovány na základě reportů. Pro službu, která má omezené finanční zdroje je tak velmi komplikované zajistit plynulé cash flow ve chvíli, kdy služby musí „předplácet“ z alternativních zdrojů. Tato situace je pro organizaci obzvláště komplikovaná vzhledem k faktu, že obdobně jsou finanční toky uspořádány i v rámci spolupráce s místním Úřadem práce (pro oblast financování chráněné dílny), a tudíž se dopad nastavení financování v rámci Projektu na finanční management organizace umocňuje.

Dopad na cílové skupiny

Tabulka níže shrnuje naplňování indikátoru služby v průběhu realizace projektu, dle hodnot poskytnutých KÚ.

Tabulka 28: Přehled míry obsazenosti služby – počet kontaktů za den

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q	x	14	13
2. Q	14	14	13
3. Q	14	14	13
4. Q	14	13	x

Zdroj: Dokumentace k Projektu



Služba PSB je poskytována 14 klientům za den, přičemž tato kapacita je dle hodnocení pracovníků relativně stabilní. „Moc se to nemění, lidé jsou v tomto případě taková na celý život.“ Změna tedy může nastat v případě změny místa bydliště, k čemuž však prakticky dochází pouze minimálně.

Většina klientů služby se potýká s kombinovaným postižením, bydlí u rodičů ale i sami nebo v páru. Služba PSB spočívá v tom, že za těmito klienty dojíždí sociální pracovníci nebo se klienti účastní aktivit a programu domu, často též s klienty STD. Klienti mohou též jezdit na výlety, které však nejsou financovány v rámci základních činností služby, ale jsou službou fakultativní, kterou musí poskytovatel hradit z různých jiných zdrojů. Prostředky tedy nejčastěji získává od rodičů klientů či od firemních dárců.

Konkrétně služba nabízí svým klientům pomoc s domácností (úklid, praní, drobné opravy, obsluha domácích spotřebičů, nákup, stříhání vlasů, vousů, či s bezpečným opuštěním bytu apod.), podporu v hospodaření s penězi, pomoc s vyřizováním záležitostí na úřadech a institucích (pomoc s vyplňováním formulářů, doprovod na úřad, k lékaři, na poštu apod.), kurzy vaření, výuku práce s počítačem, možnost se zapojit do kulturních akcí (filmového klubu, hudebních akcí) či různých výletů.

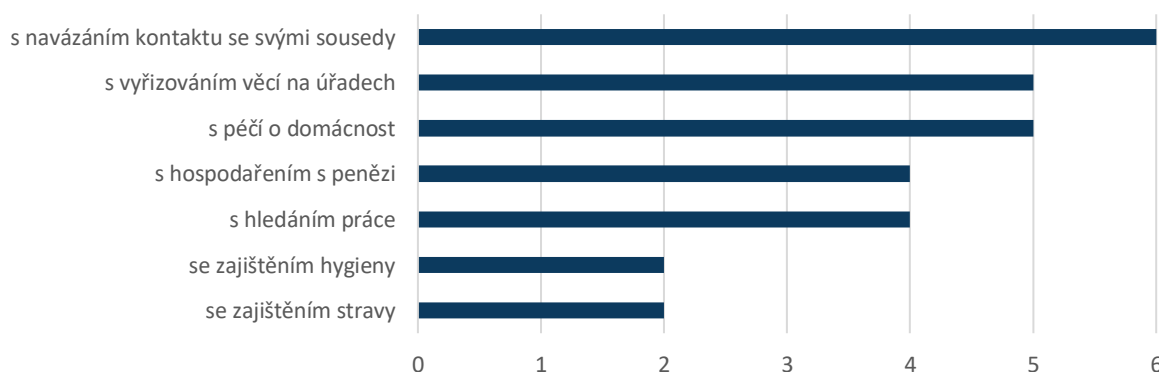
Většina klientů služby PSB je zaměstnána přímo v chráněném zaměstnání, které provozuje poskytovatel. Jedná se převážně o práci v dílně nebo na statku. Vzhledem k sezónnímu charakteru této práce, některé činnosti na statku nejsou v zimě vykonávány.

Služba je poskytována bezplatně osobám, které nejsou příjemci příspěvku na péči, osoby které tento příspěvek dostávají, hradí za asistenci (resp. za skutečně spotřebovaný čas nezbytný k zajištění této asistence) 80,-Kč za hodinu.

