



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

*v rámci projektu Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací*



Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost  
Registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_008/0016039



MOORE



## OBSAH

<b>1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE</b> .....	<b>4</b>
<b>2. CÍL A ÚČEL</b> .....	<b>5</b>
<b>3. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ</b> .....	<b>6</b>
<b>4. ÚVOD</b> .....	<b>8</b>
4.1 Prostředí a kontext Projektu .....	8
4.2 Shrnutí Projektu.....	10
4.3 Analýza klíčových aktérů.....	11
<b>5. METODOLOGIE ŘEŠENÍ</b> .....	<b>12</b>
5.1 Evaluační design a dosavadní sběr dat .....	12
5.1.1 Desk research .....	12
5.1.2 Dotazníkové šetření.....	13
5.1.3 Skupinový rozhovor s členy realizačního týmu .....	14
5.1.4 Fokusní skupina .....	14
5.1.5 Případové studie .....	14
5.1.6 Výsledky dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávacími agenturami .....	14
<b>6. MODEL AKCE</b> .....	<b>16</b>
6.1 Organizace .....	17
6.2 Prostředí a kontext .....	18
6.3 Cílová skupina .....	22
6.4 Zaměření aktivit .....	22
6.5 Realizace aktivit.....	23
<b>7. TEORIE ZMĚNY PROJEKTU</b> .....	<b>25</b>
<b>8. VYHODNOCENÍ DOPADŮ A PŘÍNOSŮ PROJEKTU</b> .....	<b>27</b>
8.1 Dopady na straně osob sociálně vyloučených a osob sociálním vyloučením ohrožených.....	27
8.2 Dopady na straně poskytovatelů sociálních služeb .....	28
8.3 Dopady na straně pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků.....	28
8.4 Dopady na straně Příjemce (Magistrát hl. m. Prahy) .....	28
<b>9. HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ A ZÁVĚRY</b> .....	<b>30</b>
9.1 Evaluační matice .....	31
9.2 Závěrečná vyhodnocení evaluačních otázek .....	39
<b>10. DOPORUČENÍ</b> .....	<b>95</b>
<b>11. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b> .....	<b>96</b>



12. SEZNAM ZKRATEK.....	98
13. SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ .....	99
14. SEZNAM PŘÍLOH .....	101



## 1. ZÁKLADNÍ ÚDAJE

**Název projektu:** Evaluace projektu „Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací“ – Závěrečná evaluační zpráva

**Objednatel:**

Název: Hlavní město Praha

Adresa: Mariánské náměstí 2  
110 01 Praha 1

Kontaktní osoba: Bc. Alexandra Semancová, projektová managerka

**Dodavatel:**

Název: Moore Advisory CZ s.r.o.

Adresa: Karolinská 661/4  
186 00 Praha 8

Kontaktní osoba: Ing. Petr Štětka, manager



## 2. CÍL A ÚČEL

Tato závěrečná evaluační zpráva (dále také jako „Zpráva“) je třetím výstupem realizace veřejné zakázky s názvem „Evaluace projektu Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací“ (dále také jako „Zakázka“). Dodavatelem Zakázky je společnost Moore Advisory CZ s.r.o. (dále také jako „Zpracovatel“ nebo „Moore“), a to na základě smlouvy uzavřené dne 17.01.2022 s Hlavním městem Praha (dále také jako „Zadavatel“ nebo „HMP“).

Tato Zakázka je realizována v rámci projektu „*Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací*“ (dále také jako „Projekt“), registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_008/0016039. Cílem tohoto Projektu, který je financován z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, je rozšíření kapacit terénních a ambulantních služeb v krajské síti sociálních služeb a podpora procesů systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací a službami úřadů a příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky (otce) a rodiny s dětmi. Dalším cílem je propojení sociální politiky s bytovou politikou hl. m. Prahy, kdy počet sociálních bytů alokovaných pro rodiny s dětmi odpovídá počtu identifikovaných rodin s dětmi v bytové nouzi. Projekt vznikl jako dlouhodobá vize, jejímž cílem je zajistit, aby na území HMP nežilo žádné dítě v nevyhovujících podmínkách a rodiny měly zajištěnou odpovídající účinnou podporu sociálních služeb.

Dle dodatku č. 1 ke Smlouvě o dílo č. DIL/82/04/001557/2022 z 31.3.2023 došlo ke změnám ve smyslu úpravy doby plnění předmětu smlouvy, doplnění evaluačních otázek a změny ceny díla. Konkrétně změna článku I – upravený harmonogram plnění, změna článku II, odst. 2 a 3 Smlouvy – změna termínů plnění předávání průběžné a závěrečné evaluační zprávy podle přílohy č. 1 k Dodatku č. 1 Smlouvy a změna článku VIII, odst. 1 Smlouvy – změna celkové ceny za dílo.

Za účelem zpracování Zakázky dle představ a očekávání Zadavatele je vytvořena tato závěrečná evaluační zpráva, která mimo jiné obsahuje následující:

- Shrnutí výsledků a hlavních závěrů (Manažerské shrnutí)
- Úvod
- Použitá metodologie a provedená šetření
- Analýza dat
- Hlavní závěry a zjištění, odpovědi na evaluační otázky
- Doporučení
- Použitá literatura a zdroje
- Samostatné přílohy



### 3. MANAŽERSKÉ SHRUTÍ

Tato závěrečná evaluační zpráva je zpracována v rámci realizace veřejné zakázky s názvem „*Evaluace projektu Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací*“. Zadavatelem této zakázky je Hlavní město Praha a Zpracovatelem veřejné zakázky, tedy evaluátorem, je společnost Moore Advisory CZ s.r.o. Tato závěrečná evaluační zpráva je navázána na průběžnou evaluační zprávu. Hlavním cílem této zprávy je poskytnout informace o procesu realizace Projektu, naplňování cílů, výstupů a dopadů Projektu, a na základě evaluačních zjištění navrhnout Zadavateli doporučení pro realizaci obdobných či navazujících projektů. Do Projektu byly zapojeny poskytovatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a další služby na podporu sociálního začleňování – terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství (Armáda spásy v České republice, z. s., Cestou necestou, z. ú., Člověk v tísní, o. p. s., Dům tří přání, z. ú., Neposeda z. ú., R – Mosty, z. s., SOS dětské vesničky, z. s., SPOLEČNOU CESTOU z. s.).

Realizace Projektu byla provedena v souladu s projektovou žádostí a schválenými změnami. Problém, který řeší Projekt, vychází ze současné situace, kdy je patrná nedostatečná kapacita terénních a ambulantních služeb a potřeba zlepšit systém integrace pobytových sociálních služeb pro rodiny s dětmi na území hlavního města Prahy. **Aktivity Projektu reagují na vymezený problém systémově a komplexně.** Mají za cíl přinést nový přístup v péči o děti ohrožené institucionalizací (procesem, kdy jsou děti umístěny do institucionálních zařízení – sirotčince, dětské domovy a podobné instituce) a v práci s rodinami ohroženými sociálním vyloučením.

K evaluaci Projektu bylo přistoupeno kombinací kvantitativních a kvalitativních metod. Klíčovými metodami sběru dat v rámci tvorby závěrečné evaluační zprávy byl skupinový rozhovor, fokusní skupina, vlastní dotazníkové šetření a desk research. Dalšími použitými zdroji dat byly výsledky dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávacími agenturami, které vyplynuly z poskytnutého vzdělávání pracovníkům v sociálních službách a obecní sociální práce během Projektu, a případové studie obsahující příběhy osob sociálně vyloučených a osob sociálním vyloučením ohrožených. Skupinový rozhovor byl realizován s členy realizačního týmu. Fokusní skupina byla složena ze zástupců poskytovatelů sociálních služeb (ředitelů, pracovníků sociálních služeb, sociálních pracovníků), zaměstnanců veřejné správy, kteří se věnují sociální problematice a dalších zainteresovaných aktérů z praxe. Vlastní dotazníkové šetření bylo realizováno mezi poskytovateli sociálních služeb zapojených do Projektu. Konkrétně mezi řediteli případně vedoucími sociálními pracovníky za jednotlivé organizace, které jsou zapojené do Projektu. Mj. pro účely závěrečné evaluace byly poskytnuty vzdělávacími agenturami výsledky dotazníkového šetření obsahující zpětnou vazbu sociálních pracovníků na poskytované vzdělávací aktivity. Případové studie byly poskytnuty case managerkami Projektu a jejich obsahem je zmapování výchozí situace klientů, důvod, cíl a průběh spolupráce.

V rámci závěrečné evaluace byla identifikována již výše zmíněná hlavní překážka, tedy počáteční neefektivní nastavení celého Projektu. Proběhla podstatná změna, která si vyžádala vydání změnového právního aktu. Došlo k dílčím změnám – prodloužení Projektu, úpravě rozpočtu, navýšení cílových hodnot u indikátorů a vznik nových indikátorů, úpravě finančního plánu a úpravě a začlenění klíčových aktivit. Jako další překážky byly identifikovány nejasné požadavky ohledně vykazování, nejasné požadavky při kontrole, nejasné nastavení pravidel a nejasné metodické ukotvení a s tím související absence obecné metodiky, neexistence pracovní pozice koordinátora, problematická komunikace a spolupráce s městskými částmi, nedostatek bytů či nedostatek klientů.

**Po provedení výše uvedených změn, lze v konečném důsledku realizaci Projektu hodnotit jako úspěšnou. Mezi faktory, které k tomu dopomohly, patří zejména mnohočetné zkušenosti projektového týmu s realizací obdobných projektů z Evropských fondů či kontroly realizačního týmu u poskytovatelů sociálních služeb. Komunikace s realizačním týmem Projektu, především s projektovou managerkou, byla jednoznačně identifikována jako klíčový faktor pro úspěšnou realizaci Projektu dle zjištění vycházejících z dotazníkového šetření a fokusní skupiny.**

Projekt mimo jiné přinesl spokojenost neziskových organizací s realizací Projektu, vznik nových pracovních míst/úvazků na komplexní podporu rodin s dětmi, zkvalitnění/zefektivnění sociálních služeb, navýšení kapacit ambulantních sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi, rozšíření kapacit služeb rodinné politiky, posílení



spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů, posílení spolupráce mezi poskytovateli a zadavateli sociálních služeb.

Respondenti závěrečného dotazníkového šetření **potvrdili zlepšení situace klientů zapojených do Projektu díky využívání sociálních služeb. Během realizace Projektu došlo k pozitivnímu posunu v oblasti bydlení**, kterou respondenti označili za nejméně zlepšenou oblast. Tento výsledek potvrzuje účinnost sociálních služeb poskytovaných v rámci Projektu a jejich schopnost přinášet pozitivní změny v životech klientů. Projekt se úspěšně podílel na zvýšení kvality života a stability klientů.

Jako negativní dopad se projevila nezdravá závislost klientů na sociálních službách a s tím spojené neefektivní využití zdrojů. Vytvoření této závislosti však závisí především na postoji jednotlivých organizací zapojených do Projektu a jejich přístupu k poskytování podpory. Správně vyvážený přístup zajišťuje, že sociální služby jsou poskytovány jako dočasná pomoc a podpora, která pomáhá klientům dosáhnout svých cílů a překonat obtíže, aniž by se stali závislími na těchto službách na dlouhodobější bázi.

**Celkově lze konstatovat, že v rámci realizace klíčových aktivit Projektu jsou naplňovány stanovené cíle a postupy.**

Na základě evaluačních zjištění Zpracovatel navrhuje **doporučení** (viz kapitola Doporučení), která je možné využít při realizaci projektů obdobného či stejného zaměření, a to:

- podpora komunikace Magistrátu hlavního města Prahy a jednotlivých městských částí;
- zajištění pozice koordinátora před zahájením realizace obdobného projektu, s ohledem na jeho potřeby a cíle;
- vytvoření metodiky před zahájením realizace obdobného projektu, s ohledem na jeho potřeby a cíle;
- pokračování realizace akreditovaných vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách.



## 4. ÚVOD

Závěrečná evaluační zpráva je třetím výstupem realizace veřejné zakázky s názvem „*Evaluace projektu Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací*“. Tato zpráva byla vytvořena zejména na základě metody desk research, z poznatků získaných z vlastního dotazníkového šetření, poznatků získaných z poskytnutých výsledků dotazníkového šetření vzdělávacími agenturami obsahující zpětnou vazbu sociálních pracovníků na vzdělávací aktivity, poznatků získaných z realizovaného skupinového rozhovoru s realizačním týmem Projektu, poznatků získaných z realizace fokusní skupiny a poznatků z případových studií obsahující příběhy osob sociálně vyloučených a osob sociálním vyloučením ohrožených. Obsahem této Zprávy je zejména vyhodnocení dotazníkového šetření cíleného na zástupce poskytovatelů sociálních služeb. Dále vyhodnocení skupinového rozhovoru s realizačním týmem a fokusní skupiny se zástupci poskytovatelů sociálních služeb (řediteli, pracovníky sociálních služeb, sociálními pracovníky), zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální problematice a s dalšími zainteresovanými aktéry z praxe a následné zodpovězení vybraných evaluačních otázek. Postup evaluace je znázorněn v níže uvedeném schématu.



Z výše uvedeného je zřejmé, že závěrečná evaluační zpráva navazuje na průběžnou evaluační zprávu.

Závěrečná evaluační zpráva vychází z průběžné evaluační zprávy a požadavků Zadavatele stanovených v zadávací dokumentaci. Během realizační fáze Projektu došlo k podstatné změně zakládajícího dodatku či změnu právního aktu. Vstupní evaluační zpráva byla zpracována před touto změnou, proto se mohou metody sběru dat a jejich cílové skupiny včetně evaluačních otázek lišit od designu stanoveného ve vstupní zprávě. V průběhu zpracování vstupní evaluační zprávy byla použita zejména metoda rešerše a analýza dokumentů Projektu. V rámci průběžné evaluace byla provedena procesní část evaluace. Cílem průběžné evaluační zprávy bylo zhodnotit proces realizace probíhajícího Projektu, zejména řízení Projektu a naplňování cílů a výstupů Projektu. V rámci závěrečné evaluační zprávy bylo evaluátorem realizováno dotazníkové šetření mezi zástupci poskytovatelů sociálních služeb, skupinový rozhovor s realizačním týmem Projektu a fokusní skupina se zástupci poskytovatelů sociálních služeb (řediteli, pracovníky sociálních služeb, sociálními pracovníky), zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální problematice a s dalšími zainteresovanými aktéry z praxe. Na závěr bylo provedeno konečné zhodnocení Projektu. Závěrečná evaluační zpráva tak vyhodnotila veškeré stanovené evaluační otázky.

Cílem evaluace je ověření naplnění plánovaných cílů Projektu a zajištění poskytování efektivních a kvalitních sociálních služeb. Mimo jiné je evaluace cílena na formulaci doporučení, která dopomohou zkvalitnit a zefektivnit realizaci obdobných projektů v budoucnu.

Závěrečná evaluační zpráva obsahuje zanesení tématu do kontextu, shrnutí Projektu, analýzu klíčových aktérů, evaluační design a dosavadní sběr dat, hlavní zjištění a závěry, doporučení.

### 4.1 Prostředí a kontext Projektu

Projekt *Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací* **reaguje na nevyhovující životní podmínky dětí na území hlavního města Prahy a související potřebu odpovídající sociální a zdravotní podpory pro rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.**

Sociální vyloučení lze označit jako stav, kdy je určitá skupina lidí systematicky omezována a vytěšňována na okraj společnosti. Tito jednotlivci mají omezený přístup ke zdrojům a příležitostem, které jsou běžně dostupné ostatním. Sociální vyloučení není pouze otázkou finanční nouze, ale zahrnuje také další faktory, které se kumulují. V českém prostředí jsou zejména oblasti bydlení, vzdělávání, zaměstnanost a zadluženost spojovány





se sociálním vyloučením. Důležitou roli hraje také prostorová segregace, která ovlivňuje přístup k veřejným službám a zaměstnání v místě bydliště.<sup>1</sup>

Komparaci úrovně sociálního vyloučení mezi různými regiony v České republice umožňuje vytvořený index sociálního vyloučení. Tento index, vytvořený Agenturou pro sociální začleňování, je tak unikátním nástrojem, který pomáhá zacílit pomoc do území, jež je nejvíce zatíženo.

Na území hlavního města Prahy je také patrný nedostatek dostupných terénních a ambulantních služeb v rámci krajské sítě sociálních služeb. V rámci Projektu tak byl stanoven klíčový cíl, a to rozšířit tuto kapacitu a posílit spolupráci mezi registrovanými sociálními službami, pracovníky obecních sociálních oddělení a službami úřadů.

V návaznosti na podporu propojení sociální politiky s bytovou politikou HMP a přípravu strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky (otce) a rodiny s dětmi jako jednoho ze stanovených cílů Projektu, lze uvést následující. Podle **Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030**<sup>2</sup>, podle které je odhadováno, že v hl. m. Praze je rozsah bytové nouze následující:

- V Praze žije 8-12 tisíc osob bez střechy a bez bytu (na ulici, v provizorních přístřešcích, na ubytovnách, v azylových domech).
- Dalších zhruba 10,5 tisíce osob žije v nejistém a nevyhovujícím bydlení (tj. nefunkční byty, bydlení u příbuzných/znamých, bez právního titulu, v přelidněných bytech).
- Kolem 160 tisíc osob je ohrožených ztrátou bydlení, a to zejména kvůli nízkým příjmům/vysokým nákladům na bydlení.

V rámci skupiny rodiny s dětmi, žilo v nevyhovujících podmínkách na území hl. m. Prahy v roce 2018 dle **Platformy pro sociální bydlení**<sup>3</sup> přibližně 200 rodin s dětmi, z toho:

- 140 rodin s dětmi na ubytovnách.
- 50 rodin s dětmi v azylových domech.
- 10 rodin s dětmi v přístřešcích (např. zahradní domky).

Dále je pro potřeby Projektu předpokládáno, že v mezidobí se do nevyhovujícího bydlení dostane cca 50 dalších rodin s dětmi. Přibližně 350 dětí žije v hl. m. Praze na ubytovnách a v azylových domech a téměř 3 000 jich žije v nevyhovujícím bydlení (přelidněné byty, nejisté bydlení, nevyhovující byty). Vysoké zastoupení rodin s dětmi je pravděpodobné mezi domácnostmi ohroženými ztrátou bydlení. Hl. m. Praha tak patří mezi území nejvíce zasažené bytovou nouzí a s vysokým počtem rodin v bytové nouzi.<sup>4</sup>

Sociální byty tak umožňují nízkopříjmovým domácnostem získat za dostupnou cenu plnohodnotnou nájemní smlouvu a důstojné bydlení v nájemním bytě. S řádnou nájemní smlouvou mohou rodiny poté uplatnit některé nároky, například si na adrese zapsat trvalé bydliště a čerpat příspěvek na bydlení.

Agentura pro sociální začleňování vyzdvihuje také důležitost užití case managementu. Ten je v sociálních službách vnímán jako nástroj, který umožňuje efektivní týmovou práci při řešení situace klienta sociálních služeb. V mnoha případech vyžaduje řešení situace spolupráci různých organizací, a je tedy nezbytné koordinovat jejich služby a postupy. Case management také slouží jako prostředek pro koordinaci poskytované pomoci a předcházení jejímu duplikování nebo nepotřebnému zdvojení.

<sup>1</sup>Index sociálního vyloučení. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: [https://www.socialni.zaclenovani.cz/index\\_socialniho\\_vyloucenii/](https://www.socialni.zaclenovani.cz/index_socialniho_vyloucenii/)

<sup>2</sup> Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030. Hlavní město Praha. Odbor sociálních věcí. Dostupné z: [https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie\\_bezdomovectvi.pdf](https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie_bezdomovectvi.pdf)

<sup>3</sup> Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. Platforma pro sociální bydlení, LUMOS. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zprava-o-vyloucenii-z-bydlenii-za-rok-2018.pdf>

<sup>4</sup> Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. Platforma pro sociální bydlení, LUMOS. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zprava-o-vyloucenii-z-bydlenii-za-rok-2018.pdf>



## 4.2 Shrnutí Projektů

Klíčové informace o Projektu obsahuje následující tabulka.

Tabulka 1 Shrnutí Projektů

<b>Projekt</b>	Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_008/0016039 Operační program Zaměstnanost Prioritní osa 2 Sociální začleňování a boj s chudobou
<b>Cíl Projektů</b>	Cílem Projektů je rozšíření kapacit terénních a ambulantních služeb v krajské síti sociálních služeb a podpora procesů systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací a službami úřadů a příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky (otce) a rodiny s dětmi. Dále také propojení sociální politiky s bytovou politikou HMP, kdy počet sociálních bytů alokovaných pro rodiny s dětmi odpovídá počtu identifikovaných rodin s dětmi v bytové nouzi. Podpora cílových skupin bude realizována prostřednictvím zajištění dostupnosti a rozvoje vybraných sociálních služeb na území HMP. Projekt je zaměřen na navýšení kapacity terénních sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi, rozšíření kapacit služeb rodinné politiky, zajištění sociálních pracovníků MHMP, kteří budou pracovat jako posila obecní sociální práce na pozici koordinátor podpory pro rodiny s dětmi na úřadech MČ, vznik jednotného systému rolí, předávání informací a vytvoření strategického dokumentu dalšího rozvoje azylových domů.
<b>Příjemce</b>	Hlavní město Praha Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1
<b>Rozpočet</b>	Výše rozpočtu: 91 238 121,82 Kč
<b>Termín realizace</b>	1. 6. 2020 - 30. 6. 2023
<b>Lokalizace Projektů</b>	Místo realizace: Hlavní město Praha Území dopadu: Hlavní město Praha
<b>Webová adresa</b>	<a href="https://socialni.praha.eu/jnp/cz/financovani_socialni_oblasti/evropsky_socialni_fond/projekt_rodiny_a_deti/index.html">https://socialni.praha.eu/jnp/cz/financovani_socialni_oblasti/evropsky_socialni_fond/projekt_rodiny_a_deti/index.html</a>
<b>Klíčové aktivity</b>	Projekt se skládá z celkem 7 klíčových aktivit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• KA 1 Rozšíření kapacity sociálních služeb</li> <li>• KA 2 Příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů</li> <li>• KA 3 Evaluace Projektů</li> <li>• KA 4 Příprava dalších strategických materiálů a analýz pro rozvoj prarodinné politiky v Praze</li> <li>• KA 5 Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 Hlavního města Prahy</li> <li>• KA 6 IT nástroje podpory a řízení prarodinné politiky</li> <li>• KA 7 Kontrolní činnost</li> </ul>
<b>Cílová skupina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené (dále jen „osoby sociálně vyloučené“),</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování (dále jen „poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb“),</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách,</li> <li>• Sociální pracovníci,</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice (dále jen „zaměstnanci veřejné správy“).</li> </ul>



Sledované indikátory	Kód	Název indikátoru	Cílová hodnota
	60000	Celkový počet účastníků	250
	67001	Kapacita podpořených služeb	50
	67010	Využívání podpořených služeb	84
	80500	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	6
	69501	Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb	1

Zdroj: Vlastní zpracování

### 4.3 Analýza klíčových aktérů

Tabulka 2 Klíčoví aktéři Projektů

Klíčový aktér	Charakteristika vztahu k Projektu
<b>Ministerstvo práce a sociálních věcí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vyhlašuje výzvy k předkládání žádostí o finanční podporu v rámci Operačního programu Zaměstnanost.</li> <li>Provádí monitoring podpořených projektů.</li> </ul>
<b>Hlavní město Praha</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jako příjemce Projektů je odpovědný za jeho komplexní realizaci.</li> <li>Je zřizovatelem některých organizací poskytujících sociální služby.</li> <li>Je nositelem Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Hlavního města Prahy na období 2019-2021 a 2022-2024.</li> </ul>
<b>Realizační tým</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Poskytuje odbornou, metodickou a konzultační podporu a pomoc v oblasti sociálních služeb.</li> <li>Poskytují zpětnou vazbu o přínosnosti a dopadu realizovaných aktivit.</li> <li>Poskytuje součinnost Zpracovateli v rámci evaluace.</li> <li>Je odpovědný za tvorbu a nastavení Projektů, za jeho průběh a naplnění stanovených cílů.</li> </ul>
<b>Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>V rámci tohoto Projektů se jedná o služby terénní programy, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství.</li> <li>Jsou příjemci aktivit Projektů.</li> <li>Poskytují zpětnou vazbu o přínosnosti a dopadu realizovaných aktivit.</li> <li>Poskytují informace, na jejichž základě je definována dostupnost sociálních služeb pro aktivní začleňování ohrožených a již sociálně vyloučených osob.</li> </ul>
<b>Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jsou cílovými skupinami Projektů a žijí v nevyhovujících podmínkách.</li> <li>Poskytují zpětnou vazbu o přínosnosti a dopadu realizovaných aktivit z jejich pohledu.</li> <li>Prostřednictvím podpořených poskytovatelů sociálních služeb jsou příjemci aktivit Projektů.</li> <li>Přínosem využívání sociálních služeb je podpora zapojení těchto osob do společnosti, pomoc při uplatnění se na trhu práce a pomoc při předcházení a snižování nežádoucích společenských jevů.</li> </ul>

Zdroj: Vlastní zpracování



## 5. METODOLOGIE ŘEŠENÍ

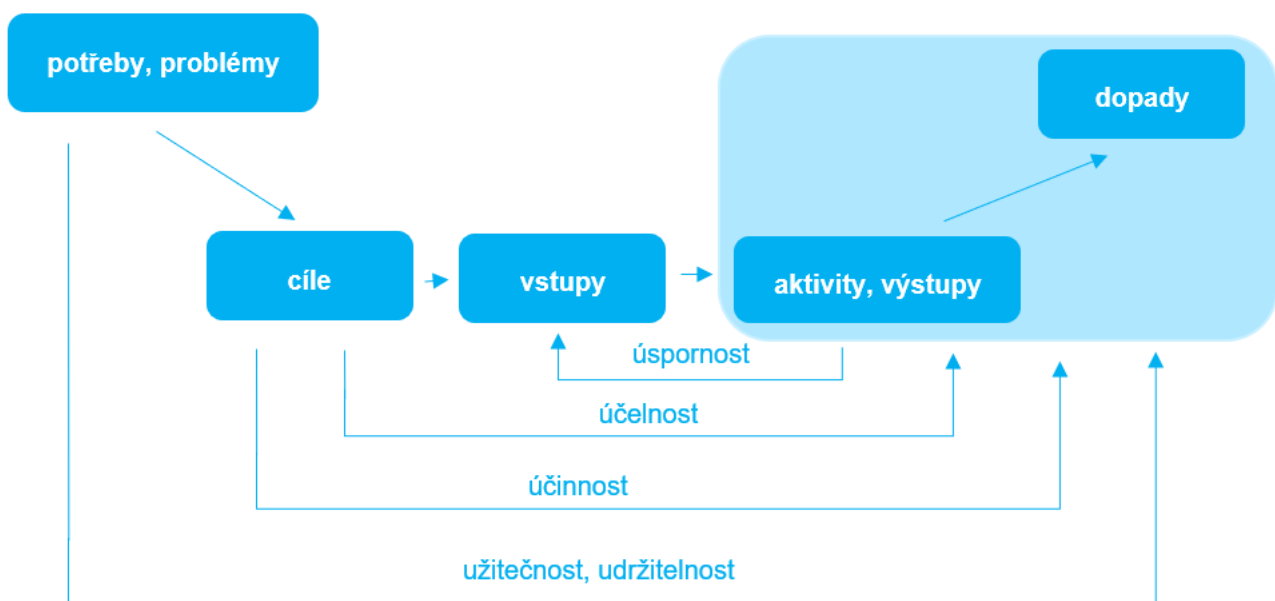
V rámci této kapitoly je představen metodologický přístup Zpracovatele k realizaci průběžné evaluace, který zahrnuje shrnutí Projektu, analýzu klíčových aktérů, evaluační design, sběr dat a analýzu rizik.

### 5.1 Evaluační design a dosavadní sběr dat

V rámci přístupu k řešení evaluace vychází evaluační design z teorie vedené evaluace dopadů. V této části je zpracována část společná pro všechny evaluační otázky, tedy jsou popsány evaluační kritéria pro vyhodnocení Projektu a klíčové metody sběru.

Projekt je hodnocen z pohledu evaluačních kritérií 5U, která zahrnují účelnost, účinnost, úspornost, užitečnost a udržitelnost. Následující schéma zobrazuje evaluační kritéria pro vyhodnocení Projektu.

Obrázek 1 Evaluační kritéria pro vyhodnocení Projektu



Zdroj: Metodika pro sebeevaluaci nesoutěžních projektů, vlastní zpracování

Tato Evaluace je založena na kvantitativních a kvalitativních metodách. Klíčovými metodami sběru dat, které byly v rámci této Evaluace uplatněny, bylo dotazníkové šetření, výsledky dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávacími agenturami, skupinový rozhovor s realizačním týmem, fokusní skupina, případové studie a desk research. Kombinace těchto metod sběru dat umožnila Zpracovateli získat komplexní informace o průběhu Projektu, které jsou nezbytným předpokladem jeho řádné evaluace.

#### 5.1.1 Desk research

Během evaluace byla pro většinu evaluačních otázek použita metoda desk research, přičemž tato metoda zahrnovala zejména rešerši a analýzu dokumentů Projektu a strategických dokumentů týkajících se hlavního města Prahy. Zpracovatel pracoval zejména s následujícími dokumenty:

- Projektová žádost;
- Zprávy o realizaci;
- Žádosti o změnu;
- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na období 2022–2024 (dále jen „Střednědobý plán“, případně „SPRSS“);
- Základní směry prorodinné politiky hlavního města Prahy na období 2021–2022;



- Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030.

Dále se Zpracovatel soustředil na analýzu materiálů, které jsou relevantní s ohledem na realizaci Zakázky či realizaci Projektu. Jedná se především o:

- Další strategické dokumenty na úrovni hl. m. Prahy<sup>5</sup>;
- Strategické dokumenty celorepublikové úrovně<sup>6</sup>;
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí;
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách;
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách;
- Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování;
- Zákon č. 109/2002 Sb. o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů;
- a další.

### 5.1.2 Dotazníkové šetření

Základním souborem pro dotazníkové šetření byli poskytovatelé sociálních služeb v hlavním městě Praha, kteří byli podpořeni v rámci Projektu. S žádostí o spolupráci byli osloveni konkrétně ředitelé či vedoucí sociální pracovníci jednotlivých zapojených organizací (Armáda spásy v České republice, z. s., Cestou necestou, z. ú., Člověk v tísni, o. p. s., Dům tří přání, z. ú., Neposeda z. ú., R – Mosty, z. s., SOS dětské vesničky, z. s., SPOLEČNOU CESTOU z. s.). Výsledný vzorek zahrnuje 6 respondentů za podpořené druhy sociálních služeb, což představuje celkovou návratnost 75 %.

Dotazník obsahuje otevřené, uzavřené a polouzavřené otázky při využití různých formátů odpovědí. V úvodu je respondentům vysvětlen důvod a smysl realizovaného šetření. Ve snaze zajistit odpovídající kvalitu šetření byla vytvořena pilotní (ověřovací) verze dotazníku, kterou Zpracovatel konzultoval se Zadavatelem. Technická správnost pilotní verze dotazníku byla testována pracovníky Zpracovatele, zatímco věcná správnost byla ověřena ve spolupráci s experty na sociální služby, kteří s Moore dlouhodobě spolupracují. Znění dotazníkového šetření bylo také kontrolováno ze strany Zadavatele. Dotazníkové šetření probíhalo metodou CAWI, resp. bylo realizováno prostřednictvím on-line platformy Survio, která poskytuje dostatečné funkce pro zpracování dotazníku a splňuje veškeré požadavky na ochranu osobních údajů (zejména GDPR) a ochranu dat. Sběr dat probíhal v období 15.5.2023–23.5.2023. Znění dotazníkového šetření je přílohou č. 1 této závěrečné evaluační zprávy.

Výsledky dotazníkového šetření byly primárně využity k zodpovězení evaluačních otázek, které se týkaly oblasti sociálních služeb poskytovaných ze strany respondentů dotazníkového šetření a oblasti změny situace cílových skupin, ke kterému došlo díky využívání těchto služeb.

Následující tabulka zobrazuje přehled zapojených služeb do dotazníkového šetření.

**Tabulka 3 Druhy sociálních služeb, které jsou zapojeny do dotazníkového šetření**

Druh služby	Počet služeb zapojených do Projektu
Terénní programy	3
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi	3
Odborné sociální poradenství	1

<sup>5</sup> Např. Návrh rozšíření koncepce rodinné politiky pro hlavní město Praha na období 2020–2023.

<sup>6</sup> Např. Národní strategie ochrany práv dětí 2021–2029.



Zdroj: Vlastní zpracování

### 5.1.3 Skupinový rozhovor s členy realizačního týmu

V rámci zpracování závěrečné evaluační zprávy Zpracovatel zrealizoval závěrečný rozhovor s realizačním týmem Projektu s cílem zjištění komplexních informací o Projektu, jeho průběhu a dopadech. Struktura a scénář rozhovoru byly konzultovány se Zadavatelem. Obsahem rozhovoru byl průběh Projektu, změny v Projektu, vzniklé dopady při realizaci, hodnocení dosavadní spolupráce. Rozhovor byl realizován v polostrukturovaném formátu, který umožnil dle situace a potřeb upravovat, doplňovat a měnit předem připravené otázky. Zástupci realizačního týmu tak měli velký prostor pro vlastní vyjádření, neboť nebyli svázáni přesně formulovanými otázkami. Rozhovor byl realizován s respondenty osobně v prostorách Magistrátu hlavního města Prahy. Rozhovoru se celkem účastnili 3 osoby. Získané informace ze skupinového rozhovoru byly zanalyzovány a využity pro potřeby evaluace a zodpovězení evaluačních otázek.

Tabulka 4 Členové projektového týmu, kteří jsou zapojeni do rozhovorů

Specifikace aktéra
Projektová managerka
Case managerka
Case managerka

Zdroj: Vlastní zpracování

### 5.1.4 Fokusní skupina

Fokusní skupina byla realizována dne 24. 5. 2023. Účastníky fokusní skupiny byli zástupci realizačního týmu, poskytovatelů sociálních služeb zapojených do Projektu a další zainteresovaní aktéři z praxe. Doba trvání fokusní skupiny byla 90 minut. Fokusní skupina byla realizována v polostrukturovaném formátu, který umožňuje dle situace a potřeb upravovat, doplňovat a měnit předem připravené otázky. Fokusní skupiny jsou přínosné pro zodpovězení evaluačních otázek zejména díky vzájemné interakci účastníků, která díky konfrontacím či možnosti opřít se o názory druhých umožňuje hlubší pochopení tematiky a širší perspektivu. Fokusní skupina je v rámci evaluace využita pro získání kvalitních informací od skupiny lidí. U fokusních skupin je klíčová kvalita získané informace, nikoliv nutnost shody či neshody ve skupině nebo kvantita informací.

Za tým Zpracovatele se fokusní skupiny zúčastnili 2 zástupci týmu – hlavní moderátor a jeho asistent, který průběh fokusní skupiny zaznamenával a zapisoval. Na začátku skupiny byli účastníci seznámeni s pravidly diskuse a byl jim představen průběh konání fokusní skupiny. Účastníci byli požádáni o souhlas s nahráváním průběhu skupiny a byli ujištěni o zachování anonymity. Z fokusních skupin byl se souhlasem účastníků pořízen audiozáznam, ze kterého byl vyhotoven přepis. Přepis byl poté analyzován a audiozáznam následně smazán. Scénář fokusní skupiny je přílohou č. 2 této zprávy.

### 5.1.5 Případové studie

Případové studie byly sesbírány od case managerek zapojených do Projektu. Case managerky poskytly pro evaluaci Projektu 5 případových studií z celkových 6, a to z důvodu absence dalšího případu vhodného ke zpracování. Případové studie obsahují příběhy klientů, konkrétně zmapování výchozí situace klienta, důvod, cíl a průběh spolupráce. Případové studie byly anonymizovány, tak aby nebylo možné klienty sociálních služeb zpětně identifikovat. Případové studie byly využity k zodpovězení evaluačních otázek, které se týkaly změny situace, či případného zlepšení situace cílových skupin. Případové studie jsou přílohami č. 3, 4, 5, 6, 7 této zprávy.

### 5.1.6 Výsledky dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávacími agenturami

Součástí realizovaného Projektu bylo vzdělávání pracovníků v sociálních službách a obecní sociální práce, které poskytnuly 4 vybrané vzdělávací agentury (Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s., Společnost Podané ruce o.p.s., bfz o.p.s. a Sociální akademie BN, z.ú.). Vzdělávání bylo předmětem zadávacích řízení



ve veřejných zakázkách, které vysoutěžily dané agentury. Vzdělávací kurzy (Sociální bydlení v praxi veřejné správy, Case management v sociální práci, Plánování zaměřené na člověka, Krizová intervence a Vedení motivačního rozhovoru s klientem), které byly poskytnuty pracovníkům, vyplynuly z inovativní povahy Projektu a přesáhly tak běžné návazné vzdělávání v sociální práci.

Za účelem závěrečného zhodnocení Projektu byly osloveny vzdělávací agentury s žádostí o poskytnutí výsledků dotazníkového šetření obsahující zpětnou vazbu na vzdělávací aktivity. Výsledky byly ochotně poskytnuty ze tří výše uvedených vzdělávacích agentur. Z tohoto důvodu nebyla vyhodnocena zpětná vazba pracovníků na jeden z výše uvedených vzdělávacích kurzů. Avšak detailně popsána zpětná vazba na ostatní poskytnuté kurzy v rámci vyhodnocení evaluačních otázek.



## 6. MODEL AKCE

Následující tabulka Model akce představuje ověření, zda byl Projekt realizován v souladu s plánem. Jsou definována očekávání a předpoklady a dále popsána skutečnost a reálné situace v průběhu realizace Projektů.

Tabulka 5 Model akce

Kategorie	Plán (očekávání, předpoklady)	Skutečnost (reálná situace v realizaci)
<b>Organizace (hl. m. Praha)</b>	Dle plánu má příjemce řídit projekt a také jej realizovat.	Projekt byl realizován v souladu s projektovou žádostí a schválenými změnami.
<b>Realizátoři</b>	Realizátorem Projektů je hl. m. Praha. Realizační tým se bude skládat z: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrátora Projektů</li> <li>• Projektového manažera</li> <li>• Finančního manažera</li> <li>• Pracovníka rozvoje azylových domů</li> <li>• Sociálního pracovníka pro podporu zavádění case managementu na úrovni městských částí</li> </ul>	Pozice pracovníka rozvoje azylových domů byla nahrazena mikro týmem odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů a projektový tým byl rozšířen o pozice: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolor</li> <li>• Odborný konzultant</li> <li>• Pracovník rozvoje prarodinné politiky</li> <li>• Koordinátor Strategie 2030</li> </ul>
<b>Partneři a spolupracující subjekty</b>	Projekt dle plánu s žádnými partnery nepočítal.	Projekt byl realizován bez partnerů.
<b>Prostředí a kontext</b>	Projekt reaguje na nevyhovující životní podmínky dětí na území hl. m. Prahy a související potřebu odpovídající sociální a zdravotní podpory pro rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.	Projekt reagoval na nevyhovující životní podmínky dětí na území hl. m. Prahy a potřebnou podporu pro rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.
<b>Cílová skupina</b>	Cílovou skupinou Projektů jsou osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené, poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci a zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice.	V souladu s původním plánem Projektů nebyla začleněna žádná nová cílová skupina, stejně jako nebyla vyřazena žádná původní skupina.
<b>Zaměření aktivit</b>	Aktivity Projektů jsou zaměřeny na navýšení kapacity terénních sociálních služeb pro rodiny s dětmi, rozšíření kapacit služeb rodinné politiky, zajištění sociálních pracovníků MHMP jako posily obecní sociální práce a vytvoření strategických dokumentů.	Projekt se rozšířil o zaměření na informační systémy v SPOD.
<b>Realizace aktivit</b>	V rámci Projektů je plánována realizace 3 klíčových aktivit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• KA 1 rozšíření kapacity sociálních služeb</li> <li>• KA 2 Příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky s dětmi a rodiny s dětmi</li> <li>• KA 3 Evaluace Projektů</li> </ul>	V průběhu Projektů byly doplněny další 4 klíčové aktivity, celkem bylo realizováno 7 klíčových aktivit. <ul style="list-style-type: none"> <li>• KA 4 Příprava dalších strategických materiálů a analýz pro rozvoj prarodinné politiky</li> <li>• KA 5 Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030</li> <li>• KA 6 IT nástroje podpory a řízení prarodinné politiky</li> <li>• KA 7 Kontrolní činnost</li> </ul>

Zdroj: Metodika pro evaluaci nesoutěžních projektů OP Zaměstnanost 2014-2020, projektová dokumentace





## 6.1 Organizace

Role příjemce spočívala v řízení i realizaci Projektu. Projekt probíhal v souladu s projektovou žádostí a schválenými změnami.

Odbor sociálních věcí hl. m. Prahy<sup>7</sup> dohlíží na plánování a poskytování sociálních služeb na území hlavního města a provádí další úkony spojené se sociální péčí.

Odbor zajišťuje plánování sociálních služeb, zpracovává pro orgány hlavního města Prahy podklady a návrhy koncepce sociální a rodinné péče v hlavním městě Praze, doporučuje Radě hl. m. Prahy poskytnutí finančních prostředků formou grantové podpory organizacím, které působí v sociální oblasti a kontroluje jejich využívání.

Odbor vede grantové řízení určené pro projekty subjektů, které poskytují služby v oblasti sociální péče, rodinné politiky, zdravotnictví a prevence. Poskytuje metodickou pomoc a konzultace spolupracujícím neziskovým organizacím.

Odbor metodicky vede příspěvkové organizace HMP, které jsou v působnosti odboru, zajišťuje vyhlašování a průběh výběrových řízení, podává návrhy na jmenování a odvolávání ředitelů těchto příspěvkových organizací.

Na úseku přenesené působnosti je odbor nadřízen úřadům městských částí hlavního města Prahy vykonávajícím přenesenou působnost v odvětví sociálně-právní ochrany dětí a sociální práce. V těchto oblastech je metodickým a kontrolním orgánem vůči úřadům městských částí. Rozhoduje o žádostech fyzických a právnických osob o vydání pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Odbor rozhoduje o žádostech žadatelů o zařazení do evidence žadatelů o zprostředkování náhradní rodinné péče, je také příslušný ke zprostředkování náhradní rodinné péče dětem, kterým je třeba některou z forem náhradní rodinné péče zprostředkovat.

Hl. m. Praha má zpracováno mnoho strategických a koncepčních dokumentů týkajících se rodinné politiky. Základním a nejdůležitějším strategickým dokumentem jsou Základní směry prorodinné politiky hlavního města Prahy na období 2021–2022. Mezi další významné dokumenty hl. m. Prahy s návazností na rodinnou politiku patří také Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území HMP pro období 2022–2024, který určuje strategii v oblasti podpory sociálních služeb pro obyvatele hl. m. Prahy. Hl. m. Praha má zpracované další strategické a koncepční dokumenty, které se zabývají rodinnou politikou na úrovni sociálních služeb, návazných témat s přesahem do sociálně-právní ochrany dětí, prevence kriminality, protidrogové politiky a dalších oblastí.<sup>8</sup>

### Realizátoři

Realizátorem Projektu je hl. m. Praha. Projektový tým se skládal z projektového manažera (1 úvazek) - obsazeno, finančního manažera (1 úvazek) – obsazeno, administrátora Projektu (0,5 úvazku) – obsazeno, sociálního pracovníka pro podporu zavádění case managementu na úrovni městských částí (4 úvazky) – na počátku Projektu obsazeny 4 úvazky, ke 4/2023 obsazeny 2 úvazky, kontrolora (0,2 úvazku) – obsazeno, odborného konzultanta (0,2 úvazku) – neobsazeno, pracovníka rozvoje prorodinné politiky (1 úvazek) - od 1/2023 jen 0,5 úvazku, koordinátora Strategie 2030 (0,2 úvazku) – obsazeno do 1/2023 a mikro týmu odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů (k 6/2022 obsazeny dva úvazky).

### Partneři a spolupracující subjekty

V průběhu realizace Projektu nebyli do něj zapojeni žádní partneři. Podstatnou roli v Projektu však měly spolupracující organizace (poskytovatelé sociálních služeb, úřady městských částí, Nadace J&T, Operátor ICT, a.s. a další).

<sup>7</sup> Hlavní činnosti odboru sociálních věcí. Portál pro sociální oblast města Prahy. Dostupné z:

[https://socialni.praha.eu/jnp/cz/odbor\\_socialnich\\_veci/cinnosti\\_odboru/index.html](https://socialni.praha.eu/jnp/cz/odbor_socialnich_veci/cinnosti_odboru/index.html)

<sup>8</sup> Např. Koncepce primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na území hl. m. Prahy na období 2022 až 2027, Strategie hlavního města Prahy pro oblast závislostního chování na období 2022–2027, Strategie rozvoje bydlení v hl. m. Praze (2021), Koncepce prevence kriminality hl. m. Prahy na léta 2017 až 2021, Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030, Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy hlavního města Prahy na roky 2020–2024



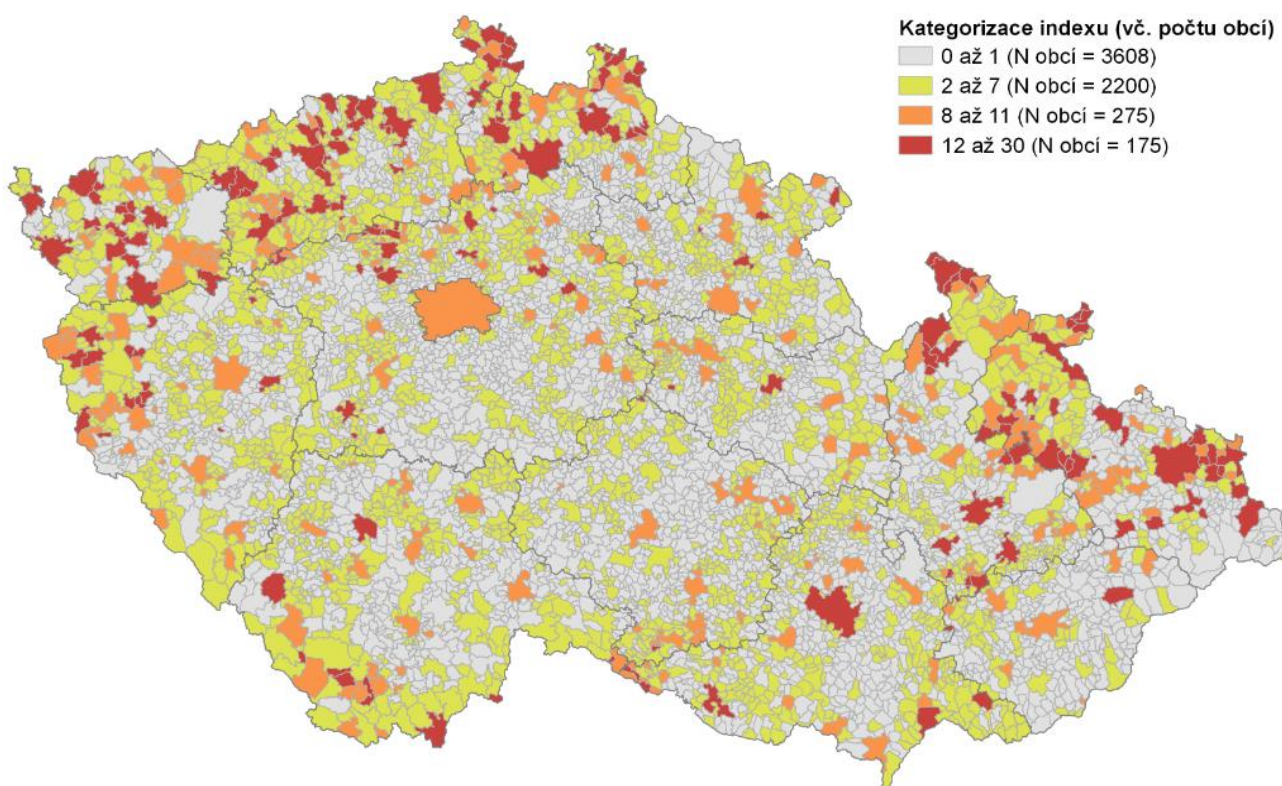
## 6.2 Prostředí a kontext

Projekt reaguje na nevyhovující životní podmínky dětí na území hl. m. Prahy a související potřebu odpovídající sociální a zdravotní podpory pro rodiny, které jsou ohroženy sociálním vyloučením.

Jak již bylo zmíněno výše, sociální vyloučení lze označit jako stav, kdy je určitá skupina lidí systematicky omezována a vytěšňována na okraj společnosti. Tito jednotlivci mají omezený přístup ke zdrojům a příležitostem, které jsou běžně dostupné ostatním.<sup>9</sup>

Komparaci úrovně sociálního vyloučení mezi různými regiony v ČR umožňuje vytvořený index sociálního vyloučení, kterou vyvinula Agentura pro sociální začleňování. Nástroj, nazývaný index sociálního vyloučení<sup>10</sup>, vychází z jednotlivých indikátorů (příjemci příspěvku na živobytí, příjemci příspěvku na bydlení, osoby v exekuci, dlouhodobě nezaměstnané osoby, předčasné odchody ze systému vzdělávání). Index je unikátním nástrojem, který pomáhá zacílit pomoc do území, která jsou nejvíce zatížena.

**Obrázek 2 Index sociálního vyloučení v obcích v roce 2021**



Zdroj: Agentura pro sociální začleňování. Index sociálního začleňování. Dostupné z: [https://www.socialni-zaclenovani.cz/index\\_socialniho\\_vyloucenii/](https://www.socialni-zaclenovani.cz/index_socialniho_vyloucenii/)

V návaznosti na podporu propojení sociální politiky s bytovou politikou HMP a přípravu strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky (otce) a rodiny s dětmi jako jednoho ze stanovených cílů Projektu, lze uvést následující. Podle Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do

<sup>9</sup> Index sociálního vyloučení. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: [https://www.socialni-zaclenovani.cz/index\\_socialniho\\_vyloucenii/](https://www.socialni-zaclenovani.cz/index_socialniho_vyloucenii/)

<sup>10</sup> Škála indexu nabývá hodnot od 0 do 30 bodů, přičemž hodnota 0 znamená absenci nebo minimální rozsah sociálního vyloučení a hodnota 30 bodů nejvyšší míru zatížení sociálním vyloučením. Základní územní úroveň, k níž se index sociálního vyloučení vztahuje, reprezentují obce.

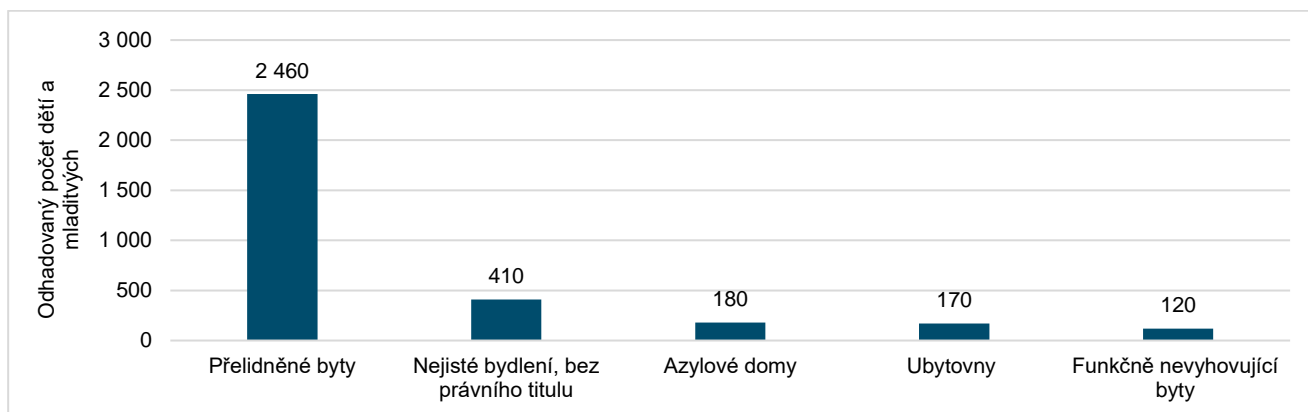


roku 2030 je v Praze odhadována rozsáhlá bytová nouze: 8-12 tisíc osob bez střechy, 10,5 tisíce v nevyhovujícím bydlení a 160 tisíc ohrožených ztrátou bydlení.<sup>11</sup>Nevyhovující bytové podmínky<sup>12</sup> jsou definovány jako:

- V bytě není dostupná tekoucí voda.
- V bytě není dostupná teplá voda.
- V bytě není dostupná elektřina.
- V bytě není dostupný záchod.
- V bytě není dostupná koupelna/sprcha.
- V bytě není dostupná kuchyň či kuchyňský kout s dřezem.
- V chladných dnech je v bytě zima, přičemž v domácnosti není možnost si zatopit.
- Okna nebo vstupní dveře do bytu kvůli silnému a trvalému poškození již neplní svou funkci, případně zcela chybí.
- Statika/konstrukce domu je natolik narušená, že výrazně omezuje či ohrožuje obyvatele bytů (např. rozpadající se střecha či rozpadající se schodiště na chodbě).
- Za přelidněné bydlení v bytě je považováno bydlení v bytě, kde na jednu osobu (včetně dětí) připadá méně než 8 m<sup>2</sup>.
- Za nejisté bydlení v bytě je považováno přebývání v bytě bez právního titulu k jeho užívání, např. přebývání u příbuzných či známých.

Podle Platformy pro sociální bydlení v roce 2018 žilo v Praze v nevyhovujících podmínkách kolem 200 rodin s dětmi, z toho 140 na ubytovnách, 50 v azylových domech a 10 v přístřešcích. Projekt předpokládá přírůstek dalších 50 rodin. Přibližně 350 dětí bydlí na ubytovnách a v azylových domech, zatímco téměř 3 000 dětí žije v nevyhovujícím bydlení.