V rámci služby podpora samostatného bydlení byly získány odpovědi od 6 respondentů. V této skupině byla zastoupena pouze jedna žena. Průměrný věk respondentů byl 40 let. Jak uváděli pracovníci služby, klienti služby PSB jsou spíše dlouhodobí, neb čelí tedy svému postižení po celý život. Tento fakt dokládají i získané dotazníky, ty osoby, které v dotazníku vyplnily dobu využívání služby, využívají PSB 2 a více let. Ze strany klientů zaznívá, že by bez podpory ze strany služby samostatně bydlet nedokázali.

Jedním z cílů služby je poskytovat podporu v oblasti zprostředkování kontaktu se sociálním prostředím, všichni z respondentů uvedli, že v rámci služby potřebují pomoci právě s navázáním kontaktu se svými sousedy. Získávají zde podporu při zajištění chodu domácnosti či při vyřizování věcí na úřadě.

Graf 18: Klienti využívající službu PSB v ní získávají pomoc s: (n=6)



Zdroj: dotazníkové šetření s klienty služby



Spolupracující subjekty

STD Rolnička spolupracovala se sociální službou domov sv. Anežky až po doporučení se na Rolničku obrátit v souvislosti s poskytnutím konzultace k vykazovaným indikátorům. I přes to, že konzultace byla směřována ve větší míře k vedení dokumentace a administraci služby STD (kterou v domově sv. Anežky také poskytují), co se týče organizace a administrace práce měla dopad i na službu PSB, zejména ve vztahu ke způsobům evidování práce s klienty.

S organizací Chelčický domov svatého Linharta je spolupráce na bázi spolupořádání a koordinaci různých akcí (např. vzdělávacích). Chelčický domov poskytuje ambulantní služby STD, terénní pečovatelskou službu a zároveň služby sociální rehabilitace a sociálně aktivizační službu. V rámci některých služeb pracují se stejnými klienty jako PSB, spolupracují a sdílí svoje zkušenosti.

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

V rámci hodnocení průběhu realizace Projektu vidí poskytovatel potenciál pro zlepšení v oblasti nastavení plateb, a finančních toků, přičemž by uvítal úpravu, která by umožnila službě zajistit plynulý cash flow pro provoz organizace. Při změně nastavení by bylo dle poskytovatele vhodné zajistit službě adekvátní prostředky na provoz dopředu, nikoli hradit náklady zpětně.

Vedle nastavení financí byl poskytovatelem negativně hodnocen též průběh kontroly ze strany pracovníků kraje. Poskytovatel by uvítal změnu přístupu v kontrole z negativní kontroly (tj. co vše je špatně) na „pozitivní“ kontrolu (co by šlo dělat lépe). V návaznosti na průběh kontroly by uvítal poskytovatel, kdyby v rámci kraje neprobíhaly pouze kontroly služby, ale kdyby kraj měl k dispozici metodiky²², které by služba mohla v případech, kdy si není jistá, jak postupovat v práci s klienty, či jak vést evidenci, mohla využívat a jejichž činnost by tak mohla výrazně přispět ke zvýšení kvality poskytování služby.

Pro poskytovatele zároveň znamenal značnou zátěž fakt, že některé faktury a změny (dodatky) nebylo možné odesílat na KÚ prostřednictvím datové schránky, podle zástupce poskytovatele tyto dokumenty tedy musely být kraji předávány osobně, což znamenalo další časovou zátěž pro sociální službu.

Poskytovatel sociální služby působí na statku, kde poskytuje celé schéma služeb pro cílovou skupinu, včetně chráněné dílny, v návaznosti na charakter zařízení by uvítal možnost získat prostředky na pokrytí investičních výdajů. Aktuální potřebnost například spatřuje u oprav střechy či topení, tento typ výdajů však v rámci Projektu kraje hradit nelze.

²² Doplnění ze strany KÚ: Kraj má k dispozici metodiky a je možné veškeré nejasnosti konzultovat s projektovými manažery.