**Graf 1 Odhadovaný počet dětí v nevyhovujících podmínkách**



Zdroj: Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030

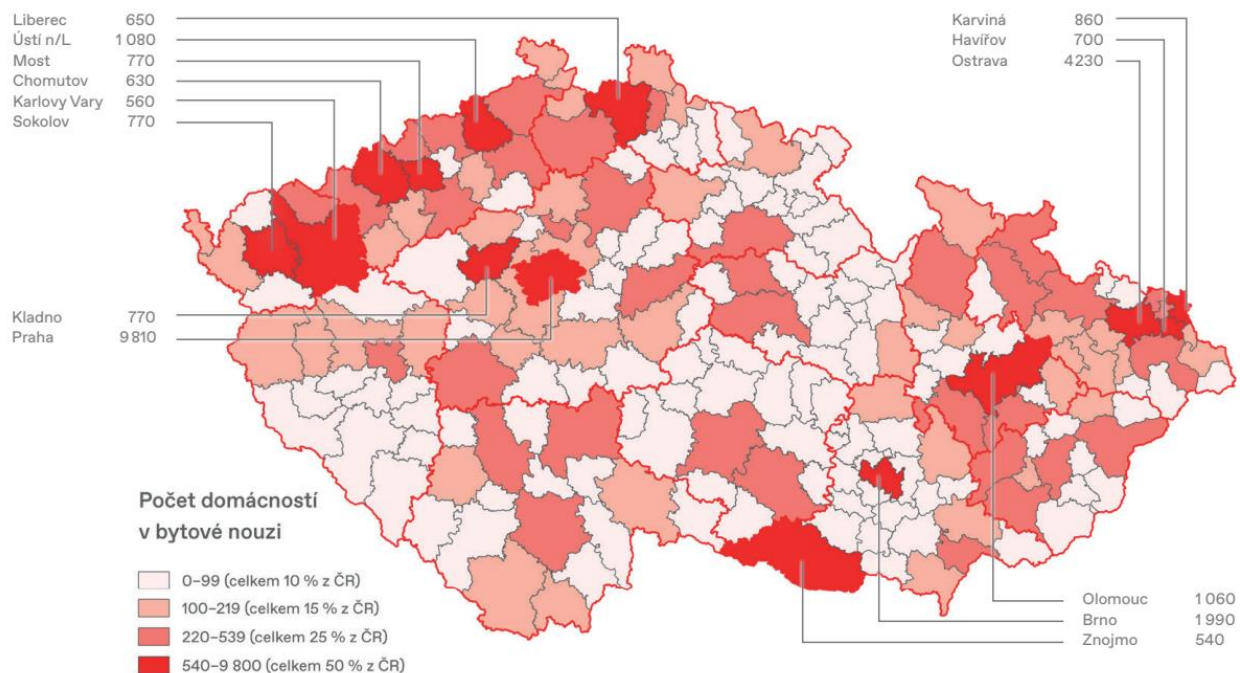
Hlavní město Praha patří mezi obce s rozšířenou působností nejvíce zasažené bytovou nouzí a s vysokým počtem rodin v bytové nouzi.

<sup>11</sup> Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030. Hlavní město Praha. Odbor sociálních věcí. Dostupné z: [https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie\\_bezdomovectvi.pdf](https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie_bezdomovectvi.pdf)

<sup>12</sup> Bydlení jako problém, Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2021. Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>

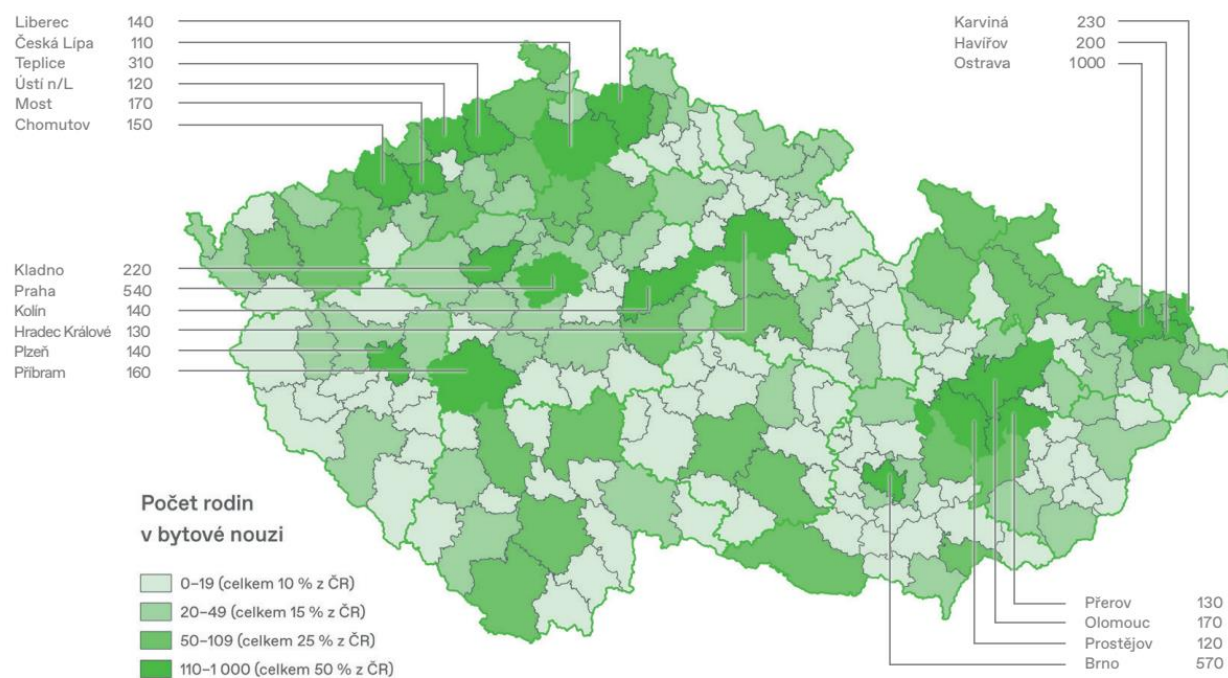


Obrázek 3 Celkový počet domácností v bytové nouzi v územních obvodech jednotlivých ORP v roce 2018



Zdroj: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018, Platforma pro sociální bydlení, LUMOS

Obrázek 4 Počet rodin v bytové nouzi v územních obvodech jednotlivých ORP v roce 2018



Zdroj: Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018, Platforma pro sociální bydlení, LUMOS

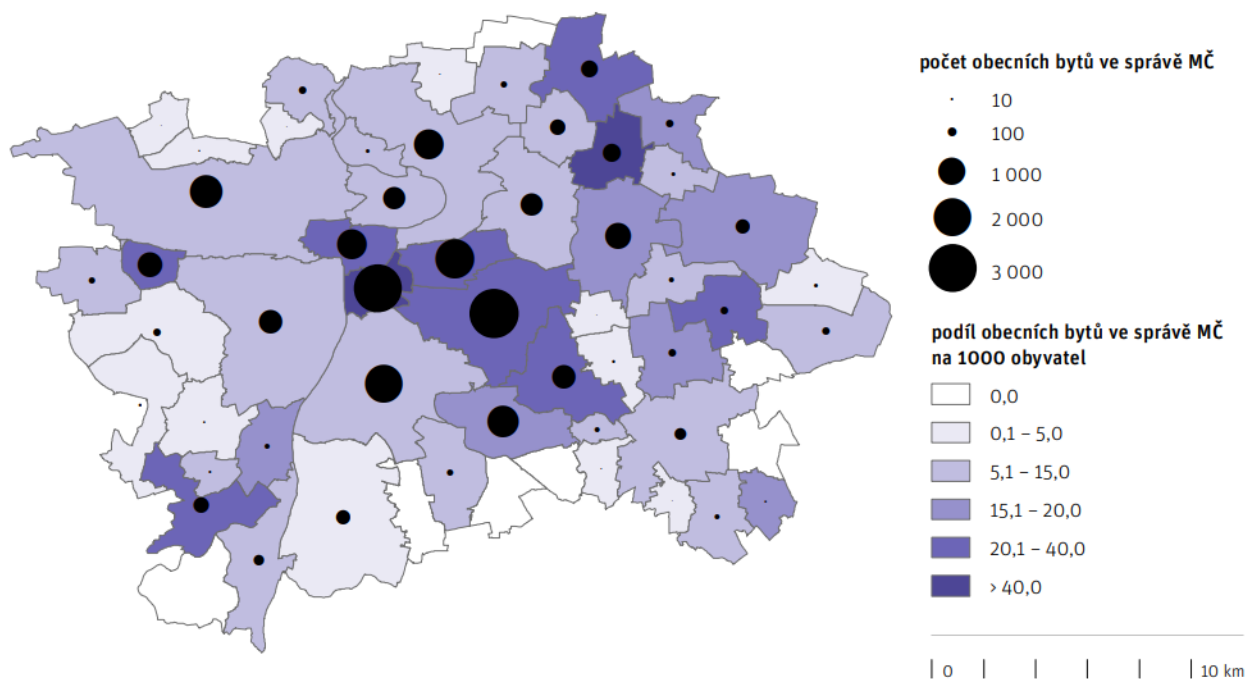
V souvislosti s výše uvedenými cíli a s ohledem na dosažení posílení kapacity služeb rodinné politiky se nabízí možnost využití sociálního bydlení. Sociální byty umožňují nízkopříjmovým domácnostem získat **za dostupnou cenu** plnohodnotnou nájemní smlouvu a důstojné bydlení v nájemním bytě. S řádnou nájemní smlouvou mohou rodiny poté uplatnit některé nároky, například si na adrese zapsat trvalé bydliště a čerpat příspěvek na bydlení.



Magistrát hl. města a městské části mají ve správě celkem 30 345 obecních bytů, z toho 7 625 Magistrát a 23 080 městské části. Městské byty tvoří přibližně 4,5 % z celkového počtu v Praze.<sup>13</sup> Byty jsou průběžně opravovány a nabízeny zejména podporovaným profesím (učitelé, hasiči, policisté, zdravotní pracovníci, sociální pracovníci). Část z bytů je určena seniorům, lidem v bytové nouzi a zdravotně hendikepovaným.

Největší počet těchto bytů je ve velkých městských částech jako Praha 10 (3 359 bytů) a Praha 2 (3 021 bytů). S odstupem jsou pak Praha 3 (2 042 bytů) a Praha 4 (1 887 bytů). Více než 1 tisíc bytů spravovaly ještě Praha 6 (1 384 bytů), Praha 11 (1 347 bytů), Praha 8 (1 173 bytů) a Praha 1 (1 160).

**Obrázek 5 Počet obecních bytů ve správě městských částí a jejich podíl k počtu obyvatel v roce 2021**



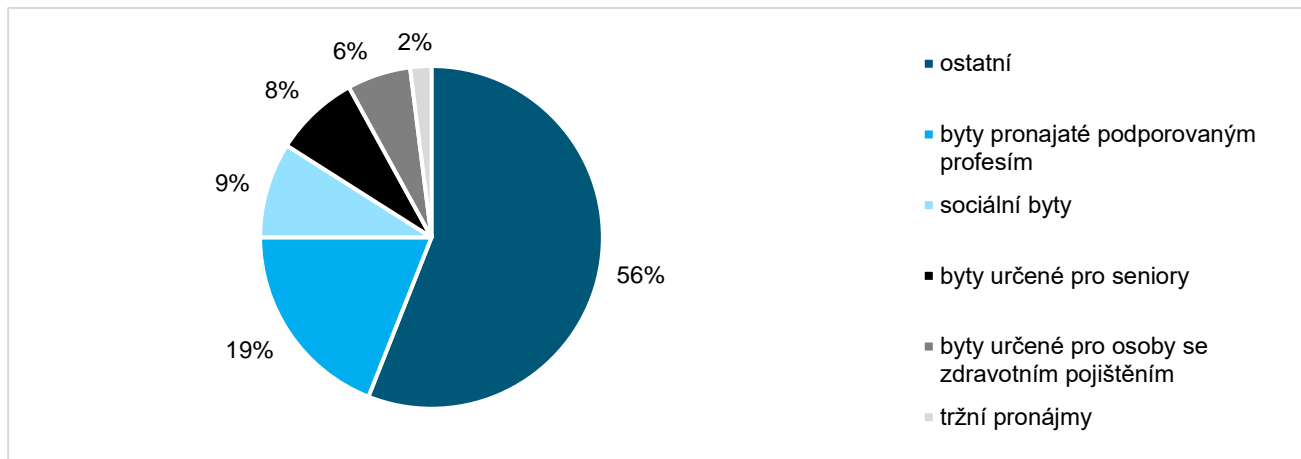
*Zdroj: Stav a vývoj obecního bytového fondu v městských částech hl. m. Prahy, aktualizace 2021*

Magistrát hl. m. Prahy má 7 265 bytů. Z těchto bytů spravovaných MHMP je zhruba 1 400 určeno pro potřebné a podporované profese důležité pro chod města jako jsou učitelé, hasiči, policisté, zdravotníci, sociální pracovníci. Dále v režimu sociálního bydlení je 650 bytů, zhruba 750 je určeno pro seniory a necelých 500 jsou byty pro lidi se zdravotním postižením. Zbylí nájemníci, kterým byly městské byty pronajaty v minulosti, nespádají pod žádnou z těchto cílových skupin. Byty spravované MHMP tedy ne zcela reflektují bytovou politiku, kdy obecní byty mají být určeny primárně těm, kteří potřebují s bydlením pomoci, jsou zranitelní či sociálně slabší.

<sup>13</sup> Stav a vývoj obecního bytového fondu v městských částech hl. m. Prahy. Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy. Sekce rozvoje města, aktualizace 2021. Dostupné z: <https://iprpraha.cz/assets/files/files/78bd2b63baa94cafa2fe75b2404bc075.pdf>



Graf 2 Struktura obecního bytového fondu spravovaného MHMP v Praze podle účelového určení v roce 2021



Zdroj: Stav a vývoj obecního bytového fondu v městských částech hl. m. Prahy, aktualizace 2021

Agentura pro sociální začleňování case management v sociálních službách popisuje jako nástroj pro zefektivnění týmové práce při řešení situace klienta sociálních služeb.<sup>14</sup> Pro řešení dané situace klienta je mnohokrát zapotřebí spolupráce vícero organizací, jejichž služby a postup je třeba koordinovat. Case management také slouží jako nástroj pro koordinaci pomoci a předcházení jejímu zbytečnému zdvojení. Case manager má přehled o všech činnostech a krocích v klientově případě a proces poskytování služeb klientovi koordinuje. Case management není vhodný pro klienty, kteří vyžadují rychlou intervenci.

### 6.3 Cílová skupina

Cílovými skupinami Projektu jsou:

- Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené (rodiny a děti sociálně vyloučené či ohrožené sociálním vyloučením).
- Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování (poskytovatelé sociálních služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování).
- Pracovníci v sociálních službách (pracovníci v sociálních službách jako posila obecní sociální práce na pozici koordinátor podpor pro rodiny s dětmi).
- Sociální pracovníci (sociální pracovníci zabývající se tématy komunitních služeb, podporou samostatného bydlení, podporou zaměřenou na člověka, case managementem a integrovaným systémem podpory).
- Zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice (zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální politice).

### 6.4 Zaměření aktivit

Aktivity Projektu jsou zaměřeny na podporu sociálních služeb, prorodinné politiky hl. m. Prahy a propojení sociální politiky s bytovou politikou hl. m. Prahy se zaměřením na rodiny s dětmi sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené.

Aktivity Projektu jsou zaměřeny na rozšíření kapacit terénních a ambulantních služeb v krajské síti sociálních služeb a podporu procesů systémové integrace a spolupráci mezi registrovanými sociálními službami, obecní

<sup>14</sup> Case management v sociálních službách. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/case-management-v-socialnich-sluzbach/>



sociální prací a službami úřadů a propojení sociální politiky s bytovou politikou hl. m. Prahy. Dále se aktivity zaměřují na přípravu strategických dokumentů pro rozvoj podpory této oblasti (rozvoj azylových domů pro matky/otce s dětmi a rodiny s dětmi, péče o děti ohrožené sociálním vyloučením, prarodinná politika).

## 6.5 Realizace aktivit

Celkem bylo v Projektu realizováno 7 klíčových aktivit. V původním plánu však bylo počítáno s realizací pouze 3 klíčových aktivit. Niže je rozepsána realizace jednotlivých klíčových aktivit.

V rámci KA 1 Rozšíření kapacity sociálních služeb bylo realizováno posílení kapacit sociálních služeb a služeb rodinné politiky, které vhodně doplňují sociální služby. Šlo o finanční podporu vybraných sociálních služeb (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství, terénní programy) s cílem navýšení jejich kapacit (17 úvazků za rok 2021, 22 úvazků za rok 2022 a 23 úvazků za rok 2023).

Dále byly v KA 1 realizovány podpůrné sociální služby pro městské části v podobě dotačního zdroje pro OSPOD ÚMČ Praha 1–22. Finanční prostředky byly použity na zajištění úvazků registrované sociální služby nad rámec kapacit zařazených v Krajské síti sociálních služeb hl. m. Prahy a na zajištění aktivit nad rámec základních činností služby ve vazbě na činnosti přímo související se sociálně právní ochranou dětí za účelem prevence odnětí dětí z biologických či náhradních rodin a jejich umístění v pobytových službách.

V KA 1 byla zároveň realizována podpora procesů systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů pomocí zavádění case managementu. Tým case managerek realizoval koordinaci případových setkání týkající se bytové situace klientů, monitoring vybraných rodin a poskytl poradenství vybraným rodinám. V rámci vzdělávacích programů proběhlo vzdělávání sociálních pracovníků po průzkumu potřeb do Projektu zapojených služeb a case managerek.

V rámci realizace KA2 Příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů byla zpracována Strategie rozvoje azylových domů a doplněny navazující strategické dokumenty, zejména v oblasti rodinné politiky a řešení bezdomovectví.

KA 3 Evaluace Projektu byla realizována externím dodavatelem ve formě vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávy.

V rámci realizace KA 4 Příprava dalších strategických materiálů a analýz pro rozvoj prarodinné politiky v Praze byly zpracovány 2 strategické dokumenty. Prvním strategickým dokumentem byl Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin, jehož cílem bylo zjistit, jak jsou rodiny spokojeny s životem v Praze a s jakými problémy se potýkají. Výzkum také nastavil hodnotící parametry spokojenosti s jednotlivými koncepcemi a programy rodinné politiky hl. m. Prahy. Druhým strategickým dokumentem byla Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách, jehož cílem bylo zjistit, kolik rodin s dětmi a kde a v jakých podmínkách na ubytovnách žijí.

Realizace KA 5 Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy také zahrnuje zpracování strategického dokumentu. Strategie nastavuje vize a cíle v oblasti péče o ohrožené děti a jejich rodiny (děti spadající pod sociálně-právní ochranu dětí, děti vyrůstající mimo vlastní rodinu, děti v náhradní rodinné péči, děti vyrůstající v ústavní výchově,) a děti se zvýšenými potřebami (děti s postižením a jejich rodiny). Dokument je důležitý pro efektivní a kvalitní poskytování sociálních služeb ohrožených dětí.

V KA 6 IT nástroje podpory a řízení prarodinné politiky byly propojeny informační systémy v prarodinné politice. Proběhla detailní analýza současného stavu a navržení chybějících funkcionalit pro modul evidence OSPOD hl. m. Prahy, realizace modulu na migraci dat mezi modulem a spisovými složkami, nákup licence a servisních služeb k modulu. Způsob vedení rejstříků OSPOD byl sjednocen do jednotného programu. Tento program umožňuje nahlížet pracovníkům OSPOD do spisů dětí zařazených do Magistrátu hl. m. Prahy a vyhodnocovat data získaná z jednotlivých rejstříků. V případě, že se na Magistrát hl. m. Prahy obrátí instituce s žádostí o součinnost v případě konkrétního dítěte, systém umožňuje ověřit, jestli některý Úřad městské části dítě vede v evidenci a dotaz přesměrovat na konkrétní úřad. Celopražský systém také umožňuje ověřit, zda s rodinou v minulosti spolupracovat některý OSPOD a spisová dokumentace byla již uzavřena, ale informace mohou pomoci v řešení současné situace (např. pokud se rodina přestěhovala a změnila se místní příslušnost OSPOD).



KA 7 Kontrolní činnost byla realizována formou povinné kontroly minimálně 5 % poskytnutých prostředků v rámci dotačních řízení během realizace Projektu u každého příjemce dotace (tj. podpoření poskytovatelé sociálních služeb). Celkem byla kontrola provedena u 8 poskytovatelů. Byl vytvořen plán kontrol a kontroly se soustředily na osobní náklady, provozní náklady, sledování evidence uživatelů sociálních služeb a vedení dokumentace a povinnou publicitu.





## 7. TEORIE ZMĚNY PROJEKTU

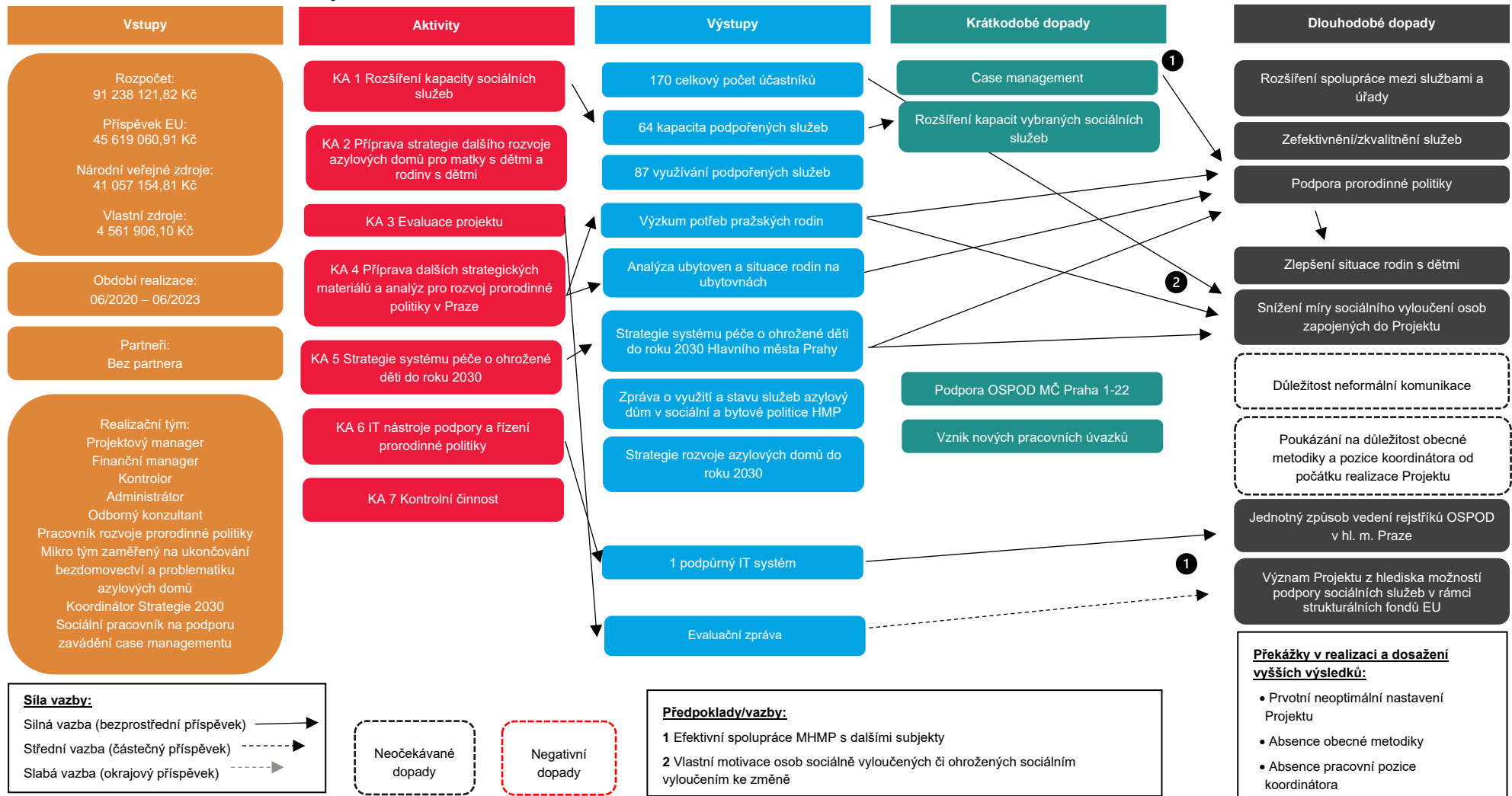
Teorie změny ukazuje reálný model působení Projektu od vstupů po očekávané dopady a cíle. Zobrazuje efekty Projektu na cílové skupiny a prostředí a pomáhá tak identifikovat, jaké dopady Projekt přináší a jak k nim dochází. Na základě evaluačních zjištění byla teorie změny aktualizována o neočekávané dopady (pozitivního i negativního charakteru),<sup>15</sup> faktory, které potenciálně zásadně podmiňují funkčnost Projektu a identifikované překážky pro implementaci Projektu.

---

<sup>15</sup> Data k 30. 6. 2023.



Obrázek 6 Aktualizovaná teorie změny





## 8. VYHODNOCENÍ DOPADŮ A PŘÍNOSŮ PROJEKTU

### 8.1 Dopady na straně osob sociálně vyloučených a osob sociálním vyloučením ohrožených

Dopadem na straně osob sociálně vyloučených a osob sociálním vyloučením ohrožených jsou **benefity plynoucí z využívání přístupu case managementu**.

Předmětem case managementu je **koordinace pomoci klientům a hlubší řešení jejich problémů**. Pro řešení situace klienta je často zapotřebí spolupráce několika organizací, jejichž služby je třeba koordinovat. Jako nástroj zefektivnění týmové práce na řešení problému klienta se používá case management.

V této souvislosti case managerky popsaly v rozhovoru svou náplň práce slovy:

*„Nastoupila jsem na pozici sociální pracovnice case managerky zaměřenou na cílovou skupinu rodiny s dětmi, které jsou v bytové nouzi. Naše role byla podpůrná pro NNO, městské části, zároveň i koordinační, snažily jsme se tomu procesu dávat směr, a metodická. Vstupovaly jsme i do přímé práce, ale to ve velmi výjimečných případech, když byla například složitá rodina, která nebyla zasíťovaná na neziskovou organizaci, nebo městskou část. Když jsme se k takovéto rodině dostaly, tak jsme se snažily zasíťovat jí na zdroje, které už Praha má.“ (case managerka)*

*„Naší koordinační činností jsme se snažily propojovat toky informací mezi Magistrátem a našimi odbory a zároveň neziskovými organizacemi.“ (case managerka)*

Pomocí **rozšíření kapacit vybraných druhů sociálních služeb** (sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, odborné sociální poradenství, terénní programy) jsou podpořeny osoby sociálně vyloučené a osoby ohrožené sociálním vyloučením, mezi které v tomto případě patří:

- osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené;
- děti a mládež ve věku od 6 do 26 let ohrožené společensky nežádoucími jevy;
- osoby v krizi;
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy;
- rodiny s dítětem/děťmi;
- osoby bez přístřeší;
- osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy;
- senioři.