7.2.9 Sociálně terapeutická dílna – Diakonie ČCE – středisko Rolnička, Soběslav

Popis služby

Diakonie Rolnička poskytuje osobám s mentálním a kombinovaným postižením komplexní služby, přičemž je tyto služby mohou provázet jak v dětství, tak dospělosti. Celkem Rolnička poskytuje šest registrovaných sociálních služeb, a to: centrum denních služeb pro děti a mládež, centrum denních služeb pro dospělé, chránění bydlení, sociálně terapeutickou dílnu, službu osobní asistence a odlehčovací službu. Vedle těchto služeb, provozuje též dobrovolnické centrum a lze též využít služby organizace v oblasti dopravy.

Dle zákona o sociálních službách, jsou STD ambulantní služby „poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je tedy dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie.“ Služba v rámci svých základních činností zajišťuje: pomoc při osobní hygieně, či podmínky pro osobní hygienu, poskytuje stravu nebo pomoc při zajištění stravy, umožňuje nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností, které by měly vést k sociálnímu začlenění. Mimo jiné služba poskytuje podporu pro vytváření základních pracovních návyků a dovedností.

Centrum Rolničky, v němž jsou služby poskytovány, sídlí v centru města v blízkosti náměstí ve staré zástavbě. V přízemí se nachází čajovna, chráněné zaměstnání provozované Rolničkou, a v ostatních částech budovy pak další služby, včetně STD. Služba v Soběslavi vznikla v roce 2013, zároveň Rolnička poskytuje od roku 2012 službu STD v Táboře.

Nastavení indikátorů dle smlouvy

V rámci smluvního uspořádání mezi Jihočeským krajem a Diakonií ČCE – středisko Rolnička byly definovány hlavní závazné indikátory pro sociální službu jako počet kontaktů za den (indikátor 6 70 01), jednalo se o minimální okamžitou kapacitu služby.

Tabulka 29: Nastavení výše indikátorů pro službu

Počet klientů za den	Hodnota
Minimální počet zajištěných jednotek za měsíc	170
Minimální počet všech zajištěných jednotek (celkem 33 měsíců)	5 599

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Dopad Projektu na poskytovatele sociálních služeb

Administrativní zatížení bylo pracovníci služby vnímáno jako minimální, nejsou požadovány žádné „denní žurnály“, ale stačí doložit popis každodenních činností. Vedoucí služby tedy jednou za tři měsíce vyplní, co se během daného období dělalo, přičemž tento proces nehodnotí jako zatěžující. Na problémy narazila služba pouze v případech, kdy byly požadovány takové informace, které nemá k dispozici. Například služba nemusí sbírat informace o rodině klientů, kteří jsou svéprávní. Na konci



roku 2018 byl na službu vznesen další požadavek o zaslání doplňujících informací o klientech (kdy a koho z klientů se během tříletého období podařilo zaměstnat), vzhledem k tomu, že služba tyto informace eviduje, nebyl pro ni ani toto výrazně zatěžující požadavek.

Co se týče hodnocení dopadu Projektu na zajištění kvality poskytování služby; v rámci finančních a věcných kontrol kraje nebyla definována žádná specifická doporučení, která by mohla služba implementovat do vlastního nastavení. V návaznosti na fakt, že si služba sama dělá v rámci sítě Diakonie auditu kvality, hodnotí pozitivně jako přínosné právě vlastní metodické kontroly.

Ze strany úředníků kraje, kteří kontroly realizovali, byla doporučena úprava smluv, které služba uzavírá s klienty v oblasti udělování souhlasu se zpracováním osobních údajů. Doposud tento souhlas uděloval klient pouze službě samé, ale služba v návaznosti na vlastní povinnosti umožňuje do údajů nahlédnout i dalším subjektům, tudíž by mělo dojít k modifikaci tohoto povolení.

Během kontroly byla například diskutována možnost přejít na elektronický systém evidence klientů a práce s nimi, který služba aktuálně nepoužívá. V současnosti služba vede veškerou evidenci v papírové formě, což sama považuje za vhodné pro vedení záznamů (zohledňuje například i počítačovou gramotnost svých pracovníků nebo počty počítačů, které by k evidenci služba mohla využít). Doporučení k přechodu na elektronickou evidenci se však v návaznosti na kontrolu z kraje neobjevilo.