V rámci Projektu bylo podpořeno celkem 60 úvazků za období 2021-2023. V roce 2021 bylo podpořeno celkem 17 úvazků. Z toho bylo 8 úvazků věnováno terénním programům, které poskytují terénní služby osobám, jež vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Dále bylo podpořeno 5 úvazků v rámci odborného sociálního poradenství, které je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu. Zbývající 4 úvazky byly využity pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, které poskytují terénní a případně ambulantní služby rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

V roce 2022 bylo podpořeno 24 úvazků. Z toho 7 úvazků bylo alokováno pro terénní programy, 3 úvazky pro odborné sociální poradenství, 10 úvazků pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a 4 úvazky pro sociální rehabilitaci. V závěrečném roce Projektu, tedy v roce 2023, bylo podpořeno 23 úvazků. Z nichž 8 úvazků bylo určeno pro terénní programy, 5 úvazků pro odborné sociální poradenství a 4 úvazky pro sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.





Pozitivním dopadem na osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením, zejména na rodiny a děti je **dosažení značného zlepšení jejich životní situace a snížení míry sociálního vyloučení.**

Účastníci Projektu, kteří se ocitli v nejzranitelnějších situacích, získali přístup k potřebným podpůrným sociálním službám, které jim umožnily získat nezbytnou pomoc a posílit své dovednosti. To vedlo k nárůstu zlepšení jejich životních podmínek a snížení rizika sociálního vyloučení. Díky důkladnému hodnocení potřeb jednotlivých rodin s dětmi a individuálnímu přístupu byly poskytovány cílené podpůrné služby, jako je poradenství a další formy pomoci přizpůsobené konkrétním potřebám klientů. To umožnilo klientům získat nezbytné nástroje a zdroje, aby se vyrovnali s výzvami, kterým čelili. Celkově lze říci, že Projekt vytvořil prostředí, ve kterém osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením získaly podporu a možnost aktivně se zapojit do společnosti. Tím se otevřely nové příležitosti pro rozvoj jejich schopností a zlepšení jejich životních podmínek přispívající ke snížení sociálního vyloučení.

## 8.2 Dopady na straně poskytovatelů sociálních služeb

Pozitivním dopadem na straně poskytovatelů sociálních služeb je možnost **vzdělávání pro pracovníky v přímé péči poskytovatelů sociálních služeb** formou bezplatných akreditovaných kurzů. V rámci vzdělávání pracovníků vybraných příspěvkových organizací hlavního města Prahy v rámci Projektu byly realizovány kurzy: Sociální bydlení v praxi veřejné správy (v rámci vzdělávací části Rozvoj a podpora samostatného bydlení), Case management v sociální práci (v rámci vzdělávací části Case management a koordinace), Plánování zaměřené na člověka (v rámci vzdělávací části Plánování zaměřené na člověka), Krizová intervence a Vedení motivačního rozhovoru s klientem (v rámci vzdělávací části Kompletní krizová intervence). Vzdělávání pracovníků v přímé péči přispívá ke zvyšování jejich kompetencí, a tím pádem ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, což je zásadní pro budoucí rozvoj sociálních služeb zapojených do Projektu.

S realizací projektů z Evropských fondů se tradičně pojí zvýšené nároky na administrativní zátěž. Po mnoha letech možnosti čerpání financí prostřednictvím fondů, je však naprostá většina poskytovatelů seznámena s požadavky a náročností a nelze to hodnotit jako negativní dopad.

## 8.3 Dopady na straně pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků

Projekt měl významně pozitivní dopad na pracovníky v sociálních službách, kteří zastávají roli koordinátorů podpor pro rodiny s dětmi v rámci obecní sociální práce. **Účast na vzdělávacích kurzech rozšířila těmto pracovníkům znalosti a kompetence v oblasti poskytování kvalitní podpory, které se projevily ve zlepšení jejich schopnosti koordinovat poskytovanou podporu a pomáhat rodinám s dětmi.** Tyto nové dovednosti přispěly k jejich profesnímu růstu a zvýšení kvality poskytovaných služeb. Tato získaná odbornost umožňuje pracovníkům v sociálních službách lépe reagovat na potřeby cílové skupiny a poskytovat komplexní podporu, což přináší přínosy nejen pro cílovou skupinu, ale i pro samotné sociální pracovníky.

V rámci Projektu byl také využit case management, jak je již zmíněno výše, což umožnilo pracovníkům lépe koordinovat pomoc a věnovat se hlouběji problémům klientů. Sociální pracovníci tak byli schopni lépe identifikovat a řešit potřeby cílové skupiny a poskytovat jim komplexní podporu. Použití case managementu přispělo k efektivnímu řešení problémů a zlepšilo výsledky jak pro sociální pracovníky, tak i pro jejich klienty.

Celkově lze konstatovat, že Projekt výrazně posílil schopnosti a kompetence pracovníků v sociálních službách, což přineslo významný dopad na jejich pracovní výkon a kvalitu poskytovaných služeb pro rodiny s dětmi.

## 8.4 Dopady na straně Příjemce (Magistrát hl. m. Prahy)

Díky realizovaným **kontrolám u poskytovatelů sociálních služeb** získal realizační tým, respektive zaměstnanci odboru sociálních věcí hl. m. Prahy detailní informace o fungování jednotlivých poskytovatelů, o kvalitě poskytovaných služeb, vedení evidence a různých dalších aspektech. Předmětem kontrol byly osobní náklady, provozní náklady, sledování evidence uživatelů sociálních služeb a vedení dokumentace, povinná publicita. Díky kontrolám mohl dát kontrolní tým poskytovatelům případná doporučení k úpravám (způsob poskytování služby, práce s klienty, vedení přímé práce, evidence uživatelů, informování zájemců o sociální službu) a tím zajištění



kvality a standardu. Částečná kontrola probíhá také díky pravidelnému půlročnímu odevzdávání monitorovacích zpráv, které prochází vždy kontrolou ze strany realizačního týmu. Dochází tak k upozornění na případné nedostatky a možné problémy.

Uplatnění case managementu **předchází zbytečnému zdvojování poskytovaných služeb, a tedy k finanční efektivitě na straně příjemce.** Osoby sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené jsou potenciálními klienty několika služeb současně. Case management v této situaci pak slouží jako nástroj pro koordinaci pomoci klientům a předchází jejímu zdvojování, což vede nejen k finanční ale i časové úspoře.

Dopadem na straně příjemce je stejně jako na straně poskytovatelů sociálních služeb zvýšená administrativní zátěž.

Dalším významným pozitivním efektem je plánované sjednocení rejstříku pro pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí. Tato iniciativa, která ještě není realizována, bude dokončena na konci Projektu a očekává se, že přinese značnou efektivitu a usnadnění práce pracovníkům. Sjednocený rejstřík umožní lepší spolupráci mezi různými orgány sociálně právní ochrany dětí a posílí koordinaci a sdílení informací mezi pracovníky. To povede ke zvýšení efektivitě poskytování sociálních služeb a zlepšení celkového fungování systému podpory. Celkově lze očekávat, že sjednocení rejstříku přinese výrazné zlepšení v poskytování sociálních služeb a podpoře pro děti v ohrožení.



## 9. HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ A ZÁVĚRY

Obsahem této kapitoly jsou zjištění a závěry, které byly vyhodnoceny ve vztahu k evaluačním otázkám na základě metody desk research, skupinového rozhovoru s realizačním týmem, fokusní skupiny se zástupci poskytovatelů sociálních služeb (ředitelů, pracovníků sociálních služeb, sociálních pracovníků), zaměstnanců veřejné správy, kteří se věnují sociální problematice a dalších zainteresovaných aktérů z praxe, vlastního dotazníkového šetření mezi řediteli/vedoucími pracovníky poskytovatelů sociálních služeb zapojených organizací do Projektu, dotazníkového šetření obsahující zpětnou vazbu sociálních pracovníků na poskytované vzdělávací aktivity poskytnuté vzdělávacími agenturami a případových studií poskytnutých case managerkami Projektu.

V rámci zodpovězení každé evaluační otázky je vždy na začátku shrnuta stručná odpověď na danou otázku. Před vyhodnocením vybraných evaluačních otázek je na následujících stranách shrnut jejich základní výčet ve formě evaluační matice.



## 9.1 Evaluační matice

Tabulka 6 Evaluační matice

Evaluační otázky	Evaluační podotázky	Ukazatele	Zdroje dat	Nástroje sběru dat	Analytické metody
1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?	1.1. Podíleli se všichni relevantní aktéři na nastavení aktivit projektu?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nastavení projektových aktivit bylo konzultováno se všemi aktéry uvedenými v analýze klíčových aktérů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizační tým</li> <li>Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desk research</li> <li>Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>Dotazníkové šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
	1.2. Reflektuje nastavení projektu strategické dokumenty kraje vč. Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aktivity a zaměření projektu jsou v souladu s prioritami Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb hlavního města Prahy na období 2019-2021 a 2022-2024</li> <li>Aktivity a zaměření projektu jsou v souladu se strategickými dokumenty</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desk research</li> <li>Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
	1.3. Reflektuje nastavení organizační struktury projektu jeho charakter?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Příjemce má zkušenosti s řízením a realizací projektů z ESF</li> <li>Příjemce neindikuje problémy s řízením projektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desk research</li> <li>Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
2. Do jaké míry byl projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?	2.1. Probíhala realizace aktivit v souladu s plánem?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence podstatných změn projektu</li> <li>Čas zahájení projektu a doba realizace odpovídá plánu</li> <li>Realizace aktivit dle časového harmonogramu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desk research</li> <li>Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kvalitativní analýza dat</li> </ul>



3. Jsou vzniklé hmotné výstupy či produkty projektu kvalitní a využitelné (pokud je relevantní, tj. zejména, pokud je cílem projektu tvorba nových produktů, metodik, studií, publikací či jiných nástrojů, které mají zlepšit práci s cílovými skupinami)?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvoření strategického dokumentu dalšího rozvoje azylových domů</li> <li>• Relevantní aktéři hodnotí výstup jako kvalitní a využitelný</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk research</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované faktory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
5. Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované překážky</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk research</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
6. Jakým způsobem a do jaké míry projekt zajišťuje mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených druhů sociálních služeb?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Způsob mapování potřeb uživatelů sociálních služeb</li> <li>• Způsob vyhodnocování potřeb uživatelů sociálních služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
7. Do jaké míry byly naplněny očekávané parametry kvalitní realizace projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Míra naplnění plánovaných hodnot monitorovacích indikátorů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desk research</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvantitativní analýza dat</li> </ul>





8. Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?	8.1. Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo na straně příjemce? Jaké faktory je ovlivnily?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované dopady na straně příjemce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
	8.2. Došlo ke zlepšení situace cílových skupin?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cílové skupiny byly zapojeny do společnosti</li> <li>• Situace cílových skupin na trhu se zlepšila</li> <li>• U cílových skupin došlo ke snížení nežádoucích společenských jevů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníkové šetření</li> <li>• Případové studie</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
9. Jakých nezamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované nezamýšlené dopady</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Případové studie</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
10. Jaké negativní dopady nastaly? A jaké faktory k nim vedly?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované negativní dopady</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníkové šetření</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Případové studie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
11. Hrály v projektu významnou roli i některé z následujících efektů – creaming-off, lock-in efekt, alternativní atribuce, substituce, mrtvá váha? Pokud ano, jak tyto efekty reflektujete při celkovém hodnocení dopadů projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované efekty</li> <li>• Vliv efektů na projekt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníkové šetření</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>



12. Napomáhají využívané služby v projektu řešení situace cílových skupin? Pomáhají tyto služby v rámci řešení problému sociálního vyloučení případně zaměstnanosti, vstupu či udržení se na trhu práce?	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Řešené situace cílových skupin</li><li>• Snížení sociálního vyloučení cílových skupin</li><li>• Zlepšení postavení cílových skupin na trhu práce</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li><li>• Pracovníci v sociálních službách</li><li>• Sociální pracovníci</li><li>• Zaměstnanci veřejné správy</li><li>• Realizační tým</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dotazníkové šetření</li><li>• Případové studie</li><li>• Fokální skupina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li></ul>
13. Jaké byly dopady projektu na jednotlivé cílové skupiny?	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifikované dopady na osoby sociálně vyloučené</li><li>• Identifikované dopady na poskytovatele a zadavatele sociálních služeb</li><li>• Identifikované dopady na pracovníky v sociálních službách</li><li>• Identifikované dopady na sociální pracovníky</li><li>• Identifikované dopady na zaměstnance veřejné správy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li><li>• Pracovníci v sociálních službách</li><li>• Sociální pracovníci</li><li>• Zaměstnanci veřejné správy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li><li>• Případové studie</li><li>• Dotazníková šetření</li><li>• Fokální skupina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li></ul>
14. Jak k dopadům dochází a za jakých předpokladů?	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifikované předpoklady a vazby</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li><li>• Pracovníci v sociálních službách</li><li>• Sociální pracovníci</li><li>• Zaměstnanci veřejné správy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li><li>• Případové studie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitativní analýza dat</li></ul>
15. Je dosažená kapacita podpořených sociálních služeb dostatečná?	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Změna kapacity podpořených služeb</li><li>• Poskytovatelé identifikují možné nedostatky v kapacitě</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li><li>• Pracovníci v sociálních službách</li><li>• Realizační tým</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li><li>• Dotazníková šetření</li><li>• Desk research</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li></ul>



16. Došlo ke zlepšení situace osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených na území hl. města Prahy díky využívání sociálních služeb podpořených projektem?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snížení sociálního vyloučení cílových skupin</li> <li>• Zlepšení postavení cílových skupin na trhu práce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Sociální pracovníci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Případové studie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
17. Je síť sociálních služeb zařazených do projektu funkční nebo jsou potřeba změny? Existuje návaznost sociálních služeb?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hodnocení sítě poskytovatelů</li> <li>• Hodnocení sítě zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Fokusní skupina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
18. Je nastavené spektrum služeb optimální, nebo je potřeba jej nějak změnit/upravit?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hodnocení širší spektra služeb poskytovateli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Sociální pracovníci</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Fokusní skupina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
19. Ubývá uživatelů sociálních služeb? Proč ano, proč ne?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Změna počtu uživatelů sociálních služeb</li> <li>• Identifikované příčiny změny</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Desk research</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
20. Došlo během realizace projektu ke zkvalitnění/zefektivnění služeb?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé uvedou příklady dobré praxe ohledně zvýšení kvality</li> <li>• Zlepšení materiálně-technického vybavení služeb</li> <li>• Zvyšování kompetencí zaměstnanců sociálních služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>



21. Bylo dosaženo dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Příklady dobré praxe spolupráce mezi službami</li> <li>• Příklady dobré praxe spolupráce mezi sociálními službami, zdravotními službami a úřady</li> <li>• Způsoby spolupráce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Fokusní skupina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
22. Byly v průběhu poskytování sociálních služeb v rámci projektu dodržovány zásady horizontálního principu rovné příležitosti a nediskriminace?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytování služeb je v souladu se zásadami horizontálního principu rovné příležitosti a nediskriminace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
23. K jakému pokroku došlo v oblasti prorodinné politiky v HMP?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Změny v oblasti prorodinné politiky</li> <li>• Příklady dobré praxe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Desk research</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
24. Jak hodnotí sociální pracovníci vzdělávání v rámci projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Míra přínosnosti vzdělávacích kurzů</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
25. Byl dodržen poměr 1 sociální pracovník na 25 aktivních případů? Bylo díky tomu dosaženo efektivního case managementu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet případů na 1 pracovníka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Desk research</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
26. Vedly změny v informačním systému k lepší spolupráci?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Změny v informačním systému</li> <li>• Hodnocení spolupráce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Desk research</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>



27. Jak celkově hodnotíte naplnění účelnosti (effectiveness) projektu na základě zhodnocení jeho reálných (čistých) dosažených dopadů (impact)?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dosažení očekávaných výstupů projektu</li> <li>• Počet osob, které již v důsledku projektu nespádají do skupiny sociálně vyloučených osob</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Pracovníci v sociálních službách</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> <li>• Případové studie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
28. Jak hodnotíte naplnění účinnosti (efficiency) projektu? (Byl splněn stanovený cíl? Mohlo být dosaženo lepšího výsledku?)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Počet podpořených osob</li> <li>• Počet vytvořených strategických dokumentů</li> <li>• Sociální služby byly poskytovány dle zákona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
29. Jak hodnotíte naplnění úspornosti/hospodárnosti (economy) projektu? (Byly vynaložené prostředky ve výši v místě a čase obvyklé?)	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým identifikuje všechny vstupy jako nezbytné pro dosažení výsledků</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní analýza dat</li> </ul>
30. Jak hodnotíte naplnění užitečnosti (utility) projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikované příklady dobré praxe</li> <li>• Relevantní aktéři hodnotí projekt jako užitečný</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>
31. Jak hodnotíte naplnění udržitelnosti (sustainability) projektu?	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizační tým identifikuje výstupy projektu za udržitelné</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li> <li>• Zaměstnanci veřejné správy</li> <li>• Sociální pracovníci</li> <li>• Realizační tým</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li> <li>• Dotazníková šetření</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li> </ul>



32. Je možné označit některé z realizovaných aktivit za příklady dobré praxe? Jsou tyto příklady přenositelné?	-	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identifikované příklady dobré praxe</li><li>• Popis využitelnosti (např. v jiných regionech)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb</li><li>• Sociální pracovníci</li><li>• Zaměstnanci veřejné správy</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Individuální nebo skupinové rozhovory</li><li>• Dotazníková šetření</li><li>• Fokusní skupina</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitativní a kvantitativní analýza dat</li></ul>
--	---	--	---	---	--

Zdroj: Vlastní zpracování



## 9.2 Závěrečná vyhodnocení evaluačních otázek

### Evaluační otázka č. 1: Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?

Evaluační podotázka č. 1.1: Podíleli se všichni relevantní aktéři na nastavení aktivit projektu?

Evaluační podotázka č. 1.2: Reflektuje nastavení projektu strategické dokumenty kraje vč. Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb?

Evaluační podotázka č. 1.3: Reflektuje nastavení organizační struktury projektu jeho charakter?

Na základě desk research strategických dokumentů HMP lze konstatovat, že **Projekt má vazby na strategické dokumenty hl. m. Prahy a jeho aktivity a zaměření jsou s nimi v souladu. Na počátku realizace Projektu nebyla konzultace ohledně nastavení projektových aktivit s relevantními aktéry zcela ideální, a to zejména z důvodu pozdějšího zapojení klíčových aktérů do Projektu.**

**Projekt má vazbu na strategické dokumenty hlavního města Prahy, zejména na Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na období 2022–2024**, kde je specificky řešena oblast potřeb rodin s dětmi v nepříznivé sociální situaci, ale také na **Základní směry prorodinné politiky hlavního města Prahy na období 2021–2022**.

Z realizovaného skupinového rozhovoru dále vyplynulo, že **na počátku realizace Projektu nebyla konzultace ohledně nastavení projektových aktivit s relevantními aktéry zcela ideální, a to zejména z důvodu pozdějšího zapojení klíčových aktérů do Projektu.**

Realizační tým byl sestaven z:

- Administrátora Projektu (1 úvazek) – DPČ 0,5 úvazku;
- Finančního manažera (1 úvazek) – obsazeno;
- Projektového manažera (1 úvazek) – obsazeno;
- Mikro tým odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů (k 6/2022 byly dva úvazky);
- Sociálního pracovníka pro podporu zavádění case managementu na úrovni městských částí – na počátku Projektu 4 úvazky, ke 4/2023 2 úvazky;
- Koordinátora Strategie 2030 (0,2 úvazku) – obsazeno do 1/2023;
- Pracovník rozvoje prorodinné politiky (1 úvazek) – od 1/2023 jen 0,5 úvazku;
- Odborný konzultant – neobsazeno;
- Kontrolor (0,2 úvazku) - obsazeno.

Z výše uvedených aktérů, přítomných na konci Projektu, nebyl ani jeden z uvedených, zapojený do konzultace ohledně nastavení projektových aktivit z důvodu prvotní obměny těchto pozic. To přineslo negativní dopady ve smyslu špatného nastavení Projektu. **Projekt „Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací“ tak nebyl v počátku realizace navržen tak, aby přinášel očekávané dopady, avšak po doplnění nových klíčových aktivit a úpravě indikátorů přinesl Projekt předpokládané dopady.** Člen realizačního týmu uvedl ve skupinovém rozhovoru, že původní nastavení nebylo optimální, a to zejména podoba vyhlášení dotačního řízení a minimum vymezených klíčových aktivit. Po následném doplnění nových klíčových aktivit a dalších realizovaných změnách lze však konstatovat, že způsob, jakým byl Projekt organizačně strukturován odrážel jeho povahu a charakter. Tedy způsob, jakým byli lidé, zdroje a odpovědnosti



v Projektu rozpoloženy a organizovány odpovídaly specifickým potřebám a cílům Projektu. K vyšší efektivitě by přispělo plánované obsazení 4 úvazků sociálního pracovníka pro podporu zavádění case managementu na úrovni městských částí.





## Evaluační otázka č. 2: Do jaké míry byl projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?

Evaluační podotázka č. 2.1: Probíhala realizace aktivit v souladu s plánem?

**Během realizace Projektu došlo k významné podstatné změně, která vyžadovala změnu právního aktu. Změna vyplynula z neoptimálního počátečního nastavení Projektu a byla navržena jako snaha o efektivnější využití přidělených finančních prostředků pro rozvoj služeb pro rodiny s dětmi. V rámci podstatné změny byly upraveny klíčové aktivity Projektu a také zařazeny nové klíčové aktivity včetně nových pracovních pozic a nových výstupů Projektu.**

Během Projektu došlo k několika nepodstatným změnám, ale také k **významné podstatné změně**, která vyžadovala změnu zakládajícího dodatku/změnu právního aktu. Ke změně vedlo zjištění z počátku Projektu, z něhož vyplynulo, že není optimálně nastaven a toto nastavení by mohlo mít negativní vliv na dosažení očekávaných dopadů Projektu.

**Realizace Projektu byla prodloužena** o 6 měsíců, z 31. 12. 2022 do 30. 6. 2023 s cílem efektivně využít finanční prostředky pro rozvoj služeb pro rodiny s dětmi. Podle člena realizačního týmu by mohlo prodloužení být ještě delší, aby se zabezpečilo úspěšné dokončení veškerých klíčových aktivit. Nicméně půlroční prodloužení bylo motivováno dostatečnou finanční rezervou a nízkým využitím prostředků, jak uváděl Řídící orgán. Přestože bylo nastaveno a realizováno více klíčových aktivit, finanční prostředky nebyly zcela vyčerpány. Projektová managerka je však přesvědčena, že prostředky byly efektivně využity. Otázkou zůstává, zda je to považováno za příznivé či nikoliv. Člen realizačního týmu se v této souvislosti vyjádřil slovy:

*„Když se navrhovalo prodloužení Projektu, tak ministerstvo bylo štědré a navrhlo nám prodloužení do konce srpna 2023. Dodnes nepochopím, proč se to nepřijalo a stanovili jsme si datum 30. června 2023. Ty 2 měsíce by podle mě udělaly hodně. Teď je to už hrozně těžký, nedá se to stihnout, znova to prodloužovat, hlavně to už by ani ministerstvo nedovolilo, jako řídicí orgán. Myslím si, že kdyby bylo víc času, tak ten Projekt by byl trochu lepší.“ (člen realizačního týmu)*

Původní klíčové aktivity prošly úpravou a do Projektu byly zařazeny nové klíčové aktivity. **Úprava se týkala klíčové aktivity 1** Rozšíření kapacity sociálních služeb. Aktivita byla rozšířena o podpůrné sociální služby pro městské části. Prostřednictvím městských částí probíhal rozvoj sítě sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi tím způsobem, že orgány sociálně právní ochrany dětí Úřadů městských částí Praha 1–22 disponovaly finančním zdrojem, který jim umožnil operativní zajištění podpory ohrožených rodin smluvním poskytovatelem služby SAS nad rámec úvazků v základní a doplňkové síti sociálních služeb hl. m. Prahy. Služby byly využívány za účelem prevence odnětí dětí z biologické nebo náhradní rodiny a jejich následného umístění v pobytových službách. V tomto smyslu byly finanční prostředky použity na zajištění úvazků registrovaných sociálních služeb nad rámec kapacit zařazených do Krajské sítě a na zajištění jejich aktivit nad rámec základních činností služby ve vazbě na činnosti přímo související se sociálně právní ochranou dětí. Úprava aktivity byla zaměřena na posílení sociální práce s ohroženými rodinami a zvýšení dostupnosti těchto služeb na území hl. m. Prahy. V rámci KA 1 došlo rovněž k posílení realizačního týmu o pracovníka rozvoje prorodinné politiky. Jeho pracovní náplň se skládala ze spolupráce s veřejnými a soukromými aktéry působícími v oblasti rodinné politiky na přípravě a realizaci celostátních koncepčních materiálů, řízení koncepčních metodických a analytických činností spojených s tvorbou koncepce rodinné politiky na území hl. m. Prahy.

**Klíčová aktivita 2** Za přípravu strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky s dětmi a rodiny s dětmi byl zodpovědný mikro tým odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů namísto původního pracovníka rozvoje azylových domů. Více viz *Evaluační otázka č. 3*.

Cíl **klíčové aktivity 3** Evaluace Projektu se nezměnil, ale z důvodu rozsáhlé úpravy Projektu bylo nutné upravit předpokládaný záběr evaluačních otázek a respondentů sběru dat.



Změnou se Projekt rozšířil o čtyři nové klíčové aktivity. **Nová klíčová aktivita 4** Příprava dalších strategických materiálů a analýz pro rozvoj prorodinné politiky si kladla za cíl vznik dvou nových analytických dokumentů. Prvním byl Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin. Tento výzkum měl za cíl zmapovat kvalitu života pražských rodin, identifikovat klíčové problémy se kterými se pražské rodiny potýkají, zhodnotit míru znalosti a povědomí o aktivitách HMP a jednotlivých MČ v oblasti rodinné politiky a zhodnotit navrhané postupy a navrhnout možná řešení. Výzkum slouží jako podklad pro novou koncepci rodinné politiky. Druhým dokumentem byla Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách. Tato analýza zmapovala ubytovny na území hl. m. Prahy a zanalyzovala situaci rodin na ubytovnách a dalších formách bytové nouze, neboť hl. m. Praha nedisponuje informacemi o počtu rodin na ubytovnách a v jakých podmínkách žijí. Více viz *Evaluační otázka č. 3*.

V rámci **nové klíčové aktivity 5** vznikla Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy. Strategie se soustředila na ohrožené děti (spadající pod sociálně-právní ochranu dětí) a jejich rodiny, děti vyrůstající mimo vlastní rodinu, v náhradní rodinné péči, děti vyrůstající v ústavní výchově a děti s postižením a jejich rodiny. Strategie byla postavena na moderních pilířích péče o ohrožené děti s podporou biologických rodin, komunitních služeb a efektivní náhradní rodinné péči. Více viz *Evaluační otázka č. 3*.

**Nová klíčová aktivita 6** IT nástroje podpory a řízení prorodinné politiky reagovala na nejednotnou evidenci OSPOD. Sjednocení způsobu vedení rejstříků v jednotném programu, který by umožnil náhled pracovníkům SPOD zařazených do MHMP, pomohl především statisticky vyhodnocovat data získaná z jednotlivých rejstříků, která mohou vést k účelnějšímu nastavení sítě služeb pro rodinu v rámci hl. m. Prahy. V rámci této KA byla zřízena pracovní skupina, jejímž cílem bylo zajistit funkčnost aplikace podle potřeb pracovníků OSPOD. Skupina zahrnovala sociální pracovníky OSPOD z městských částí Praha 3, 9, 14 a 18 a metodickou podporu od MHMP. Společně s architektem a vývojáři aplikace pracovní skupina pracovala na jejím vývoji. Na pravidelných online schůzkách managementu projektu s dodavatelem byly řešeny technické parametry, propojení s registry a jiné záležitosti. ÚMČ byly informovány a jejich připomínky byly zohledněny. Aplikace DIRO (Digitální rodina) byla testována a představena v červnu 2023. Po dokončení byla přesunuta do prostředí MHMP a postupně zpřístupněna ÚMČ pro pilotní použití. Plánované školení pro další úřady městských částí bude součástí implementace aplikace.

**Nová klíčová aktivita 7** Kontrolní činnost zajistila povinnou kontrolu minimálně 5 % poskytnutých prostředků v rámci dotačních řízení, v průběhu realizace Projektu u každého příjemce dotace. Byla koordinována ekonomická kontrola subjektů, respektive poskytovatelů sociálních služeb, zapojených do dotačního projektu v rámci OPZ. Dotace byla poskytnuta poskytovatelům sociálních služeb za účelem financování běžných výdajů, které souvisejí s poskytováním základních druhů a forem sociálních služeb dle zákona o sociálních službách. Kontrolní pracovník zpracovával plán kontrol, připravoval podklady pro kontroly, realizoval a koordinoval kontroly a komunikoval s kontrolovanými subjekty a zpracovával výstupy z kontrolní činnosti.

Zařazením nových klíčových aktivit došlo k **úpravě indikátorů**, jejich cílových hodnot a sledování nových indikátorů. Cílové hodnoty indikátorů 60000 (Celkový počet účastníků), 67001 (Kapacita podpořených služeb) a 67010 (Využívání podpořených služeb) se nezměnily. U indikátoru 80500 (Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů vč. evaluačních) se cílová hodnota zvýšila z 3 na 6 a nově byl sledován indikátor 69501 (Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb) s cílovou hodnotou 1.

**Tabulka 7 Změny cílových hodnot indikátorů**

Kód	Název indikátoru	Původní cílová hodnota	Nová cílová hodnota
60000	Celkový počet účastníků	250	250
67001	Kapacita podpořených služeb	50	50
67010	Využívání podpořených služeb	84	84
80500	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	3	6
69501	Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb	-	1



Zdroj: Projektová dokumentace.

V následující tabulce je zobrazen stručný přehled změn.

**Tabulka 8 Přehled dopadů podstatné změny na Projekt**

Oblast změny	Původní plán	Po změně
Termín realizace	Termín realizace Projektu je naplánován na období 1. 6. 2020 – 31. 12. 2022.	Realizace Projektu byla prodloužena o 6 měsíců, do 30. 6. 2023.
Rozpočet a finance	Celkové způsobilé výdaje byly stanoveny na 91 238 121,82 Kč. Příspěvek EU tvoří 50 % částky.	Došlo k přesunu financí mezi jednotlivými oblastmi rozpočtu, celková výše se nezměnila.
Sledované indikátory	Sledovány indikátory: <ul style="list-style-type: none"> <li>60000 (Celkový počet účastníků)</li> <li>67001 (Kapacita podpořených služeb)</li> <li>67010 (Využívání podpořených služeb)</li> <li>80500 (Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů vč. evaluačních)</li> </ul>	Nově sledován také indikátor: <ul style="list-style-type: none"> <li>69501 (Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb)</li> </ul>
KA 1	KA 1 Rozšíření kapacity sociálních služeb. V aktivitě budou posíleny kapacity sociálních služeb a služeb rodinné politiky (doplňujících sociální služby) a podpořeny procesy systémové integrace a spolupráce mezi aktéry sociální a rodinné politiky. Vzdělávání pro sociální pracovníky.	Posílení kapacit sociálních služeb a služeb rodinné politiky vhodně doplňujících sociální služby se rozšířilo o podpůrné sociální služby pro městské části Realizační tým rozšířen o pracovníka rozvoje prorodinné politiky.
KA 2	KA 2 Příprava strategie dalšího rozvoje azylových domů pro matky s dětmi a rodiny s dětmi. V aktivitě bude připraven strategický dokument rozvoje azylových domů a doplněny navazující strategické dokumenty v oblasti rodinné politiky a řešení bezdomovectví.	Pozice pracovníka rozvoje azylových domů byla nahrazena mikro týmem odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů.
KA 3	Evaluace bude zajištěna externím dodavatelem v souladu s metodickým pokynem pro evaluaci nesoutěžních projektů OP Zaměstnanost 2014-2020.	V návaznosti na podstatnou změnu došlo k úpravě evaluačních otázek a úpravě evaluačních designů včetně cílových skupin pro sběr dat.
KA 4	-	Nově zařazená klíčová aktivita KA 4 Příprava dalších strategických materiálů a analýz pro rozvoj prorodinné politiky. Byl realizován výzkum kvality života a potřeb pražských rodin, jejich potřeb, problémů a spokojenosti a také byla realizována analýza situace rodin na ubytovnách a dalších formách bytové nouze.
KA 5	-	Nově zařazená klíčová aktivita KA 5 Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030. Vznikne strategie, která má za cíl nastavit vize a cíle v oblasti péče o ohrožené děti a děti se zvýšenými potřebami.
KA 6	-	Nově zařazená klíčová aktivita KA 6 IT nástroje podpory a řízení prorodinné politiky. V aktivitě došlo ke sjednocení způsobu vedení rejstříků

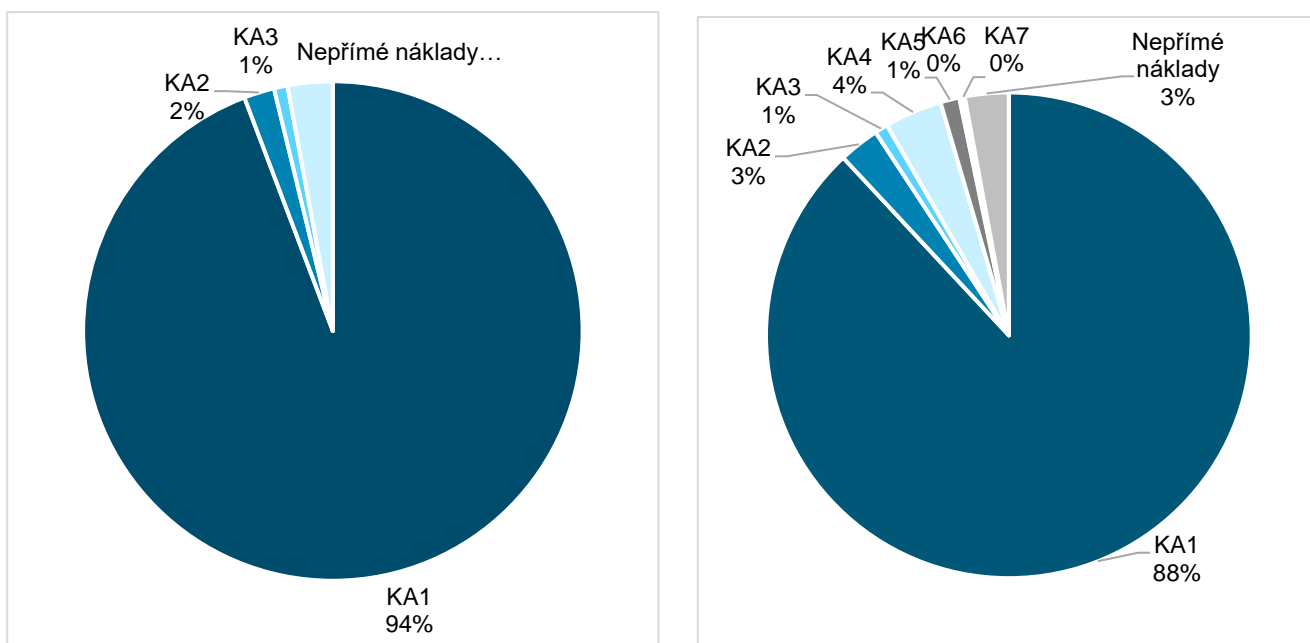


Oblast změny	Původní plán	Po změně
		v jednotném programu, propojení informačních systémů v prarodinné politice.
KA 7	-	Nově zařazená klíčová aktivita KA 7 Kontrolní činnost. Bude realizována kontrolní činnost (administrativní dokladová kontrola a fyzická kontrola na místě) u všech příjemců dotace.

Zdroj: Projektová dokumentace.

V následujících dvou grafech je vyobrazen původní rozpočet Projektu před změnou a upravený po změně. Došlo zejména k přesunu financí alokovaných na KA 1 na realizaci nových klíčových aktivit KA 4, KA 5, KA 6 a KA 7.

Graf 3 Původní a upravený rozpočet Projektu (v mil. Kč)



Zdroj: Projektová dokumentace.

Tabulka 9 Přehled úprav rozpočtu Projektu

Položka	Před změnou	%	Po změně	%
KA 1	85 969 180 Kč	94 %	80 480 140 Kč	88 %
KA 2	2 470 560 Kč	2 %	2 470 560 Kč	3 %
KA 3	800 000 Kč	1 %	800 000 Kč	1 %
KA 4	-	-	3 500 000 Kč	4 %
KA 5	-	-	1 162 000 Kč	1 %
KA 6	-	-	162 000 Kč	0 %
KA 7	-	-	168 000 Kč	0 %
Nepřímé náklady	2 657 421 Kč	3 %	2 657 421 Kč	3 %

Zdroj: Projektová dokumentace.



Tabulka 10 Přehled pokroků Projektu v jednotlivých obdobích

Klíčová aktivita	I. monitorovací období (1. 6. 2020 – 31. 12. 2020)	II. monitorovací období (1. 1. 2021 – 30. 6. 2021)	III. monitorovací období (1. 7. 2021 – 31. 12. 2021)	IV. monitorovací období (1. 1. 2022 – 30. 6. 2022)	V. monitorovací období (1. 7. 2022 – 31. 1. 2023)
<b>KA 1</b>	<p>Na konci roku 2020 vytvořen k připomínkování návrh dotačního programu Projektu pro rok 2021.</p> <p>Příprava na nábor nových pozic realizačního týmu (sociální pracovník – case manager).</p>	<p>Byl vyhlášen dotační program pro vybrané druhy sociálních služeb. Bylo podpořeno celkem 8 poskytovatelů s 9 službami v celkové výši 11 491 000 Kč.</p> <p>Case management v tomto období neprobíhal.</p>	<p>Byly realizovány 4 koordinační a informační schůzky s příjemci dotací.</p> <p>V kapacitách sociálních služeb byly podpořeny služby v rozsahu 17 úvazků.</p> <p>Příprava a vyhlášení dotačního programu Projektu pro rok 2022.</p> <p>Bylo zrealizováno 15 schůzek se zástupci sociálních odborů jednotlivých MČ Prahy, kde byl představen case management z pohledu MHMP.</p> <p>Příprava výběrového řízení na vzdělávací kurzy.</p>	<p>Byla schválena podstatná změna Projektu.</p> <p>Dotačním programem bylo podpořeno celkem 8 poskytovatelů s 9 službami v celkové výši 15 790 869 Kč.</p> <p>V kapacitách sociálních služeb byly podpořeny služby v rozsahu 22 úvazků.</p> <p>Case managerky organizovaly případová setkání, monitoring rodin, konzultace a poradenství rodinám.</p> <p>Case managerky zrealizovaly pracovní schůzky s Úřady městských částí.</p> <p>Probíhaly akreditované vzdělávací kurzy.</p>	<p>Byl vyhlášen Dotační program II. pro rok 2022, Dotační program pro MČ pro rok 2022 a Dotační program pro rok 2023.</p> <p>Schválené dotace byly pro rok 2022 ve výši 616 818 Kč a narostlo posílení kapacit sociálních služeb o 2 úvazky.</p> <p>Schválené dotace byly pro rok 2023 ve výši 9 343 557,50 Kč a narostlo posílení kapacit sociálních služeb o 23 úvazků.</p> <p>Case managerky organizovaly případová setkání, konzultace a poradenství rodinám a pomoc při zajišťování potřebných dokumentů. Řešily situaci 23 rodin.</p> <p>Case managerky absolvovaly vzdělávací aktivity.</p>
<b>KA 2</b>	<p>Příprava na nábor nových pozic realizačního týmu (specialista rozvoje azylových domů).</p>	<p>Aktivitu nebude realizovat specialista rozvoje azylových domů, ale mikrotým složený z odborníků na ukončování bezdomovectví a problematiku azylových domů.</p> <p>Probíhaly práce na strategických dokumentech.</p>	<p>Mikrotým odborníků pracoval na Strategii prevence, snižování dopadů a ukončování bezdomovectví a rozvoje azylových domů do roku 2030.</p>	<p>Byla schválena podstatná změna Projektu.</p> <p>Finalizace pražské Strategie prevence, snižování dopadů a ukončování bezdomovectví a rozvoje azylových domů do roku 2030.</p> <p>Navazující Zpráva o stavu azylových domů a Strategie</p>	<p>U zprávy o stavu azylových domů byly vyhodnoceny osobní schůzky a dotazník s azylovými domy pro rodiny a děti.</p> <p>Analytická část Strategie rozvoje azylových domů je ve fázi zpracování.</p> <p>V navazujícím monitorovacím období se předpokládá finalizace a schválení na</p>



Klíčová aktivita	I. monitorovací období (1. 6. 2020 – 31. 12. 2020)	II. monitorovací období (1. 1. 2021 – 30. 6. 2021)	III. monitorovací období (1. 7. 2021 – 31. 12. 2021)	IV. monitorovací období (1. 1. 2022 – 30. 6. 2022)	V. monitorovací období (1. 7. 2022 – 31. 1. 2023)
				rozvoje azylových domů jsou postupně zpracovávány.	odboru SOV MHMP (případně RHMP) obou dokumentů po zpracování připomínek jednotlivých sekcí.
KA 3	Zahájena příprava výběrového řízení na externího dodavatele.	Pokračování v přípravě podkladů pro výběrové řízení.	Byla vyhlášena veřejná zakázka a následně vybrán externí dodavatel evaluace.	Byla schválena podstatná změna Projektu. Podpis smlouvy s dodavatelem a zahájení evaluačních prací. Byla odevzdána vstupní evaluační zpráva.	Na ŘO byl zaslán ke schválení dodatek č. 1 ke smlouvě s dodavatelem Moore Advisory CZ s.r.o., který se váže na rozšíření evaluačních otázek. Předpokládá se zpracování průběžné evaluační zprávy.
KA 4	-	-	-	Byla schválena podstatná změna Projektu. Zahájena příprava 2 veřejných zakázek.	Byla stanovena předpokládaná cena veřejné zakázky. Byly finalizovány dokumenty k Výzvě. Předpokládá se zaslání zadávací dokumentace před vyhlášením ŘO ke kontrole.
KA 5	-	-	-	Byla schválena podstatná změna Projektu. Odborný konzultant sestavil 6 pracovních skupin k jednotlivým cílovým skupinám. Uskutečnily se 2 schůzky pracovních skupin, na kterých členové byli seznámeni s provedenou analýzou, daty a nastavení struktury práce. 1. skupina – Děti s postižením	Byla zpracována analytická část Strategie – děti s postižením, analytická část Strategie – děti ohrožené násilím a konflikty, analytická část Strategie – děti s náročným chováním, analytická část Strategie – ohrožené děti. Finalizovala se formulace výzkumných otázek – děti s postižením; děti vyrůstající mimo vlastní rodinu; děti



Klíčová aktivita	I. monitorovací období (1. 6. 2020 – 31. 12. 2020)	II. monitorovací období (1. 1. 2021 – 30. 6. 2021)	III. monitorovací období (1. 7. 2021 – 31. 12. 2021)	IV. monitorovací období (1. 1. 2022 – 30. 6. 2022)	V. monitorovací období (1. 7. 2022 – 31. 1. 2023)
				2. skupina – Děti vyrůstající mimo vlastní rodinu 3. skupina – Ohrožené děti 4. skupina – Děti ohrožené konfliktem 5. skupina – Děti v nevyhovujících podmínkách 6. skupina – Děti s náročným chováním	vyrůstající mimo vlastní rodinu a děti s náročným chováním. Probíhal popis stávajícího systému a analýza dat.
KA 6	-	-	-	Byla schválena podstatná změna Projektu. Zahájena příprava veřejné zakázky.	Byla schválena realizace KA – jednotné rejstříky s prioritou 1. Byla potvrzena forma vertikální spolupráce s operátorem OICT a.s. Byla vytvořena objednávka a následně zaslána ke kontrole ŘO.
KA 7	-	-	-	Byla schválena podstatná změna Projektu. Zpracování plánu kontrol, realizace kontrol.	Byl aktualizován plán kontrol příjemců dotace a připraveny podklady pro kontrolní činnost. Byla provedena průběžná finanční kontrola v organizacích R-Mosty, z.s., Neposeda, z.ú., SPOLEČNOU CESTOU z.s. Byly zpracovány zápisy a výstupy z kontrolní činnosti.



**Evaluační otázka č. 3: Jsou vzniklé hmotné výstupy či produkty projektu kvalitní a využitelné (pokud je relevantní, tj. zejména, pokud je cílem projektu tvorba nových produktů, metodik, studií, publikací či jiných nástrojů), které mají zlepšit práci s cílovými skupinami?**

V rámci závěrečné fáze Projektu **byly finalizovány analytické a strategické dokumenty, které měly výrazně posílit a zlepšit spolupráci s cílovými skupinami.** Analytické a strategické dokumenty byly vypracovány s důrazem na jejich kvalitu, praktičnost a využitelnost. Jejich **obsah se zaměřil na identifikaci konkrétních potřeb ohrožených dětí a jejich rodin a nabídl strategie a opatření pro jejich zlepšení.**

Ačkoliv nelze z důvodu vzniku strategických dokumentů až ke konci Projektu plnohodnotně zvážit jejich plnou využitelnost, tak se předpokládá, že se strategické dokumenty stanou důležitým nástrojem pro plánování a implementaci politiky zaměřené na ohrožené děti a jejich rodiny. Poskytnou pevný rámec pro spolupráci mezi různými aktéry a institucemi, a tím přispějí k efektivnějšímu a koordinovanějšímu poskytování podpory a služeb cílovým skupinám.

V rámci Projektu vznikly následující **analytické a strategické dokumenty:**

- Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi (KA 2)
- Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030 (KA 2)
- Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin (KA 4)
- Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách (KA 4)
- Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy (KA 5)

Zároveň vznikly **evaluační dokumenty** (vstupní, průběžná, závěrečná evaluační zpráva).

### **Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030**

Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030 propojila opatření v oblasti bydlení se sociálními službami a humanitární pomocí lidem bez střechy nad hlavou s tím, že klíčovým nástrojem eliminace bezdomovectví je bydlení. Dokument navázal na předchozí rámcový dokument řešení problematiky bezdomovectví v Praze v letech 2013-2020, který však v mnoha klíčových ohledech rozšiřuje, a to zejména v důrazu na předcházení bytové krizi a potřebu systémového ukončování bytové nouze Pražanů.<sup>16</sup> Na tuto Strategii navazují další dva výše zmíněné dokumenty – Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi a Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030.

### **Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi**

Dle Zprávy počet lidí s vysokými náklady na bydlení roste. Samoživitelé jsou zranitelní. Poptávka po azylových domech pro rodiny s dětmi se zvyšuje. Ze získaných údajů vyplývá, že poptávka po azylových domech pro rodiny s dětmi v HMP přesahuje dostupné kapacity. V rámci získávání dat týkajících se některých klíčových údajů (zejména v případě zaznamenávání počtu odmítnutých žadatelů) bylo však zjištěno, že způsob evidence se v jednotlivých azylových domech značně liší. Údaje za jednotlivé služby tak nejsou často porovnatelné. I s ohledem na tato omezení datové struktury je ale evidentní, že ve vztahu k poptávce je současná kapacita

<sup>16</sup> Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030. Hlavní město Praha. Odbor sociálních věcí. Dostupné z: [https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie\\_\\_\\_bezdomovectvi.pdf](https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie___bezdomovectvi.pdf)





azylových domů pro rodiny s dětmi nedostatečná. V rámci tvorby Zprávy byl pozorován jev tzv. "azylová turistika", kdy rodiny mění sociální služby s vyhlídkou nalezení stabilního bydlení. Ze zprávy vyplývá, že kapacity azylových domů jsou tedy nedostatečné, což může být zhoršeno i zvyšujícími se náklady na bydlení na trhu.

### Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030

Koncepce pro rozvoj azylových domů pro rodiny s dětmi v Praze do roku 2030 měla za cíl vyhodnotit existující informace o azylových domech a vytvořit strategický rámec na úrovni HMP. Dokument navázal na Zprávu o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP a reflektuje analýzu a rozhovory se zástupci těchto zařízení. První část strategie shrnula důležité analytické poznatky. Druhá část stanovila vizi ideálního stavu a cíle pro naplnění do roku 2030, sloužící jako základ pro konkrétní opatření a akční plány. Současná situace s vysokou inflací, nárůstem cen energií a dopadů pandemie zvýšila tlak na nízkopříjmové rodiny. Azylové domy v této oblasti tak mají klíčovou roli v poskytování dočasného bydlení a podpory. Jejich efektivita tak závisí na celkovém systému řešení bytové nouze, včetně prevence a dostupnosti bydlení.

Strategie má zároveň oporu v dalších dokumentech:

- Strategie rozvoje bydlení v hl. m. Praze (2021);
- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy 2022–2024;
- Strategie prevence, snižování dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030;
- Strategie sociálního začleňování 2021-2030;
- Koncepce sociálního bydlení České republiky 2015-2025;
- European Pillar of Social Rights.

### Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin

HMP ve spolupráci s vybraným dodavatelem provedlo rozsáhlý výzkum zaměřený na kvalitu života a potřeb pražských rodin. Cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, jak jsou rodiny v Praze spokojeny a s jakými problémy se potýkají. Zároveň výzkum sloužil jako analytický podklad pro novou koncepci rodinné politiky, kterou HMP plánuje implementovat od roku 2023. Výzkumná zpráva poskytla důležité informace o tom, zda město a jednotlivé pražské části poskytují rodinám potřebnou pomoc a zda tato pomoc směřuje správným směrem. Během května a června 2023 byla realizována výzkumná šetření, a to kvalitativní výzkum (rozhovory a fokusní skupiny) a kvalitativní výzkum (dotazníková šetření). V průzkumu hodnocení pražských oblastí byly zjištěny pozitivní ohlasy na pozornost věnovanou kultuře, veřejné dopravě, parkům a sportovištím. Kritika rodin se pak soustředila na školství, dopravní infrastrukturu a dostupné bydlení, kde je nespokojenost až 68 %. Rozdíly mezi typy rodin jsou patrné – nejvíce spokojeni jsou zástupci rodin neohrožených, zatímco rodiny ohrožené sociálním vyloučením jsou kritičtější, zejména ohledně podpory zaměstnavatelů při zavádění opatření pro sladování pracovního a rodinného života. V rámci výzkumu byla diskutována opatření, která by vedla ke zlepšení situace pražských rodin. Opatření zahrnují zřízení tzv. Family Pointů<sup>17</sup> a rodinných pasů<sup>18</sup>. Family Pointy by byly užitečné pro většinu rodin, s důrazem na ty ohrožené sociálním vyloučením. Zavedení rodinných pasů má širokou podporu a zejména by je využívaly rodiny s nižšími příjmy. Webové stránky a kontaktní místa MHMP a ÚMČ by rovněž výrazně usnadnily život pražským rodinám, přičemž všechny typy rodin by tato opatření podpořily. Zároveň v rámci výzkumu byla zdůrazněna potřeba koordinátora rodinné politiky pro lepší podporu rodin v krizových situacích.

<sup>17</sup> Jedná se o místo pro rodiny s dětmi, zajištění zázemí pro péči o děti, odpočinek. Jsou to vyčleněná místa např. na úřadech, knihovnách, nemocnicích apod., volně dostupná nebo zamčená. Vybavení – hračky, přebalovací pult apod.

<sup>18</sup> Jedná se o slevové karty, kdy se rodina zaregistruje a může využít slevy na vstupné na kulturní, sportovní aj. akce.





## Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách

Analýza využila částečně odhady z administrativních dat Úřadu práce, týkajících se bytových dávek, a také zkušenosti poskytovatelů ubytování. Bylo zjištěno, že na území Prahy existuje 241 ubytoven, z nichž pouze 28 ubytovává rodiny s dětmi. Kvalita života na ubytovnách není bohužel vysoká, podmínky jsou až na výjimky značně nevyhovující. Hlavními problémy je pak nejčastěji rozbité vybavení či nepříznivé podmínky. Ubytovny jsou charakteristické zvýšeným výskytem sociálně patologických jevů, jakými jsou užívání návykových látek, různé formy závislosti či kriminalita. Rodiny na ubytovnách trpí často horší zdravotní situací, nedostatečným vzděláním a nedostatečnými finančními prostředky. Ubytované děti často čelí problémům ve škole a mají omezené možnosti mimoškolních aktivit. Dlouhodobý pobyt na ubytovnách negativně ovlivňuje vývoj dětí a jejich bezpečí. Mimo systém státních sociálních dávek mohou rodiny využít pomoc ze strany města od nejrůznějších nadačních fondů, pomoc neziskových organizací a pomoc z tzv. fondu solidarity. Na závěr analýzy byla shrnuta další doporučení, mezi něž se například zařadilo rozšíření působení sociálních pracovníků z důvodu zajištění efektivní pomoci ohroženým rodinám, dále osvěta v ubytovnách o dostupných podpůrných službách, implementace principu "housing first" pro rychlý přístup k bydlení, spolupráce se školami pro podporu vzdělávání dětí a zvýšení koordinace mezi různými subjekty. Dalšími návrhy jsou investice do sociálního bydlení, posilování finančního poradenství, podpora komunitních aktivit a vytváření pracovních příležitostí. Zvýšení povědomí veřejnosti a dlouhodobé plánování jsou také klíčové pro trvalé zlepšení situace rodin.

## Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy

Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy 2030 je dokumentem, který se zaměřil na téma zlepšení situace ohrožených dětí a jejich rodin v Praze. Cílové skupiny, na které se strategie zaměřila, zahrnuje děti spadající pod sociálně-právní ochranu dětí, děti vyrůstající mimo vlastní rodinu v náhradní rodinné péči nebo v ústavní výchově a také děti s postižením a jejich rodiny. Hlavním cílem strategie bylo zlepšit podmínky a poskytovanou podporu vymezeným cílovým skupinám. Strategie definovala konkrétní cíle, které mají být dosaženy do roku 2030. Zásadním principem Strategie je, že žádný jedinec by neměl trpět kvůli své sociální skupině, zemi, náboženství, etnickému původu či pohlaví. Flexibilní strategie, schopná reakce na sociální změny, je tak klíčová. Strategie péče o ohrožené děti v Praze do roku 2030 je tak důležitým vodítkem pro kvalitní sociální služby a měla by být pravidelně aktualizována a prováděna indikativním plánem úkolů.