Dle hodnocení vedoucí sociální služby je právě STD Rolnička dávana krajem za příklad pro ostatní poskytovatele obdobné sociální služby. Například ji KÚ doporučil jiné službě, která do Rolničky přišla „na cvičenou“. STD je z individuálních projektů kraje financována dlouhodobě, dle hodnocení pracovníce by se dalo jít v kvalitě služby dál, například rozšířit spektrum poskytovaných služeb, zajistit nákup dalších materiálů. Dílna má kreativní zaměstnance a nápadů, které by mohly být realizovány, velké množství.

Víceleté financování vnímá služba jako dvousečné, neboť na jednu stranu přináší službě stabilitu, avšak na druhou stranu neumožňuje flexibilně reagovat na měnící se podmínky. Například v rámci Rolničky docházelo k rozvoji a rozšiřování služeb (obzvláště v Táboře, v Soběslavi byla služba vytížena stabilně), díky zvyšující se poptávce po službě dosáhl tedy poskytovatel na hranu vlastní kapacity. Oproti Soběslavi má právě Tábor větší spádovou oblast, a tudíž i větší množství klientů.

Díky delšímu období musí služba též plánovat na více let dopředu. Nyní si tedy nemůže dovolit plánovat na další rok něco nového nebo rekonstrukce, které nejsou v rámci Projektu financovatelné.

Dopad na cílové skupiny

Tabulka níže shrnuje naplňování indikátoru služby v průběhu realizace Projektu, dle hodnot poskytnutých KÚ.

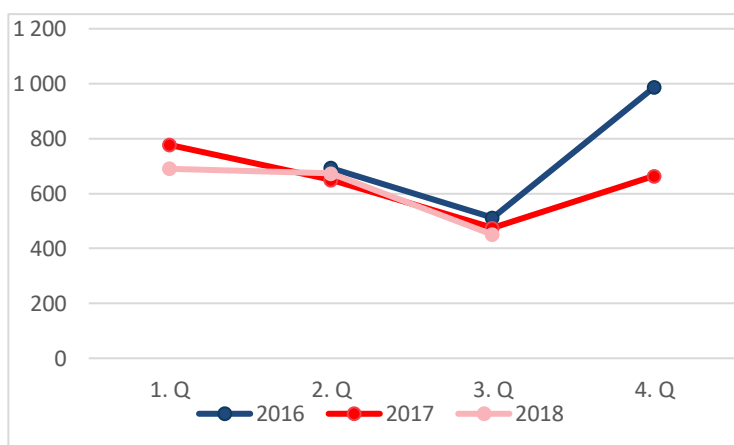


Tabulka 30: Přehled míry obsazenosti služby (%)

Kvartál/ ROK	2016	2017	2018
1. Q	x	777	690
2. Q	693	650	673
3. Q	512	475	450
4. Q	987	664	x

Zdroj: Dokumentace k Projektu

Graf 19: Přehled míry obsazenosti služby



Do STD v Soběslavi dojíždí klienti z okolí až 30 km vzdáleného, a to autobusem nebo vlakem. Dostupnost v této oblasti je tedy možná pro každého, ale pro někoho může být finančně náročná, pokud nepracuje nebo nemá zajištěnu kartu ZTP.

Služba se dle sociální pracovnice soustředí na dva hlavní cíle; a to budovat pracovní návyky klientů a jejich pracovní dovednosti. Každý z klientů je na tom různě, co se týče jeho zdravotního stavu, dovedností a návyků. Pracovníci služby musí vytipovat, na co se konkrétně klient hodí, a podle toho ho směřovat. Výhodou Rolničky je fakt, že vedle STD poskytují i další služby určené pro tuto cílovou skupinu. Rolnička provozuje též chráněná zaměstnání (v textilní nebo keramické dílně), v rámci STD se mohou klienti připravovat též na činnosti, které jsou nutné pro pracovní místo. Zároveň se dle hodnocení vedoucích sociálních služeb výjimečně daří klienty umísťovat na otevřený trh práce. Například klienti dochází do různých zaměstnání, přičemž pracovnice tyto klienty do zaměstnání doprovází. Mají navázanou dobrou spolupráci například s Tescem. Na začátku, v rámci sociálního poradenství, pomůžou připravit klientovi potřebné papíry. Zatím si zaměstnavatelé moc s jejich klienty nevědí rady, resp. neví, jak se k nim chovat či k nim přistupovat. Často se pak stává, že jim začnou zaměstnavatelé tykat a chovat se k nim jako k dětem.