#### Evaluační otázka č. 4: Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?

V rámci zpracování závěrečné evaluační zprávy byly zjištěny faktory vedoucí k úspěšné realizaci Projektu, a to zejména **mnohočetné zkušenosti projektového týmu s realizací obdobných projektů** z Evropských fondů a **kontroly realizačního týmu u poskytovatelů sociálních služeb**. V rámci dotazníkového šetření mezi zástupci poskytovatelů sociálních služeb bylo zjištěno, že respondenti vnímají jako faktor vedoucí k úspěšné realizaci Projektu zejména **dostatečnou komunikaci s realizačním týmem Projektu, a to zejména s jeho projektovou managerkou**.

Faktorem úspěšné realizace Projektu „Rodiny a děti sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením a institucionalizací“ jsou **mnohočetné zkušenosti projektového týmu s realizací projektů** z Evropských fondů. Hlavní město Praha, a zejména členové realizačního týmu Projektu, má dlouhodobé zkušenosti s realizací projektů<sup>19</sup> ze sociální oblasti. V rámci fokusní skupiny byla opětovaně chválena projektová managerka, bez které by realizace Projektu dle účastníků nebyla lehká. Projektová managerka je zkušenou odbornicí ve své pozici s více než 17 lety praxe. Účastníci hodnotili její úlohu v Projektu velice pozitivně a její zapojení do Projektu ihned od počátku by mělo přínos pro jeho realizaci. V této souvislosti se účastníci fokusní skupiny vyjadřovali slovy:

„S ní byla fajn komunikace, když člověk něco potřebuje zjistit, zeptat se. Ona to fakt vysvětlí po lopatě, což my jsme potřebovali, protože jsme do toho také nějak naskočili. Myslím si, že kdyby tady byla od začátku Projektu, tak by to bylo fajn komunikované.“ (účastník fokusní skupiny)

„Ted' musím dávat vše dohromady, dost mi v tom pomáhá paní [REDAKCE]. Můžu se na cokoliv zeptat. Ten rok a půl jsme tam byli dost na punk, když to vidím zpětně. Ale ted' už to dávám dohromady a už se té případné kontroly z MPSV nebojím. Ale říkám, bez [REDAKCE] by to mohl být docela problém pro mě.“ (účastník fokusní skupiny)

„Díky bohu za paní [REDAKCE], protože kdyby nebylo jí, tak je to průšvih na všech stranách. Ta přišla s první informací nějaké administrativy. Ten proces, jak metodiky ze strany magistrátu, tak EU vykazování, vůbec nebyl propojený. Doposud jedou statistiky úplně zvlášť a nejsou propojeny. Takže z administrativy jsem velmi rozčarovaná a schválili jsme ji jenom díky osobnímu angažování paní [REDAKCE] a nadstandardními vztahy s ní.“ (účastník fokusní skupiny)

Administrátorka Projektu přišla původně z OSPOD, nicméně nemá konkrétní zkušenosti s administrativními funkcemi. Původní case managerky byly v minulosti sociálními pracovníci. V současnosti je v realizačním týmu externí administrátor s bohatými zkušenostmi z administrativní práce ve Středočeském kraji a MŠMT. Finanční managerka Projektu má studijní zkušenosti v oblasti financí. Jedna ze současných case managerek má deset let praxe na OSPOD, což zahrnuje práci s ohroženými dětmi a problematiku bytové nouze.

**Kontroly realizačního týmu u poskytovatelů sociálních služeb** jsou jedním z dalších faktorů úspěšné realizace Projektu dle slov členů realizačního týmu, neboť umožnily průběžně monitorovat a hodnotit provádění projektových aktivit. Předmětem kontrol byly osobní náklady, provozní náklady, sledování evidence uživatelů sociálních služeb a vedení dokumentace, povinná publicita. V případě zjištění nedostatků a pochybení u sociální služby mají poskytovatelé prostor na nápravu a odstranění chyb.

<sup>19</sup> Např. Podpora vybraných druhů sociálních služeb v krajské síti sociálních služeb na území hl. m. Prahy (registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15\_006/0006085)

Podpora vybraných druhů sociálních služeb v krajské síti sociálních služeb na území hl. m. Prahy na roky 2019–2022 (registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15\_006/0011073)

Transformace systému péče o Pražany, kteří potřebují intenzivní podporu a byli umisťováni do zařízení mimo HMP, včetně posílení kapacit péče v hl. m. Praze (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_008/0015662)

Systém vzdělávání v sociálních službách na území HMP (registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_008/0016434)





V roce 2022 realizační tým zvládl kontroly u některých zapojených organizací, konkrétně u SOS dětské vesničky, z. s., R – Mosty, z. s. a SPOLEČNOU CESTOU z. s. Kontroly u zbývajících zapojených organizací (Armáda spásy v České republice, z. s., Cestou necestou, z. ú., Člověk v tísni, o. p. s., Dům tří přání, z. ú., Neposeda z. ú.) proběhly v roce 2023. Celkem bylo provedeno 8 kontrol, tedy jedna u každé zapojené organizace. Během kontrol se objevily problémy spojené s neoznačenými doklady, drobnými nedostatky ve vykazování a dohodnými položkami. Žádné vážné problémy nebyly zjištěny.

V rámci evaluace Projektu bylo realizováno dotazníkové šetření mezi zástupci poskytovatelů sociálních služeb. **Respondenti dotazníkového šetření identifikovali dostatečnou komunikaci s realizačním týmem po celou dobu trvání Projektu jako klíčový faktor vedoucí k jeho úspěšné realizaci.** A to zejména s projektovou manag52ekou, jak vyplynulo z realizace fokusní skupiny.



## Evaluační otázka č. 5: Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

Hlavní překážkou, kterou bylo nutné v realizaci Projektu překonat **bylo počáteční neefektivní nastavení celého Projektu**. Mezi další překážky, které byly uvedeny v rámci skupinového rozhovoru a dotazníkového šetření týkající se poskytování sociálních služeb, se zařadil **nedostatek času na plnění aktivit a výstupů, nejasné požadavky ohledně vykazování, nejasné požadavky při kontrole, nejasné nastavení pravidel a nejasné metodické ukotvení a s tím související absence obecné metodiky, neexistence pracovní pozice koordinátora, problematická komunikace a spolupráce s městskými částmi, nedostatek bytů či nedostatek klientů**.

Překážkou, kterou bylo nutné překonat v realizaci Projektu, bylo zejména počáteční **neefektivní nastavení celého Projektu**. Došlo ke změnám, doplnění klíčových aktivit a doplnění nových pozic realizačního týmu viz *Evaluační otázka č. 2*.

Mimo zmíněnou hlavní překážku, ze skupinového rozhovoru s realizačním týmem vyplynulo, že jednou z překážek je **nedostatek času na plnění aktivit a výstupů** zejména z důvodu počátečního neefektivního nastavení Projektu.

V rámci průběžného a závěrečného dotazníkového šetření byli respondenti tázáni na překážky v průběhu poskytování sociálních služeb v rámci Projektu. Respondenti nejčastěji uváděli problematiku **nedostatku bytů, s čímž je spojen i nedostatek klientů**. Dále bylo zmíněno, že **zpočátku měli problém s nedostatkem informací a se změnami v pokynech**. Jeden z respondentů průběžného dotazníkového šetření uvedl, že největší problém je ve špatně nastavené politice úkolů, ze které vyplývá obligatorní čerpání služby v návaznosti na poskytnutí bytu, což dle respondenta není v souladu s profesionální službou dle zákona 108/2006 Sb. V tomto případě se jedná spíše však o legislativní problém. Další z respondentů v dotazníkovém šetření uvedl, že by dle jeho názoru, mělo dojít ke zjednodušení systému v oblasti vrácení směřování podpory v bydlení do profesionálních kolejí. V rámci závěrečného dotazníkového šetření byly uvedeny další překážky jako je **nejasné požadavky ohledně vykazování, nejasné požadavky při kontrole, nejasné nastavení pravidel a nejasné metodické ukotvení a s tím související absence obecné metodiky** obsahující metodické pokyny, které by pokryly aktivity Projektu. Podobně se vyjádřili i účastníci skupinového rozhovoru. Člen realizačního týmu se vyjádřil ve skupinovém rozhovoru následovně:

*„Možná nám to ukázalo i to, jak je potřeba mít metodiku na to, jak by to mělo správně fungovat a koordinovat procesy.“ (člen realizačního týmu)*

Další překážkou se jevil problém **neexistence pracovní pozice koordinátora**. Jak se vyjádřil člen realizačního týmu:

*„Myslím si, že někdo by u toho měl od začátku být a nějak to řídit. Bylo by ideální, když mi bychom k tomu mohli přijít na začátku a dostat jasně instrukce.“ (člen realizačního týmu)*

Problematickou oblastí se jevila i **komunikace a spolupráce s městskými částmi**. Ochota městských částí spolupracovat se lišila a nebyla bez problémů s žádnou městskou částí.

*„Je to především o té komunikaci s městskými částmi, která byla strašně individuální. Některé městské části se s námi vůbec nebavily, moc je to nezajímalo a některé se naopak s námi snažily více spolupracovat a možná i pochopily, o co se tady snažíme, ale že bychom to vzaly tak, že se od nás něco naučily, to si nemyslím.“ (člen realizačního týmu)*

**Realizační tým uvedl i pozitivní zkušenosti s městskými částmi**. V té souvislosti se členové realizačního týmu vyjádřili slovy:



*„Na Praze 14 mi dlouho trvalo, než jsem si k nim našel/a cestu, protože ze začátku to bylo peklo, ale ke konci to bylo vlastně docela OK. Pak se nám městská část ozývala i sama, když potřebovala poradit s nějakou klientkou.“ (člen realizačního týmu)*

*„Na Praze 8 jsme ukázali, že má smysl dělat případová setkání. Museli jsme se malinko vnutit a ukázat, proč je to důležité a ono to vy výsledku ten efekt mělo.“ (člen realizačního týmu)*

*„Když jsme viděli, že městské části jsou hodně uzavřené a že s nimi spolupráce nebude úplně fungovat, tak jsme se začali zaměřovat na spolupráci s neziskovými organizacemi a s těmi se to částečně povedlo.“ (člen realizačního týmu)*



## Evaluační otázka č. 6: Jakým způsobem a do jaké míry projekt zajišťuje mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených druhů sociálních služeb?

Výsledky průběžného a závěrečného dotazníkového šetření ukázaly, že v oblasti vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb je **nejčastěji používanou metodou rozhovor, následně dotazník a terénní šetření**. Dva z respondentů uvedli jiné metody mapování a vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb (průběžné hodnocení individuálního plánu a interní nástroj dané organizace s názvem Vyhodnocení nepříznivé situace dítěte). **Míra mapování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb byla značná**, neboť sociální pracovníci měli díky existenci a realizaci Projektu rozsáhlé časové dispozice potřebné k individuálnímu mapování jejich potřeb, a to prostřednictvím výše uvedených metod.

Zjišťování potřeb probíhá na základě zákona o sociálních službách 108/2006 Sb., bez ohledu na charakter Projektu. **Výsledky dotazníkového šetření ukázaly**, že v oblasti vyhodnocování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb je **nejčastěji používanou metodou rozhovor**, který může být užitečným způsobem získávání informací o potřebách uživatelů, protože umožňuje interakci s uživatelem a umožňuje získat hlubší vhled do jeho situace. Dále respondenti uvedli i možnost **využití dotazníku**, který může být užitečný zejména při sběru kvantitativních dat a umožňuje velkému množství uživatelů vyjádřit své názory a **terénního šetření**, které umožňuje získat informace o potřebách uživatelů, kteří nemohou přijít na místo poskytování sociálních služeb. Dva respondenti v závěrečném dotazníkovém šetření odpověděli, že mapují a vyhodnocují jiným způsobem než výše uvedenými variantami. Z toho jeden z nich uvedl, že mapují a vyhodnocují potřeby uživatelů průběžným hodnocením individuálního plánu. Druhý dotazovaný odpověděl, že používají nástroj Vyhodnocení nepříznivé situace dítěte, což je interní nástroj, používaný v jejich organizaci. Nikdo z respondentů dotazníkového šetření neuvěděl, že by potřeby v sociální službě nemapovali nebo nevyhodnocovali.

Míra mapování potřeb uživatelů podpořených sociálních služeb byla značná, neboť sociální pracovníci měli díky existenci a realizaci Projektu rozsáhlé časové dispozice, potřebné k individuálnímu mapování a následnému vyhodnocování jejich potřeb, a to prostřednictvím výše uvedených metod (rozhovor, dotazník, terénní šetření). Tím pádem byli schopni řešit jejich problémy komplexněji



## Evaluační otázka č. 7: Do jaké míry byly naplněny očekávané parametry kvalitní realizace projektu?

**Projekt ke sledovanému datu naplnil, až na výjimku celkového počtu účastníků, předpokládané cílové hodnoty indikátorů. Ostatní indikátory byly do konce realizace Projektu splněny alespoň z 85 %.**

K datu 30. 6. 2023 byl indikátor 60000 Celkový počet účastníků naplněn z 68 %, indikátor 67001 Kapacita podpořených služeb naplněn z 128 %, indikátor 67010 Využívání podpořených služeb z 103 %, indikátor 80500 Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů naplněn z 100 % a indikátor 69501 Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb byl naplněn z 100 %. Definice jednotlivých sledovaných indikátorů jsou uvedeny v poznámkách pod čarou.

Všechny indikátory byly do konce realizace Projektu splněny alespoň z 85 % a nedošlo tak k sankcím v podobě krácení dotace.

Tabulka 11 Plnění indikátorů

Indikátor	Kód indikátoru	Cílová hodnota	Aktuálně splněno <sup>20</sup>	Procentuálně splněno
Celkový počet účastníků <sup>21</sup>	60000	250	170	68 %
Kapacita podpořených služeb <sup>22</sup>	67001	50	64	128 %
Využívání podpořených služeb <sup>23</sup>	67010	84	87	103 %
Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb <sup>24</sup>	69501	1	1	100 %
Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních) <sup>25</sup>	80500	6	6	100 %

Zdroj: Projektová dokumentace

<sup>20</sup> Hodnota k datu 30. 6. 2023.

<sup>21</sup> Celkový počet osob/účastníků (zaměstnanců, pracovníků implementační struktury, osob cílových skupin apod.), které v rámci projektu získaly jakoukoliv formu podpory, bez ohledu na počet poskytnutých podpor. Každá podpořená osoba se v rámci projektu započítává pouze jednou bez ohledu na to, kolik podpor obdržela. Podpora je jakákoliv aktivita financovaná z rozpočtu projektu, ze které mají cílové skupiny prospěch, podpora může mít formu např. vzdělávacího nebo rekvalifikačního kurzu, stáže, odborné konzultace, poradenství, výcviku, školení, odborné praxe apod.

<sup>22</sup> Kapacita je maximální počet osob, které může podpořená služba v danou chvíli obsloužit. Toto číslo bývá omezeno velikostí personálu či fyzickým místem. Služba je poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální či zdravotní situaci. Podpořené znamená, že dostaly finanční podporu z ESF.

<sup>23</sup> Počet osob, které využijí podpořenou službu či program během trvání projektu. Služba je poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální či zdravotní situaci. Využíváním je myšleno být doložitelně klientem (tj. každá osoba je uvedena pouze jednou) dle standardů využívaných pro danou službu. Osoby uvedené v tomto indikátoru nejsou účastníky, neboť nemají přímý prospěch z investice ESF, ale prospěch nepřímý. Podpořené znamená, že dostaly finanční podporu z ESF.

<sup>24</sup> Systém sledování veškerých relevantních údajů o poskytovatelích soc. služeb a jimi poskytovaných službách, která slouží k evidenci veškerých změn na straně poskytovatele či služby, evidence jejich dotací a jejich výplat a dalších potřebných skutečností. Standardy funkčnosti budou stanoveny na začátku evaluace či příjemcem na začátku projektu, bude specifikováno ve výzvě. Standardy funkčnosti budou stanoveny na začátku evaluace či příjemcem na začátku projektu, bude specifikováno ve výzvě.

<sup>25</sup> Počet napsaných a zveřejněných analýz, evaluací (interních i externích), koncepcí, strategií, studií, závěrečných zpráv z výzkumů a obdobných dokumentů, které byly vytvořeny za finanční podpory ESF fondů. Napsaný znamená vytvoření obsahu materiálu (tj. nejedná se o počet kopií, které byly vytisknuty). Zveřejněný znamená, že jsou zveřejněné/či z důvodu citlivých informací částečně zveřejněné na centrálních stránkách relevantních fondů, na stránkách příjemce, popř. na jiných úložištích k tomu určených (např. <http://www.databaze-strategie.cz/> a nebo [www.strukturalni-fondy.cz/Knihovnaevaluaci](http://www.strukturalni-fondy.cz/Knihovnaevaluaci)) a nebo jsou dohledatelné pomocí obvyklých internetových vyhledávačů. K tomu, aby byl dokument započítán do indikátoru jako jedna jednotka, je třeba, aby byl jak napsaný, tak zveřejněný. V případě více samostatných výstupů je možno započítat každý výstup samostatně. Započítávají se dokumenty vytvořené interně i externě.







## Evaluační otázka č. 8: Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

Evaluační podotázka č. 8.1: Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo na straně příjemce? Jaké faktory je ovlivnily?

Evaluační podotázka č. 8.2: Došlo ke zlepšení situace cílových skupin?

Z dotazníkového šetření, průběžného a závěrečného skupinového rozhovoru a fokusní skupiny vyplynulo, že Projekt přinesl tyto dopady – **spokojenost neziskových organizací s realizací Projektu, vznik nových pracovních míst/úvazků na komplexní podporu rodin s dětmi, zkvalitnění/zefektivnění sociálních služeb, navýšení kapacit ambulantních sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi, rozšíření kapacit služeb rodinné politiky, posílení spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů, posílení spolupráce mezi poskytovateli a zadavateli sociálních služeb.**

V rámci závěrečného dotazníkového šetření dotazování měli možnost se vyjádřit k situaci cílových skupin po realizaci Projektu. Všichni respondenti uvedli, že **v 60 až 100 % případů se situace klientů zlepšila, tzn. díky využívání sociálních služeb se zlepšila situace u více jak poloviny klientů zapojených do Projektu.** Oblastí, ve které došlo k nejvýraznějšímu zlepšení situace, byla dle respondentů oblast nalezení bydlení.

**Z realizovaného průběžného skupinového rozhovoru s realizačním týmem vyplynulo, že** jedním z dosažených dopadů celého Projektu je **spokojenost neziskových organizací s realizací Projektu.** V této souvislosti se vyjádřil člen realizačního týmu slovy:

*„Když chodíme po kontrolách a zeptáme se neziskových organizací na jejich spokojenost, tak si to opravdu chválí. Je jim líto, že Projekt končí a nová politická garnitura ho nepodporuje. Nicméně něco jsme je naučili, protože hodně neziskových organizací šlo do vlastního projektu zabydlování.“ (člen realizačního týmu)*

V průběhu závěrečného skupinového rozhovoru a fokusní skupiny zazněly obdobné identifikované zamýšlené dopady. Účastníci nejčastěji zmiňovali **vznik nových pracovních míst/úvazků na komplexní podporu rodin s dětmi.** V rámci závěrečného skupinového rozhovoru s realizačním týmem jeden z účastníků uvedl:

*„Umožnilo to vzniknout novým pracovním místům, se kterými se v základní síti nepočítá, ale ukazuje se, že jsou potřeba. Je to něco, na co by se mělo brát zřetel. Byl/a bych rád/a, kdyby se ty dopady dostaly tam, kam měly, aby lidé, kteří pak rozhodují o fungování bydlení věděli, že to má smysl a je potřeba na to myslet do budoucna. Ne tak, že tady bude 4 roky Projekt, pak se to utne a nikdo o tom nebude pomalu vědět.“ (člen realizačního týmu)*

Účastníci fokusní skupiny souhlasně podložili toto tvrzení svými výroky:

*„Tak já to vnímám tak, že my jsme měli úvazky na nějakou komplexní podporu rodin, kteří se zabydlovali, což je ten hlavní pozitivní dopad. Dále pak nasazení celého týmu, že s těmi lidmi pracovali. Tento Projekt nám přinesl opravdu čas se soustředit na rodiny s dětmi.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Takže to dalo možnost navýšit kapacitu, zajistit na nějakou dobu finančně úvazky. Abych byla upřímná, je super, že máte čas na to všechno, ale to že někdo zaplatil ty lidi je alfa a omega.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Mám od sociálních pracovníků informace za celou tu dobu, že jim to rozhodně přineslo to, že s tou cílovou skupinou mohli tu práci dělat intenzivněji. Tedy, že to nebylo na kvantitu, ale že opravdu tomu klientovi mohli věnovat více času. Opravdu se věnují měkkým věcem, řeší věci, co se týkají psychického stavu, mají čas si popovídat i o nějaké rodinné situaci. Pro sociální pracovníky to bylo strašně pozitivní, že to nebyla pouze byrokratická práce, ale že opravdu dělají tu práci, kvůli které to vystudovali.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Já souhlasím s kolegyněmi. Osobně jsem byla ráda, že jsem měla možnost se dostat ke klientům, ke kterým bych se pravděpodobně jinak nedostala. Třeba za mě mám klienty, kteří začali důstojné bydlení po 5 letech*



*a konečně se jim někdo věnoval komplexně. Jsem ráda, že ten Projekt je a myslím si, že to má opravdu velký dopad i na naše klienty.“ (účastník fokusní skupiny)*

Výrazná většina respondentů dotazníkového šetření se domnívá, že jednoznačně došlo díky realizaci Projektu ke **zkvalitnění/zefektivnění služeb**. Mezi konkrétní příklady týkající se zejména klientů sociálních služeb respondenti zařadili budování bezpečného zázemí pro klienty, umožnění podpory většího počtu rodin, zvýšení šance na dostupné bydlení pro rodiny s dětmi, případně i pomoc při práci se zlepšením vztahů, péče a výchovy klientů. Konkrétním příkladem týkající se poskytování sociálních služeb se jeví možnost financovat více pracovních úvazků.

Dále se většina respondentů domnívá, že díky Projektu došlo k **navýšení kapacit ambulantních sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi** a část respondentů zastává názor, že došlo k **rozšíření kapacit služeb rodinné politiky**.

Projekt v období 2021-2023 podpořil celkem 60 úvazků na podporu rodin. V roce 2021 bylo podpořeno 17 úvazků, z toho 8 pro terénní programy, 5 pro odborné sociální poradenství a 4 sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. V roce 2022 bylo podpořeno 24 úvazků zahrnující 7 terénních programů, 3 odborné sociální poradenství, 10 sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi a 4 sociální rehabilitace. V roce 2023 bylo podpořeno 23 úvazků, včetně 8 terénních programů, 5 odborné poradenství a 4 sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi.

Také z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že většina respondentů se domnívá, že díky Projektu **posílila spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů**. V neposlední řadě většina respondentů zastává názor, že díky Projektu **posílila spolupráce mezi poskytovateli a zadavateli sociálních služeb**.

V rámci závěrečného dotazníkového šetření vyhodnoceného k 23.5.2023 měli dotazovaní možnost odpovědět na otázku „*Odhadněte, u kolika procent klientů zapojených do Projektu došlo ve Vaší organizaci ke zlepšení jejich situace díky využívání sociálních služeb podpořených Projektem.*“. **Všichni respondenti uvedli, že u 60 až 100 % se situace klientů zlepšila**. Dva respondenti uvedli zlepšení 90 % a 95 %. Další respondent napsal 80-100% zlepšení, a navíc k tomu uvedl svůj komentář:

*„Díky podpoře od sociální služby se klienti, kteří jsou v Projektu, mohou soustředit na stabilizaci bydlení, zlepšení své životní a sociální situace, která může vést k úplnému osamostatnění. Toto neumíme vyjádřit procenty, avšak rodiny díky podpoře od sociální služby nejsou v substandardu a pracují na své lepší životní úrovni.“ (respondent dotazníkového šetření)*

U další třech respondentů bylo zlepšení o něco nižší než u předchozích, a to 60 %, 70 % a 70-80 %, ale stále **jde o zlepšení situace díky využívání sociálních služeb u více jak poloviny klientů zapojených do Projektu**.

V navazující otázce měli dotazovaní uvést v jakých oblastech došlo k nejvýraznějšímu zlepšení jejich situace. U nejvíce z nich došlo k **nalezení bydlení**. Dále převažovaly oblasti – **začlenění osob zpět do společnosti, navázání společenského kontaktu, zvýšení soběstačnosti, řešení situace s příslušnými institucemi či jiné zlepšení**.



## Evaluační otázka č. 9: Jakých nezamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

Z dotazníkového šetření, realizovaných skupinových rozhovorů a fokusní skupiny vyplynulo, že nastaly následující nezamýšlené dopady – **uvědomění si důležitosti počátečního poskytování doprovodu pro klienta při zabydlování a udržení bydlení, poukázání na důležitost vytvoření metodiky a pozice koordinátora od počátku realizace v obdobných projektech, důležitost neformální komunikace a přínos kazuistických seminářů pro zapojené organizace v průběhu Projektu.**

*„Mně přijde, že zamýšlený plán Projektu byl super. Ta podpora lidí, kteří jsou běžně na ubytovnách a v azylových domech a pak jdou do samostatného bydlení, je strašně potřebná a to, že se vyčlenily v rámci Projektu kapacity sociálních pracovníků na tyto rodiny je fajn. Doufám, že si z toho vezmou dobrý příklad, že se ty kapacity budou podporovat, protože ti lidé vážně potřebují minimálně ze začátku nějaký doprovod při udržení bydlení. Takže tam vidím ten největší dopad.“ (člen realizačního týmu)*

Kromě zamýšlených důsledků vyvstaly z Projektu také nezamýšlené pozitivní dopady, a to například, jak potvrzuje citace výše, **uvědomění si důležitosti počátečního poskytování doprovodu sociální služby pro klienta při zabydlování a udržení bydlení.**

Souběžně s tím respondent uvedl, že **Projekt nebyl dokonale nastavený**. Nicméně **díky tomu poukázal na chybějící metodiku realizace Projektu a jednotlivých klíčových aktivit a na absenci pozice koordinátora Projektu**, což by bylo potřebné zajistit na počátku realizace celého Projektu. **V tom vidí člen realizačního týmu přínos pro budoucí obdobné projekty.**

V průběhu závěrečného skupinového rozhovoru dotazování uvedli jako jeden z nezamýšlených dopadů tzv. **neformální komunikaci.**

*„Hlavně povědomí, že ty organizace o sobě ví, že mají stejný smysl. I to, co tady zaznělo – neformální komunikace. Ale hlavně to, že o sobě ví, že mají stejný cíl a mohou se nějak probojovat, pokud chtějí a mají zájem.“ (člen realizačního týmu)*

*A mohou se od sebe něco třeba i naučit, kouknout pod pokličku v tom, jak pracují, každá organizace to má trochu jinak nastavené – tu filozofii, pravidla a způsob práce. Ale základ je pořád stejný – pracovat s lidmi, věnovat se jim, pomoci jim, ale někam je i posouvat, vést je k tomu, aby se stali samostatnějšími v běžném životě. Tohle asi nebylo původně zamýšleno, ale stalo se.“ (člen realizačního týmu)*

Účastník fokusní skupiny se vyjádřil ohledně nezamýšlených dopadů totožně jako členové realizačního týmu ve skupinovém rozhovoru.

*„Určitě to přineslo zkvalitnění a větší poznání nás mezi sebou. Ale myslím si, že to bylo tou neformální cestou.“ (účastník fokusní skupiny)*

S tím souvisí i **zájem o kazuistické semináře** ze strany organizací zapojených do Projektu. Na počátku Projektu se nepočítalo se zájmem o tyto semináře. Požadavek vzešel v průběhu Projektu z řad terénních pracovníků. Členové realizačního týmu se vyjádřili ve skupinovém rozhovoru slovy:

*„Je vidět, že organizace si potřebují sdílet ty kazuistiky a vyměňovat si ty informace, jak postupovat dál. Mnohdy řeší stejné problémy, a to si myslím, že je hodně podstatné pro sociální práci, že mohou vzájemně nahlédnout pod pokličku.“ (člen realizačního týmu)*

*„V podstatě se potřebují i podporovat, protože to je často dost vysilující, když se něco nedaří. Ale když ti přijde někdo říct – zkuste ještě něco, nebo nám se to také stalo, nebo takhle opravdu ne. To sdílení je hodně důležité, protože někdy je to občas hodně demotivující, když se něco nedaří.“ (člen realizačního týmu)*



## Evaluační otázka č. 10: Jaké negativní dopady nastaly? A jaké faktory k nim vedly?

Účastníci skupinového rozhovoru a fokusní skupiny v průběhu uvedli, že se jako **negativní dopad projevila nezdravá závislost klienta na sociální službě a s tím související neefektivní vynaložení nákladů**. Vytvoření závislosti však závisí zejména na postoji jednotlivých zapojených organizací a jejich přístupu ke klientům.

V rámci realizovaného průběžného a závěrečného skupinového rozhovoru s realizačním týmem a fokusní skupinou, měli dotazovaní možnost uvést negativní dopady realizace Projektu. Realizační tým v průběhu průběžného rozhovoru uvedl několik nedostatků/překážek uplynulé realizace Projektu, nicméně konkrétní negativní dopady se z jejich pohledu prozatím neprojevily.

V závěrečném skupinovém rozhovoru a fokusní skupině však dotazovaní zmínili jako negativní dopad tzv. **nezdravou závislost klienta na sociální službě a s tím související neefektivní vynaložení nákladů**. Nicméně členové realizačního týmu v rámci rozhovoru uvedli, že vytvoření závislosti není až tak o Projektu, jakožto o postoji jednotlivých zapojených organizací a jejich přístupu ke klientům.

*„Jsou organizace, které do toho dávají maximum a jedou prostě – udržet za každou cenu. A jsou organizace, které se snaží zaktivizovat jiným směrem/stylem.“ (člen realizačního týmu)*

Účastník fokusní skupiny se ztotožnil s tvrzením člena realizačního týmu ve skupinovém rozhovoru:

*„Samozřejmě chápu, že sociální pracovníce chtějí klientovi pomoc a udělají pro to vše, ale když se podívám, že toho klienta sociální pracovníci drží zuby nehty. A kolikrát se tam ten jednotlivec necítí dobře, protože přišel o svou komunitu, sousedi se koukají na něj skrz prsty, má povinnosti navíc. A já pak vidím, kolik hodin sociální pracovníci zde vykážou, že to je ročně třeba 400-500 hodin, a když si přepočítáte, kolik stojí hodina sociálního pracovníka, tak je to šílené. Tak si říkám, ano, nemůžete toho člověka vyhodit na ulici. Ale tohle přeci také není řešení.“ (účastník fokusní skupiny)*

## Evaluační otázka č. 11: Hrály v projektu významnou roli i některé z následujících efektů (creaming-off, lock-in efekt, alternativní atribuce, substituce, mrtvá váha) Pokud ano, jak tyto efekty reflektujete při celkovém hodnocení dopadů projektu?

Žádné z uvedených efektů (creaming-off, lock-in efekt, alternativní atribuce, substituce, mrtvá váha)<sup>26</sup> nehrály v Projektu významnou roli. Toto zjištění bylo odvozeno zejména z provedených šetření (dotazníků, rozhovorů, fokusní skupiny) a desk research.

<sup>26</sup> Creaming-off – zařazování perspektivnějších účastníků z pohledu žádoucích efektů projektu a jeho cílů; Lock-in efekt – „uzamčení“ účastníků v aktivitách projektu a efektivní částečné oddálení dosažení cílů a výsledků v důsledku aktivit projektu; Alternativní atribuce – dosažení přínosů s přispěním jiných faktorů, než jsou aktivity projektu; Substituce – dosažení efektu na úkor jiných osob ve srovnatelném postavení; Mrtvá váha – ověření, zda by příjemce aktivity realizoval i bez poskytnuté dotace a v jaké míře.



## Evaluační otázka č. 12: Napomáhají využívané služby v projektu řešení situace cílových skupin? Pomáhají tyto služby v rámci řešení problému sociálního vyloučení, případně zaměstnanosti, vstupu či udržení se na trhu práce?

Závěrečné dotazníkové šetření ukázalo, že nejvíce řešenými problémy klientů sociálních služeb bylo zadlužení nebo špatná finanční situace, ztráta bydlení nebo ohrožení ztrátou bydlení a riziko ohrožení vývoje dítěte. Nejméně se řešila problematika opuštění ochranné péče a propuštění výkonu trestu. **Díky sociálním službám se situace zlepšila u 60 až 100 % klientů, především v oblasti nalezení bydlení a začlenění do společnosti, navázání společenských kontaktů, zvýšení soběstačnosti a řešení situací s příslušnými organizacemi.** Zlepšení v oblasti zaměstnanosti, vstupu či udržení na trhu práce uvedla polovina respondentů, a to pouze u 41-60 % klientů sociálních služeb. Pouze třetina respondentů uvedla zlepšení u 1-20 % klientů, což naznačuje výraznější zaměření intervencí v rámci sociálních služeb s cílem efektivně podporovat klienty při hledání a udržení si zaměstnání.

V průběhu závěrečného dotazníkového šetření bylo zjištěno, že mezi klienty sociálních služeb zapojených organizací byla **nejčastěji řešena problematika zadlužení a špatné finanční situace**. Dotazovaní také uváděli jako druhou nejvíce řešenou situaci **ztrátu bydlení nebo ohrožení ztrátou bydlení**. Významnou oblastí, kterou se zapojené organizace zabývaly, bylo také **riziko ohrožení vývoje dítěte**. Mezi další často se vyskytující oblasti řešení patřilo **ztráta zaměstnání a zhoršené rodinné vztahy**.

Naopak, mezi nejméně řešené oblasti s klienty sociálních služeb patřila problematika opuštění ochranné či ústavní péče a propuštění výkonu trestu, riziko ohrožení závislostmi, ztráta rodinných kontaktů a ztráta sociálních kontaktů.

Tato zjištění naznačují oblasti, ve kterých by zapojené organizace mohly zaměřit své intervence a podpůrné služby, aby účinněji odpovídaly potřebám a problémům klientů.

Jak již uvádí *Evaluační podotázka 8.2* v rámci závěrečného dotazníkového šetření respondenti uvedli, že **u 60 až 100 % klientů zapojených do Projektu se jejich situace zlepšila díky využívání sociálních služeb**.

Respondenti byli požádáni, aby specifikovali oblasti, ve kterých došlo k nejvýraznějšímu zlepšení situace. Nejčastěji bylo zaznamenáno zlepšení **v oblasti nalezení bydlení**. Další významné oblasti zlepšení zahrnovaly **začlenění osob zpět do společnosti, navázání společenských kontaktů, zvýšení soběstačnosti a řešení situací s příslušnými organizacemi**.

V oblasti zaměstnanosti, vstupu na trh práce a udržení se v něm, nebyly výsledky jednoznačné. Polovina respondentů uvedla, že v oblasti zlepšení pracovních návyků nebo nalezení zaměstnání došlo ke zlepšení u 41-60 % klientů sociálních služeb. Třetina respondentů sdělila, že zlepšení v této oblasti bylo patrné u přibližně 1-20 % klientů. Zbývající respondenti nezaznamenali v této oblasti žádné zlepšení u klientů sociálních služeb.

Tyto výsledky poukazují na důležitost při poskytování podpory v oblasti zaměstnanosti a vstupu na trh práce. Někteří klienti dosahují v této oblasti pozitivních výsledků, zatímco jiní se potýkají s obtížemi. Tato zjištění mohou sloužit jako podklad pro další zlepšení a zaměření intervencí v rámci sociálních služeb s cílem efektivně podporovat klienty při hledání a udržení si zaměstnání.



### Evaluační otázka č. 13: Jaké byly dopady projektu na jednotlivé cílové skupiny?

Projekt přinesl významné pozitivní dopady na cílové skupiny, tedy na osoby sociálně vyloučené, poskytovatele sociálních služeb, pracovníky v sociálních službách a zaměstnance veřejné správy. Díky aktivnímu využívání sociálních služeb a case managementu se situace osob sociálně vyloučených a ohrožených výrazně zlepšila. Poskyvatelé sociálních služeb získali vzdělávací příležitosti pro své pracovníky a finanční podporu, což rozšířilo jejich kapacity a kvalitu poskytovaných služeb. Pracovníci v sociálních službách a sociální pracovníci získali nové znalosti a kompetence díky vzdělávacím kurzům, zatímco zaměstnanci veřejné správy mohli využít case managementu a plánovaného sjednocení rejstříku. Výsledkem je zefektivnění sociálních služeb, efektivnější práce a lepší podpora pro rodiny a děti sociálně vyloučené či ohrožené sociálním vyloučením.

Realizace Projektu měla významné pozitivní dopady na cílové skupiny, což je detailně popsáno v kapitole 8 *Vyhodnocení dopadů a přínosů Projektu*. Tato kapitola podrobněji analyzuje dopady na jednotlivé definované cílové skupiny. Zde je stručné shrnutí dopadů vztahujících se k daným cílovým skupinám:

**Osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené** (rodiny a děti sociálně vyloučené či ohrožené sociálním vyloučením)

Projekt měl mimořádně pozitivní dopad na osoby sociálně vyloučené a ohrožené sociálním vyloučením, včetně rodin a dětí. Díky aktivnímu využívání sociálních služeb se u 60 až 100 % zapojených klientů situace výrazně zlepšila, což vedlo ke snížení jejich sociálního vyloučení. S pomocí case managementu, který zajišťuje koordinaci pomoci a hlubší řešení problémů, se klientům dostalo významné podpory. Díky rozšíření kapacit vybraných sociálních služeb, včetně sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, odborného sociálního poradenství a terénních programů, jsou tyto osoby podporovány a zaznamenávají benefity, které jim pomáhají v jejich procesu sociální integrace.

**Poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování** (poskytovatelé sociálních služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování).

Jedním z významných pozitivních dopadů Projektu je možnost poskytovatelů sociálních služeb vzdělávat pracovníky v přímé péči prostřednictvím bezplatných akreditovaných kurzů viz *Evaluační otázka č. 24*. Tato vzdělávací opatření přispívají k rozvoji a zdokonalení pracovních dovedností a kompetencí pracovníků v přímé péči. Zlepšení jejich kvalifikace se pak promítá do vyšší kvality poskytovaných služeb, což má klíčový význam pro další rozvoj sociálních služeb zapojených do Projektu.

Projekt měl pozitivní dopad na poskytovatele sociálních služeb v oblasti rozšíření kapacit pro rodiny s dětmi a finančního zajištění. Poskyvatelé sociálních služeb získali možnost zapojit se do Projektu a obdrželi dotace na provoz svých služeb. Tím došlo k rozšíření jejich kapacit a zajištění finančních prostředků, což umožnilo poskytování vyššího rozsahu a kvality sociálních služeb pro rodiny s dětmi. Tento dopad podpořil poskytovatele sociálních služeb v jejich rozvoji a schopnosti efektivně reagovat na potřeby této cílové skupiny.

**Pracovníci v sociálních službách** (pracovníci v sociálních službách jako posila obecní sociální práce na pozici koordinátor podpor pro rodiny s dětmi).

Projekt měl pozitivní dopady na pracovníky v sociálních službách, kteří působí jako posila obecní sociální práce na pozici koordinátorů podpor pro rodiny s dětmi. Díky účasti na výše zmíněných vzdělávacích kurzech získali tyto pracovníci nové znalosti a kompetence. Tyto nové dovednosti jim umožňují efektivněji koordinovat podporu a pomáhat rodinám s dětmi. Získané znalosti přispívají k jejich profesnímu růstu a zvyšují kvalitu poskytovaných služeb. Tímto způsobem se pracovníci v sociálních službách stávají ještě kompetentnějšími a účinnějšími ve své práci s rodinami s dětmi.





**Sociální pracovníci** (sociální pracovníci zabývající se tématy komunitních služeb, podporou samostatného bydlení, podporou zaměřenou na člověka, case managementem a integrovaným systémem podpory).

Účast na vzdělávacích kurzech rozšířila znalosti a kompetence sociálních pracovníků (podobně jako u přechozí cílové skupiny), což jim umožňuje lépe plnit roli v poskytování kvalitní podpory. Získané dovednosti posilují jejich schopnost koordinovat služby a přinášejí výhody pro klienty i sociální pracovníky.

Pozitivním dopadem bylo v rámci Projektu možnost použití case managementu. Tento přístup umožnil koordinovat pomoc a hlouběji se zabývat problémy klientů. Sociální pracovníci tak mohli lépe řešit potřeby cílové skupiny a poskytovat komplexní podporu. Využití case managementu přispělo k efektivnímu řešení problémů a zlepšení výsledků pro sociální pracovníky i jejich klienty.

**Zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální, rodinné nebo zdravotní problematice** (zaměstnanci veřejné správy, kteří se věnují sociální politice).

Zaměstnanci veřejné správy, kteří se specializují na sociální, rodinnou nebo zdravotní problematiku, měli prospěch z využití case managementu. Tato metoda jim umožnila efektivněji koordinovat pomoc a hlouběji se zabývat potřebami cílové skupiny. Díky case managementu byli zaměstnanci schopni poskytovat komplexní podporu občanům a dosahovat lepších výsledků ve své práci.

Dalším pozitivním dopadem je plánované sjednocení rejstříku pro pracovníky orgánu sociálně právní ochrany dětí. Tato iniciativa, i když ještě nebyla realizována, se očekává na konci Projektu a předpokládá se, že výrazně zefektivní a usnadní práci pracovníků. Sjednocený rejstřík umožní lepší spolupráci mezi jednotlivými orgány sociálně právní ochrany dětí a posílí koordinaci a sdílení informací mezi pracovníky. To povede k efektivnějšímu poskytování sociálních služeb a zlepšení celkového fungování systému podpory.



## Evaluační otázka č. 14: Jak k dopadům dochází a za jakých předpokladů?

Ze skupinového průběžného a závěrečného rozhovoru, fokusní skupiny a předchozích zodpovězených *Evaluačních otázek* vyplynuly vzniklé dopady plynoucí z realizace Projektu. **Tyto dopady vznikly v důsledku počátečního nastavení a uchopení jednotlivých klíčových aktivit Projektů a následné změny Projektů viz Evaluační otázka č. 2.** Vzniklé pozitivní dopady jsou dány zejména zásluhou klíčových aktérů Projektů, jejich spoluprací a vlastní motivací klientů sociálních služeb. Negativní dopad v podobě vzniku nezdravé závislosti klientů na sociálních službách a z nich vycházející neefektivní vynaložení nákladů, vychází z přístupu jednotlivých zapojených organizací ke klientům sociálních služeb. Další předpoklady jednotlivých dopadů jsou uvedeny níže.

Dle *Evaluační otázky č. 8 a č. 9* je **pozitivní dopad** Projektů viditelný zejména v oblasti spokojenosti neziskových organizací s realizací Projektů (předpokladem je zapojení neziskových organizací do Projektů), zkvalitnění/zefektivnění sociálních služeb (předpokladem je více času na práci s klientem, posílení materiálně-technického vybavení sociálních služeb, možnosti konzultace s MHMP, MČ a dalšími subjekty), navýšení kapacit ambulantních sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi, rozšíření kapacit služeb rodinné politiky, posílení spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů, posílení spolupráce mezi poskytovateli a zadavateli sociálních služeb (předpokladem je neformální komunikace mezi subjekty zapojenými do Projektů) uvědomění si důležitosti počátečního poskytování doprovodu při zabydlování a udržení bydlení (předpokladem je mapování a vyhodnocení potřeb uživatelů sociálních služeb) a poukázání na důležitost metodiky a pozice koordinátora v obdobných projektech (předpokladem je zpětná vazba zapojených subjektů do Projektů).

Z výše uvedené *Evaluační otázky č. 10* dále vyplývá, že **negativní dopady Projektů** z pohledu realizačního týmu a dalších zapojených aktérů do Projektů jsou viditelné zejména v nezdravé závislosti klientů na sociální službě a z ní vycházející neefektivní vynaládání nákladů na ně (předpokladem vzniku je neadekvátní přístup jednotlivých zapojených organizací ke klientům sociálních služeb).

Tyto zatím vzniklé dopady vznikly z důvodu počátečního nastavení a uchopení jednotlivých klíčových aktivit Projektů a následné změny Projektů viz *Evaluační otázka č. 2*. Vzniklé pozitivní dopady jsou dány zejména zásluhou klíčových aktérů Projektů, jejich spoluprací a vlastní motivací klientů sociálních služeb.





## Evaluační otázka č. 15: Je dosažená kapacita podpořených sociálních služeb dostatečná?

**Projekt měl významné pozitivní dopady na cílové skupiny, zejména prostřednictvím navýšení kapacit sociálních služeb pro rodiny s dětmi a rozšířením služeb rodinné politiky.** To vedlo k vytvoření nových pracovních míst a úvazků, které podporují rodiny s dětmi. Účastníci závěrečných rozhovorů vyslovili přání udržení těchto kapacit i po skončení Projektu. Finanční podpora pro poskytovatele sociálních služeb umožnila rozšíření jejich kapacit a zlepšení kvality poskytovaných služeb. **Nicméně dotazníkové šetření naznačilo určité pochybnosti ohledně dostatečnosti kapacity podpořených sociálních služeb pro rodiny s dětmi, což vyžaduje další monitorování a udržitelnost po ukončení Projektu.**

Jak vyplývá z dotazníkového šetření, průběžného a závěrečného skupinového rozhovoru a fokusní skupiny, Projekt přinesl významné pozitivní dopady na cílové skupiny. **Jedním z klíčových výsledků Projektu bylo navýšení kapacit ambulantních sociálních služeb pro rodiny s dětmi a rozšíření kapacit služeb rodinné politiky.** Tento rozvoj vedl k vytvoření nových pracovních míst a úvazků zaměřených na komplexní podporu rodin s dětmi. Vyčlenění kapacit sociálních pracovníků bylo jedním z pozitivních aspektů Projektu, jak potvrdili účastníci závěrečného skupinového rozhovoru. Jejich očekávání směřovala k udržení a podpoře těchto kapacit i po skončení Projektu, protože jsou pro práci s rodinami s dětmi nezbytné.

Poskytovatelé sociálních služeb měli možnost aktivně se zapojit do Projektu a získat dotace na provoz svých služeb. Tato finanční podpora vedla k rozšíření jejich kapacit a umožnila poskytování sociálních služeb vyšší kvality a většího rozsahu pro rodiny s dětmi.

Je však třeba upozornit na **zjištění ze závěrečného dotazníkového šetření, které naznačuje určité pochybnosti ohledně dostatečné kapacity podpořených sociálních služeb pro rodiny s dětmi. Pouze jeden respondent jednoznačně potvrdil, že je dosažená kapacita sociálních služeb dostatečná,** zatímco další respondent vyjádřil spíše pozitivní stanovisko. Naopak dva respondenti odpověděli negativně, což naznačuje, že si myslí, že nebyla dosažená kapacita podpořených sociálních služeb dostatečná. Další dva dotazovaní uvedli, že nejsou schopni posoudit tuto situaci. **Je tedy důležité provádět monitorování a zajistit udržitelnost těchto kapacit i po skončení Projektu, aby se zajišťovala adekvátní podpora rodin s dětmi i v budoucnu.**



## Evaluační otázka č. 16: Došlo ke zlepšení situace osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených na území hl. m. Prahy díky využívání sociálních služeb podpořených projektem?

Případové studie **potvrzují, že využívání sociálních služeb podpořených Projektem vedlo ke zlepšení situace osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených na území hlavního města Prahy.** Tyto studie detailně popisují výchozí situaci klientů, jejich zapojení do Projektu, stanovené cíle a průběh spolupráce. Výsledky případových studií jasně ukazují pozitivní posun, kterého klienti dosáhli díky poskytovaným sociálním službám. Zlepšení bylo patrné zejména v oblasti bydlení, začlenění do společnosti, sociálních kontaktů a soběstačnosti. Tato doložená zlepšení potvrzují skutečnost, že Projekt skutečně poskytuje efektivní podporu a řeší specifické potřeby těchto klientů.

Jak vyplývá z *Evaluační podotázky č. 8.2 a Evaluační otázky č. 12*, závěrečné dotazníkové šetření ukázalo, že využívání sociálních služeb podpořených Projektem vedlo ke zlepšení situace osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených na území hlavního města Prahy. **Respondenti, kteří byli dotázáni na odhad zlepšení situace klientů ve svých organizacích, uváděli, že u 60 až 100 % klientů došlo k pozitivnímu posunu.** Někteří respondenti dokonce konkrétně zmínili zlepšení ve výši 90 % a 95 %. **Situace se zlepšila zejména v oblasti nalezení bydlení, začlenění osob zpět do společnosti, navázání sociálních kontaktů, zvýšení soběstačnosti a řešení problémů s příslušnými organizacemi.**

Přestože v oblasti zaměstnanosti výsledky nebyly tak jednoznačné, někteří respondenti pozorovali pozitivní změny u 41 až 60 % klientů v oblasti pracovních návyků a hledání zaměstnání. Ostatní v této oblasti nezaznamenali výrazné zlepšení.

Celkově výsledky naznačují, že využívání sociálních služeb podpořených Projektem má příznivý vliv na zlepšení situace sociálně vyloučených osob v Praze. Zaznamenaná zlepšení v oblasti bydlení, začlenění do společnosti, sociálních kontaktů a soběstačnosti **potvrzují účinnost Projektu při poskytování podpory a řešení specifických potřeb klientů. Nicméně v oblasti zaměstnanosti je stále prostor pro zlepšení.** Vzhledem k různorodosti klientů je důležité zaměřit se na individuální potřeby a překážky spojené s hledáním a udržením zaměstnání. Výsledky šetření nabízejí cenné informace, které by mohly vést k dalšímu vylepšení intervencí a podpůrných služeb, aby lépe odpovídaly potřebám a problémům klientů sociálních služeb. **Celkově lze tedy říci, že Projekt přinesl pozitivní změny v životech sociálně vyloučených osob v Praze a má potenciál dále se rozvíjet a poskytovat účinnou podporu v této oblasti.**

Tyto výsledky byly potvrzeny poskytnutými případovými studiemi, které detailně popisují výchozí situaci klientů, důvody jejich zapojení, stanovené cíle a průběh spolupráce s každým z nich. Tyto studie poskytují konkrétní informace o jednotlivých případech a slouží jako důležitý zdroj dat pro vyhodnocení Projektu. Součástí příloh závěrečné evaluační zprávy jsou zmíněné případové studie.

Případové studie ukázaly zlepšení situace cílové skupiny díky využívání sociálních služeb podpořených Projektem:

*„Spolupráce se zaměřila na rodinu s třemi dětmi, která čelila vážnému riziku ztráty bytu a vysokému dluhu na nájemném. Po žádosti sociálního odboru ÚMČ se rodina stala součástí Projektu s cílem stabilizovat bytovou situaci a obnovit nájemní smlouvu nebo najít jiné vhodné bydlení. Před zahájením spolupráce byla rodina označena za problematickou, s častými stížnostmi sousedů na jejich chování. Tato situace vedla k neprodloužení nájemní smlouvy. Během spolupráce se case manager a sociální služba intenzivně snažili stabilizovat bytovou situaci. Komunikovali s bytovým odborem a hledali možnosti. Pěstounka, která se starala o děti, řádně platila nájemné a splatila všechny dluhy způsobené biologickou matkou. Vztahy s ostatními nájemníky však zůstaly napjaté. Po delším procesu, zahrnujícím soudní řízení kvůli pěstounské péči, se rodina v lednu 2023 přestěhovala do nového bytu na jiné adrese. Nové bydlení přineslo zlepšení a rodině se nyní daří. Službu nadále využívají, i když v nižší intenzitě.“ (Případová studie č.1 viz Příloha č.3)*





„Rodina se do Projektu dostala poté, co sociální odbor ÚMČ požádal o pomoc při hrozící ztrátě bydlení. Před spoluprací rodina ukončila předchozí spolupráci se sociální službou na podporu bydlení. Situace byla problematická, potýkala se s častými stížnostmi sousedů a podezřením na domácí násilí. Spolupráce se zaměřila na splacení dluhů a řádné placení nájemného. Pracovnice OSPOD se stala hlavním spolupracovníkem rodiny a pracovala na dílčích krocích, které vedly ke stabilizaci situace. Během následujících měsíců se podařilo rodině vyřešit dlužné nájemné a obnovit nájemní smlouvu, což vedlo k pozitivnímu zlepšení situace. Koncem roku 2022 se situace stabilizovala, a nyní je možnost navázání spolupráce s terénní sociální službou zaměřenou na oblast bydlení, která by měla pomoci předcházet vzniku dluhů a konfliktním situacím v domě. Tato spolupráce by byla výhodná pro rodinu, protože by se odehrávala v přirozeném rodinném prostředí a usnadnila by klientce docházku do služby.“ (Případová studie č.2 viz Příloha č.4)



## Evaluační otázka č. 17: Je síť sociálních služeb zařazených do projektu funkční nebo jsou potřeba změny? Existuje návaznost sociálních služeb?

V závěrečném dotazníkovém šetření se ukázalo, že **většina respondentů považuje síť sociálních služeb v Praze za spíše dobře nastavenou a funkční**. Někteří však upozornili na potřebu zlepšit financování. **Co se týče návaznosti sociálních služeb, většina respondentů se domnívá, že spíše není dostatečná. Vylepšení koordinace a propojení mezi poskytovateli je tedy nezbytné**. Je důležité zajistit, aby síť sociálních služeb v Praze byla efektivnější a lépe odpovídala potřebám obyvatel a rodin.

V rámci závěrečného dotazníkového šetření bylo zjištěno, že většina respondentů se domnívá, že aktuální síť sociálních služeb v hlavním městě Praze je spíše dobře nastavená a funkční. Čtyři respondenti odpověděli (na škále jednoznačně ano, spíše ano, spíše ne, jednoznačně ne, nevím/nedokážu posoudit) "spíše ano", což naznačuje, že vnímají fungování sítě jako převážně pozitivní. Jeden respondent se naopak domnívá, že síť není dobře nastavená a funkční. Další respondent uvedl, že neví nebo nemůže posoudit situaci jednoznačně. Nikdo z dotazovaných nezvolil odpověď "jednoznačně ano" ani "jednoznačně ne".