STD tedy těmto klientům poskytuje prostor, kde si mohou vyzkoušet, jestli mají kapacity na to se zapojit na trh práce, neboť si často klienti neumí moc představit, co zaměstnání znamená a jaké nároky by museli zvládnout. V tomto ohledu zaznamenali pracovníci změny, zatímco dříve v rámci služby získávali klienti sebevědomí potřebné pro uplatnění na trhu, nyní často postrádají zdravý sebenáhled a právě v STD jej mohou tedy získat a vyzkoušet si jaké nároky by museli v rámci zaměstnání zvládnout.

Dle hodnocení sociálních pracovníků je širě poskytovaných služeb veliká a jejich návaznost odpovídá potřebám. Pracovníci vždy mají, co konkrétnímu klientovi nabídnout. Problematické pro službu jsou případy, kdy mají klienti kombinovaná onemocnění, resp. mají jak mentální postižení, tak psychiatrické diagnózy. Služba sice může přijímat klienty, kteří mají podobné diagnózy, ale tito klienti musí mít své psychiatrické obtíže už zaléčeny a nesmí se jednat o „převažující“ diagnózu.



Spolupracující subjekty

STD Rolnička úzce spolupracuje při poskytování služeb s Úřadem práce Tábor. Úřad práce se v rámci činností pracovní rehabilitace zaměřuje na získání a udržení zaměstnání svých klientů. V návaznosti na tuto činnost pak úzce spolupracuje s STD, například posílá do této služby své klienty za účelem jejich přípravy na zaměstnání. Zástupci STD se účastní setkání pracovních skupin úřadu práce a mohou tak přispívat k plánování aktivit pro tuto cílovou skupinu. Vedle STD využívá úřad práce též chráněná pracovní místa, která Rolnička zajišťuje.

Centrum Kaňka v Táboře pečuje o děti s postižením a jejich rodiny. Provozuje i ZŠ, jejíž absolventi pak často nachází uplatnění v STD Rolnička. Dle hodnocení zástupce centra mají s STD velmi dobře vyjasněnou vzájemnou působnost a působí tak pro klienty kompatibilně, nikoli jako konkurence. Společně se snaží vytvářet návazné služby pro klienty, které budou reflektovat jejich schopnosti a potřeby. Spolupracují i na úrovni komunitního i krajského plánování (zástupci obou organizací se setkávají na pracovních skupinách).

Příležitosti pro budoucí nastavení Projektu (Procesní hodnocení)

Služba pracuje dlouhodobě s cílovou skupinou na zvyšování kvality své práce v rámci sítě STD provozovaných diakonií, například se schází na celorepublikových setkáních v rámci kulatých stolů, kde mají prostor sdílet své zkušenosti napříč jednotlivými kraji. Toto sdílení v rámci jednoho typu služby vidí vedoucí sociálních služeb jako velmi pozitivní, avšak v celorepublikovém měřítku má specifický charakter, neboť každý jednotlivý kraj má nastaveny procesy zcela odlišně. Vedle odlišné administrace má každý kraj jiný přístup k hodnocení toho, co chápe jako uznatelný náklad služby a co ne, například se to ukázalo u výjezdů za klienty (resp. svážení klientů do služby), které některé kraje legitimizují, některé naopak zakazují a jiným krajům „je to jedno“.

Vedoucí služby by uvítala obdobná setkání též v rámci Jihočeského kraje. **Kulatých stolů by se tak mohli účastnit pracovníci STD** z celého kraje a sdílet dobrou praxi a diskutovat způsoby, jakými řeší specifickou problematiku. Služba například řeší definici cílové skupiny, ale jediná doporučení, která se jí podařilo získat od metodičky Diakonie, bylo držet se zákona. Zde je však uvedena velmi široká definice cílové skupiny. Setkání v rámci kulatých stolů by umožnila službě zjistit zkušenosti napříč službami kraje, například i s tzv. zácvikovými místy, zkušenosti se zaměstnavateli a možnosti zaměstnání, zkušenosti s doktorem (zkušenosti s podnikovými doktorem, jak to komunikovat s lékařem) s chráněným trhem práce a mnohá další témata.

Velmi pozitivně je ze strany poskytovatele hodnocena komunikace s krajským úřadem a projektovým týmem, vždy je otevřený a nápomocný.