V další části šetření byli respondenti požádáni o uvedení změn, které by bylo třeba provést pro zlepšení fungování sítě sociálních služeb v hlavním městě Praze. Na tuto otázku odpověděl pouze jeden respondent, který předtím odpověděl negativně ohledně kvality sítě. Tento respondent uvedl, že pro zlepšení fungování je potřeba zlepšit financování sociálních služeb. Tím naznačil, že nedostatek finančních prostředků je jedním z hlavních problémů, které brání optimálnímu fungování sítě sociálních služeb v hlavním městě Praze.

Z těchto výsledků vyplývá, že **i když většina respondentů hodnotí síť sociálních služeb jako dobře nastavenou a funkční, je zde prostor pro zlepšení. Zvláště finanční aspekt se ukázal jako kritický faktor**, který by měl být adresován při budoucích úpravách a plánování sítě sociálních služeb v hlavním městě Praze.

V rámci dotazníkového šetření byli respondenti dále dotazováni na existenci návaznosti sociálních služeb na území hlavního města Prahy. Z výsledků vyplývá, že největší počet respondentů, si myslí, že spíše neexistuje návaznost sociálních služeb na území hlavního města Prahy. To naznačuje, že vnímají nedostatečnou propojenost a koordinaci mezi jednotlivými sociálními službami. Naopak pouze dva respondenti se domnívají, že spíše existuje návaznost. Je však třeba poznamenat, že jeden z nich uvedl možnost "nevím/nemohu posoudit".

**Odpovědi respondentů naznačují, že existuje prostor pro zlepšení a posílení návaznosti mezi sociálními službami v rámci hlavního města Prahy.** Při budoucím plánování a implementaci sociálních služeb je třeba klást větší důraz na koordinaci a propojení mezi poskytovateli, aby se zajistilo efektivní a komplexní poskytování sociální podpory na území města. Spolupráce a sdílení informací mezi jednotlivými organizacemi mohou hrát klíčovou roli ve vytváření integrované sítě sociálních služeb, která bude lépe odpovídat potřebám obyvatel a rodin v Praze.



## Evaluační otázka č. 18: Je nastavené spektrum služeb optimální, nebo je potřeba jej nějak změnit/upravit?

### **Žádný z respondentů nevedl, že by nastavené spektrum služeb pro rodiny s dětmi bylo optimální.**

Respondenti doporučili pro zlepšení této situace několik úprav/změn: zvýšit kapacitu preventivních služeb; zajistit pružnost základní sítě; zefektivnit sociální práci na obci; zlepšit komunikaci se sociálními pracovníky obce; včasné napojit rodiny na vhodnou sociální službu; systémově rozšířit sociální služby, které by byly vhodné/specializované; zajistit vyšší počet bytů; zamezit fluktuaci pracovníků.

V rámci závěrečného dotazníkového šetření měli možnost ředitelé/vedoucí pracovníci zapojených organizací vyjádřit názor na optimálnost nastaveného spektra sociálních služeb v hlavním městě Praha. Jeden respondent vyjádřil svůj názor, že nastavené spektrum služeb pro rodiny s dětmi jednoznačně není optimální. Tři z respondentů uvedli, že nastavené spektrum služeb pro rodiny s dětmi spíše není optimální. A další dva respondenti uvedli, že neví/nemohou posoudit, zda je spektrum služeb optimální. **Žádný z respondentů nevedl, že by nastavené spektrum služeb pro rodiny s dětmi bylo optimální.**

V návazné otázce dotazníkového šetření byli respondenti tázáni na konkrétní příklady změn/úprav, které by bylo vhodné udělat, pro optimalizaci spektra služeb.

Dotazovaní doporučili realizaci těchto aktivit: zvýšit kapacitu preventivních služeb (zejména krizová pomoc a SAS); zajistit pružnost základní sítě (např. SAS služby, ve kterých pracovníci mají roky úvazky a je nemožné, aby tam vstoupili jiní); zefektivnit sociální práci na obci; zlepšit komunikaci se sociálními pracovníky obce; včasné napojit rodiny na vhodnou sociální službu; systémově rozšířit sociální služby, které by byly vhodné/specializované (např. pro rodiče s mentálním postižením apod.); zajistit vyšší počet bytů, aby bylo bydlení dlouhodobě dostupnější; zamezit fluktuaci pracovníků prostřednictvím jejich vyššího platového ohodnocení.



## Evaluační otázka č. 19: Ubývá uživatelů sociálních služeb? Proč ano, proč ne?

Respondenti průběžného a závěrečného dotazníkového šetření se shodli na tom, že **spíše nebo vůbec neubývá uživatelů sociálních služeb**, respektive klientů zapojených poskytovatelů sociálních služeb. **Situace je dle zástupců jednotlivých zapojených organizací zapříčiněna celkovou ekonomickou a politickou situací ve společnosti** (vyšší míra chudoby, inflace, zdražování, energetická krize, nedostupnost nájemního bydlení, nepružné nastavení dávek, nárůst počtu zájemců o sociální služby, dysfunkce státní správy – úřadů práce, klesající výdaje na podporu sociálních služeb) a projektové aktivity tak neměly zásadní dopad na počet klientů zapojených poskytovatelů sociálních služeb.

**Všichni respondenti průběžného a závěrečného dotazníkového šetření se shodli na tom, že spíše nebo vůbec neubývá uživatelů sociálních služeb, respektive klientů zapojených poskytovatelů sociálních služeb.** Čtyři reprezentanti zapojených organizací zvolili možnost, že jednoznačně neubývá počet uživatelů sociálních služeb. Další dva respondenti uvedli, že spíše neubývá uživatelů. Z čehož plyne, že žádný z ředitelů/vedoucích sociálních pracovníků nevyjádřil názor, že by ubývalo uživatelů sociálních služeb.

Dotazovaní v navazující otázce měli možnost uvést příčinu této situace. Jeden z dotazovaných uvedl, že je situace zapříčiněna celkovou ekonomickou a politickou situací ve společnosti. V hlavním městě Praze se stále více rodin, potažmo jednotlivců, propadá do chudoby (míra chudoby má stále rostoucí tendenci) či nemožnosti bydlení. Rodiny čelí problémům jako je inflace, zdražování, energetická krize, nedostupnost nájemního bydlení, nepružné nastavení dávek apod. Další respondenti uváděli víceméně totožné důvody. Obecně se zvyšují výdaje domácností, rodiny se stále zadlužují, potřebují velmi často materiální podporu, v mnoha rodinách nejsou funkční vztahy s širší rodinou, nelze proto hledat ani podporu tam. Sociální služby vyhledává vysoký počet rodičů samoživitelů (z důvodu vysokých nákladů na domácnost, nízkých příjmů, obtížného skloubení péče o děti a práce) a narůstá počet zájemců o sociální služby. Zvyšuje se počet osob s psychickými problémy (často nedagnostikovanými, a tedy bez vhodné medikace a podpory) apod. Ostatní respondenti hovořili mj. i o dysfunkci státní správy (úřady práce), nesprávných krocích MPSV v řízení orgánů státní správy, klesající prestiži odpovědných úřednických povolání, klesajících výdajích na podporu sociálních služeb.



## Evaluační otázka č. 20: Došlo během realizace projektu ke zkvalitnění/zefektivnění služeb?

Závěrečné dotazníkové šetření ukázalo, že **většina respondentů hodnotí realizaci Projektu jako přínosnou pro zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb**. Financování Projektu umožnilo zaměstnávat kvalitní pracovníky a efektivněji poskytovat sociální služby. Respondenti také zmiňovali lepší orientaci v bytové problematice, rozšíření nástrojů pro klienty a zvýšení kompetencí v oblasti práce s klienty. Možnosti pro zvýšení kvality služeb zahrnují získání více finančních prostředků, zlepšení komunikace s ostatními službami a institucemi, informovanost veřejnosti a rozšíření personálního zajištění. Výsledky šetření poskytují cenné informace pro budoucí plánování a rozvoj sociálních služeb v Praze.

V rámci závěrečného dotazníkového šetření se ukázalo, že **většina respondentů považuje realizaci Projektu za přínosnou v oblasti zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb**. Dva respondenti, reprezentující jednotlivé zapojené organizace, označili změnu za jednoznačně kladnou a tři jako spíše pozitivní. Pouze jeden z respondentů vyjádřil, že spíše nedošlo ke zlepšení/zefektivnění. Respondenti při diskusi o konkrétních případech zkvalitnění a zefektivnění služeb zmínili několik aspektů, jako je možnost financování a díky tomu zajištění podpory zaměstnanců a jejich vzdělávání, zvýšená orientace v bytové problematice, rozšíření nástrojů pro klienty a zvyšování kompetencí klientů v různých oblastech (finanční gramotnosti, finančních návycích při udržení bydlení, apod).

Na otázku týkající se možností zvýšení kvality služeb měli respondenti možnost vybrat více odpovědí. Čtyři zástupci zapojených organizací zmínili potřebu zvýšení finančních prostředků, zjednodušení výkaznictví pro donátory, zlepšení návaznosti na jiné sociální služby a instituce a lepší komunikaci s nimi. Tři respondenti uvedli potřebu zlepšení informovanosti veřejnosti o sociálních službách. Dva respondenti zmínili rozšíření personálního zajištění a dva další navrhli vytvoření vhodných prostor pro poskytování služeb. Jeden respondent přidal vlastní pohled na menší fluktuaci zaměstnanců, vyšší platové ohodnocení a vyšší status sociální práce. Nikdo nezvolil možnost zvýšení kapacity služby nebo nevěděl/nemohl posoudit tuto otázku.

Výsledky tohoto dotazníkového šetření ukazují, že **realizace Projektu přispěla k pozitivnímu posunu v kvalitě a efektivitě sociálních služeb**. Respondenti však také identifikovali oblasti, ve kterých je stále prostor pro zlepšení, jako je **zajištění dostatečného financování, koordinace s dalšími službami a institucemi, informovanost veřejnosti a personální zajištění**. Tyto zjištěné poznatky mohou sloužit jako podklad pro budoucí plánování a rozvoj sociálních služeb, aby lépe odpovídaly potřebám a očekáváním občanů v Praze.



## Evaluační otázka č. 21: Bylo dosaženo dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadu?

Z realizovaného závěrečného dotazníkového šetření a fokusní skupiny vyplynulo že, i přes to, že pokaždé neprobíhala komunikace bez problémů a neexistovala žádná metodika pro efektivní spolupráci a komunikaci, **byla nalezena vlastní cesta pro zajištění dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů.** Respondenti tedy hodnotili dostatečnou integraci a spolupráci vcelku pozitivně.

Většina respondentů průběžného dotazníkového šetření se domnívá, že díky Projektu bylo dosaženo dostatečné systémové integrace a posílila spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů. Jednoznačné posílení spolupráce uvedl 1 respondent a spíše posílení spolupráce uvedli 3 respondenti. Poslední respondent uvedl, že se domnívá, že k posílení spolupráce spíše nedošlo.

V rámci fokusní skupiny byl názor na dosažení dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů hodnocen přes jisté překážky v celku spíše pozitivně.

*„Určitě byla navázána mnohem hlubší spolupráce s magistrátem a také s městskou nájemní agenturou, i s nějakými městskými částmi jsme byly v užším kontaktu, tuším. Ale s tím magistrátem a městskou nájemní agenturou byl určitě nějaký posun díky tomu Projektu.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Komunikace s ostatními subjekty měla na starosti koordinátorka, ale i my vidíme, že to přineslo otevřené dveře dál. Takže to také hodnotím velmi pozitivně.“ (účastník fokusní skupiny)*

Účastníci fokusní skupiny uváděli, že i přes to, že pokaždé neprobíhala komunikace bez problémů a neexistovala žádná metodika pro efektivní spolupráci a komunikaci, **byla nalezena vlastní cesta pro zajištění dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadů.**

Účastníci fokusní skupiny se vyjádřili v této souvislosti slovy:

*„Já nad tím přemýšlím, že hodně to šlo z vlastních iniciativ. My jsme si ty cestičky našli. Jestli to ale přišlo nějak koordinovaně v Projektu je otázka. Určitě to přineslo zkvalitnění a větší poznání nás mezi sebou. Ale myslím si, že to bylo tou neformální cestou.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Také to vnímám, tak, že jsme si ty cestičky nacházeli sami a my jsme se to snažili uchopit, trochu tomu pomoci, abychom to nějakým způsobem stmelili a fungovalo to zkoordinovaně. Pro nás to bylo hodně složité, najednou vstoupit do rozjetého vlaku a kontaktovat se s úřady, kde nás vůbec nikdo neznal, nevěděli, co od nás mají čekat (my to sami nevěděli) a i vůči neziskovkám.“ (účastník fokusní skupiny)*





## **Evaluační otázka č. 22: Byly v průběhu poskytování sociálních služeb v rámci projektu dodržovány zásady horizontálního principu rovné příležitosti a nediskriminace?**

**V rámci Projektu byly žadatelem o veřejné zdroje dodržovány zásady horizontálního principu rovných příležitostí a nediskriminace. Projekt má vliv na rovné příležitosti obyvatel hl. m. Prahy. Ženy i muži jsou do Projektu zapojováni bez rozdílu.**

V rámci Projektu byly sledovány priority rovných příležitostí a nediskriminace a udržitelného rozvoje. Evropská unie považuje tato témata za zásadní principy a snaží se je podporovat prostřednictvím Evropských strukturálních a investičních fondů. Projekty s negativním dopadem na životní prostředí nebo zhoršující postavení znevýhodněných skupin obyvatel proto nesmějí získat finanční podporu.

Na horizontální princip rovných příležitostí žen a mužů má Projekt pozitivní vliv. Ženy i muži jsou do Projektu začleněni bez rozdílu a jejich zapojení je tak rovnocenné. Řešená problematika Projektu se dotýká žen i mužů bez rozdílu, důležitá bude motivace a snaha jednotlivých zástupců cílové skupiny.

Horizontální princip rovných příležitostí a nediskriminace je dodržován v cílech Projektu. Projekt má vliv na rovné příležitosti obyvatel Prahy a napomáhá klientům sociálních služeb k začlenění do prostředí, které jim umožní žít běžným a přirozeným způsobem života a zaručuje plnění jejich základních práv.

Projekt má neutrální vliv na horizontální princip udržitelného rozvoje. Ve vztahu k udržitelnému rozvoji Projekt usiluje o co nejmenší ekologickou stopu při administrativních a dalších úkonech. Ve vztahu k ekologickým aspektům udržitelného rozvoje Projekt nevytváří nepřiměřenou zátěž. V širším kontextu realizované aktivity Projektu vedou ke zkvalitnění života obyvatel hl. m. Prahy potažmo k ekonomické udržitelnosti a prevenci vzniku sekundárních nákladů v budoucnosti.



## Evaluační otázka č. 23: K jakému pokroku došlo v oblasti prorodinné politiky HMP?

Hlavní město Praha realizovalo pokrok v oblasti prorodinní politiky **prostřednictvím tvorby nových analytických strategických dokumentů na podporu právě prorodinné politiky HMP** (Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi; Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030; Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin; Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách; Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 Hlavního města Prahy).

V oblasti prorodinné politiky tak Projekt zajistil pokrok **prostřednictvím nabídky mnohých nástrojů a vytvoření šance určitou klientelu sociálních služeb hlavního města Prahy stabilizovat**. Pokrok je viditelný také v možnosti **zjistit do detailu potřeby rodin s dětmi a dát jim šanci pracovat na jejich kvalitě života**.

Hl. m. Praha má zpracováno mnoho strategických a koncepčních dokumentů týkajících se rodinné politiky. Základním a nejdůležitějším strategickým dokumentem jsou Základní směry prorodinné politiky hlavního města Prahy na období 2021–2022. Mezi další významné dokumenty hl. m. Prahy s návazností na rodinnou politiku patří také Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území HMP pro období 2022–2024, který určuje strategii v oblasti podpory sociálních služeb pro obyvatele hl. m. Prahy. Hl. m. Praha má zpracované další strategické a koncepční dokumenty, které se zabývají rodinnou politikou na úrovni sociálních služeb, návazných témat s přesahem do sociálně-právní ochrany dětí, prevence kriminality, protidrogové politiky a dalších oblastí.<sup>27</sup>

V rámci Projektu byly vytvořeny další strategické dokumenty na podporu prorodinné politiky:

- Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi;
- Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030;
- Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin;
- Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách;
- Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy;

více viz *Evaluační otázka č. 3*.

Hlavní město Praha tak projevuje snahu dosáhnout určitého pokroku v oblasti prorodinné politiky prostřednictvím tvorby výše uvedených analytických a strategických dokumentů.

V rámci realizace fokusní skupiny byla položena otázka týkající se pokroku pro rodinné politiky v HMP. Účastníci fokusní skupiny nedokázali odpovědět na to, zda k pokroku došlo, nicméně uvedli příklady, které za pokrok považují.

*„Jakmile dáte rodině nebo individuální klientele bydlení, tak s nimi můžete dělat sociální test. Tedy dělat to, co nás baví, to, co jsme vystudovali. Můžeme zjistit tedy, co ta rodina a děti potřebují, vidíte až na potřeby dětí. Můžete úplně dohlédnout jinam. Nevím, jak se to posunulo, ale ono to ukazuje tu jasně čitelnou praxi. Prošli tím tedy lidé, kteří jsou na tom dnes hůře, než byli na začátku. Ukazuje to, že to není velká věda, že když saturujete a dáte šanci lidem, tak oni nahlédnou dál. A můžou pracovat na kvalitě, u nás hlavně, na kvalitě dětství, potažmo*

<sup>27</sup> Např. Koncepce primární prevence rizikového chování dětí a mládeže na území hl. m. Prahy na období 2022 až 2027, Strategie hlavního města Prahy pro oblast závislostního chování na období 2022-2027, Strategie rozvoje bydlení v hl. m. Praze (2021), Koncepce prevence kriminality hl. m. Prahy na léta 2017 až 2021, Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030, Dlouhodobý záměr vzdělávání a rozvoje vzdělávací soustavy hlavního města Prahy na roky 2020–2024



*na investici do potenciálu dětí a budoucnosti společnosti naprosto jinak. Ale na Vaši otázku, k jakému pokroku nedokážu odpovědět, ale ten Projekt ukazuje příklady z praxe a alespoň se to tady ukázalo, že to není jen na rovině teorie. My to můžeme jako poskytovatel potvrdit.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Rozšířilo to sociálním pracovníkům plejádu nástrojů a v Praze i minimálně hypotetickou šanci určitou klientelu zestabilizovat.“ (účastník fokusní skupiny)*

V oblasti prorodinné politiky tak Projekt zajistil pokrok prostřednictvím nabídky mnohých nástrojů a vytvoření šance určitou klientelu sociálních služeb hlavního města Prahy stabilizovat. Pokrok je viditelný také v možnosti zjistit do detailu potřeby rodin s dětmi a dát jim šanci pracovat na jejich kvalitě života, zejména dětství, potažmo na investici do potenciálu dětí a budoucnosti společnosti.



## Evaluační otázka č. 24: Jak hodnotí sociální pracovníci vzdělávání v rámci projektu?

V rámci Projektu bylo sociálním pracovníkům nabídnuto absolvování 5 vzdělávacích kurzů ve čtyřech tematických oblastech – Rozvoj a podpora samostatného bydlení, Case management a koordinace, Plánování zaměřené na člověka a Kompletní krizová intervence. Sociální pracovníci vzdělávací kurzy v rámci Projektu zhodnotili převážně pozitivně. Zejména oceňovali **sdílení zkušeností lektora, příklady dobré praxe, praktické rady, konkrétní techniky a tipy, upozornění na nové poznatky v legislativě, kazuistiky, ukázkou modelových situací, různorodost skupiny účastníků a vzájemné sdílení zkušeností mezi sebou, stručné a úderné předávané informace a skvělý kolektiv.**

V průběhu realizace Projektu probíhalo průběžné vzdělávání pracovníků, které bylo zajištěno vybranými externími organizacemi (Vzdělávací centrum pro veřejnou správu ČR, o.p.s.; Společnost Podané ruce o.p.s.; břf o.p.s.; Sociální akademie BN, z.ú.). Vzdělávání pracovníků probíhalo v 5 tematických částech. Část 1 Základní kurz mediace nebyl v průběhu Projektu vysoutěžen. Dalšími částmi byly Část 2 Rozvoj a podpora samostatného bydlení, Část 3 Case management a koordinace, Část 4 Plánování zaměřené na člověka a Část 5 Kompletní krizová intervence.

V rámci uvedených tematických částí vzdělávání pracovníků byly realizovány akreditované vzdělávací kurzy pro sociální pracovníky na různá témata:

- Sociální bydlení v praxi veřejné správy<sup>28</sup> (součást Části 2)
- Case management v sociální práci<sup>29</sup> (součást Části 3)
- Plánování zaměřené na člověka<sup>30</sup> (součást Části 4)
- Krizová intervence<sup>31</sup> (součást Části 5)
- Vedení motivačního rozhovoru s klientem (součást Části 5)

Výše zmíněné vzdělávací agentury (až na jedinou výjimku) poskytly pro účely zpracování závěrečné evaluační zprávy výsledky jejich dotazníkového šetření obsahující zpětnou vazbu na vzdělávací aktivity sociálních

<sup>28</sup> Kurz má být zaměřen na potřebu nalezení vhodné formy a způsobu poskytování služby, a to dle potřeb cílové skupiny (lidé se zdravotním postižením) tak, aby byli účastníci kurzu schopni podpořit klienta formou případové práce směrem k řešení jeho nepříznivé sociální situace. Kurz má být zaměřen jak na základní principy poskytování služby, legislativní požadavky na tento druh služby (zákon č. 108/2006 Sb., vyhláška č. 505/2006 Sb. ad.), tak na konkrétní poskytování služby v praxi. Konkrétního fungování pracovního týmu, organizace služby v terénu a utvoření si představy o tom, co je účelem služby a jak v praxi funguje.

<sup>29</sup> Case management směřuje ke zlepšení organizace služeb s ohledem na individuální potřeby klienta a jeho blízkých, přenáší vyšší díl zodpovědnosti na pracovníky přímo poskytující péči, zlevňuje a v zájmu klienta i organizace zefektivňuje služby atd. Struktura semináře má zahrnovat vymezení pojmů, stručnou historii, důvody vzniku a způsoby použití, pravidla a pracovní postupy case managementu, case management dlouhodobě duševně nemocných, modely case managementu u nás a ve světě, case management a multidisciplinární tým, týmová komunikace, praktické zkušenosti a kazuistiky. Celý seminář by měl být prakticky a interaktivně zaměřen, během kterého by se mělo pracovat s kazuistikami a využívat příslušné hry. Účastníkům mají být nabízeny praktické zkušenosti s použitím case management v týmu a manuál používání case managementu na úrovni obecně sociální práce.

<sup>30</sup> Tento kurz má být zaměřen na konstruktivní využití individuálního plánování při každodenní práci s uživatelem sociálních služeb. Má být koncipován jako úvodní kurz pro objasnění vztahu individuálního plánování a práce s riziky, jež se při poskytování sociálních služeb objevují. Tento kurz má účastníkům přinést možnost nalézt nové možnosti při nastavení koncepce individuálního plánování a možnosti popisu sociální služby v pobytových zařízeních. Cílem kurzu má být seznámení účastníků s příležitostmi pracovat s riziky v sociálních službách tak, aby využili individuální plánování pro minimalizaci rizikových faktorů. Účastníci budou mít možnost se aktivně zapojit v průběhu celého kurzu, a to prostřednictvím diskuse a skupinového cvičení. Snahou interaktivního cvičení má být aktivní zapojení účastníků kurzu pro maximální získání nového pohledu na uchopení problematiky individuálního plánování a následné implementace při práci s uživateli.

<sup>31</sup> Kurz se má zaměřit na vedení rozhovoru s klienty, metody sociální práce, současnou legislativu, krizovou intervenci tvář v tvář, telefonickou krizovou intervenci, typologii klientů, typologii hovorů, práci s emocemi, mezigenerační a rodinnou krizi, psychiatrickou problematiku, suicidální klienty, umírání a truchlení, sexuální problematiku, závislosti, prevenci vyhoření v péči o klienta. Součástí kurzu by měly být i teoretické přednášky a praktické návčivky – modelové hovory, interaktivní výcvik, on-line výuka.





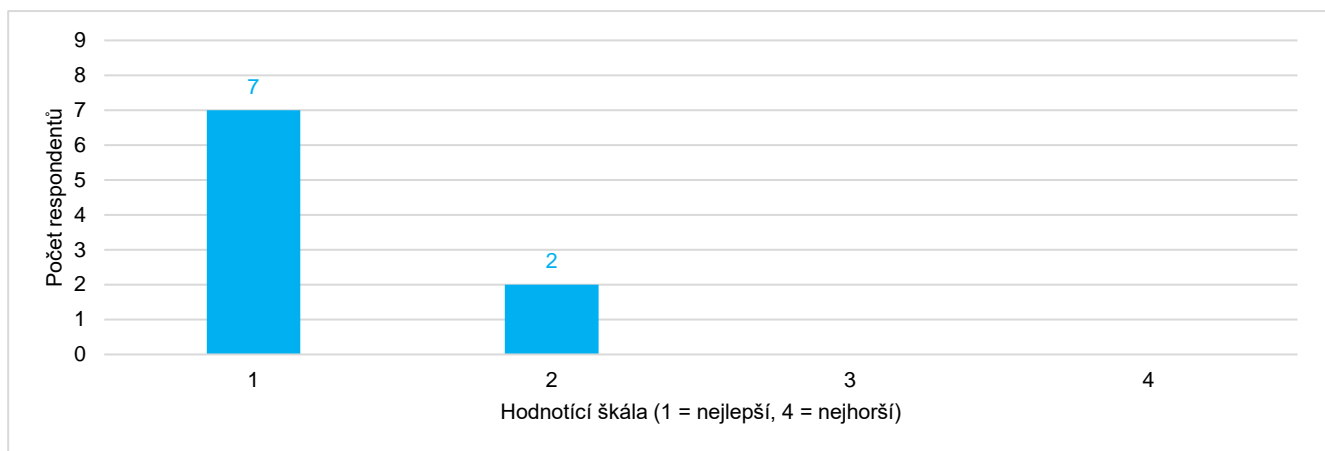
pracovníků. Z toho důvodu budou níže vyhodnoceny pouze výsledky 3 tematických částí (4 vzdělávacích kurzů) – Část 2 Rozvoj a podpora samostatného bydlení, Část 3 Case management a koordinace a Část 5 Kompletní krizová intervence.

### Sociální bydlení v praxi veřejné správy

První kurz Sociální bydlení v praxi veřejné správy v rámci části Rozvoj a podpora samostatného bydlení měl u respondentů dotazníkového šetření pozitivní ohlas. Dotazovaní hodnotili poskytnutý kurz na škále 1-4 (1 – nejlepší, 4 – nejhorší). Následující grafy reflektují zpětnou vazbu sociálních pracovníků, kterým byl poskytnut výše uvedený kurz.

Otázky „Splnil kurz Vaše očekávání?“ a „Byl/a jste spokojen/a s materiálně-technickým zabezpečením kurzu?“, hodnotilo převážné množství respondentů (7) hodnotou 1 a zbývající respondenti (2) zvolili hodnotu 2.

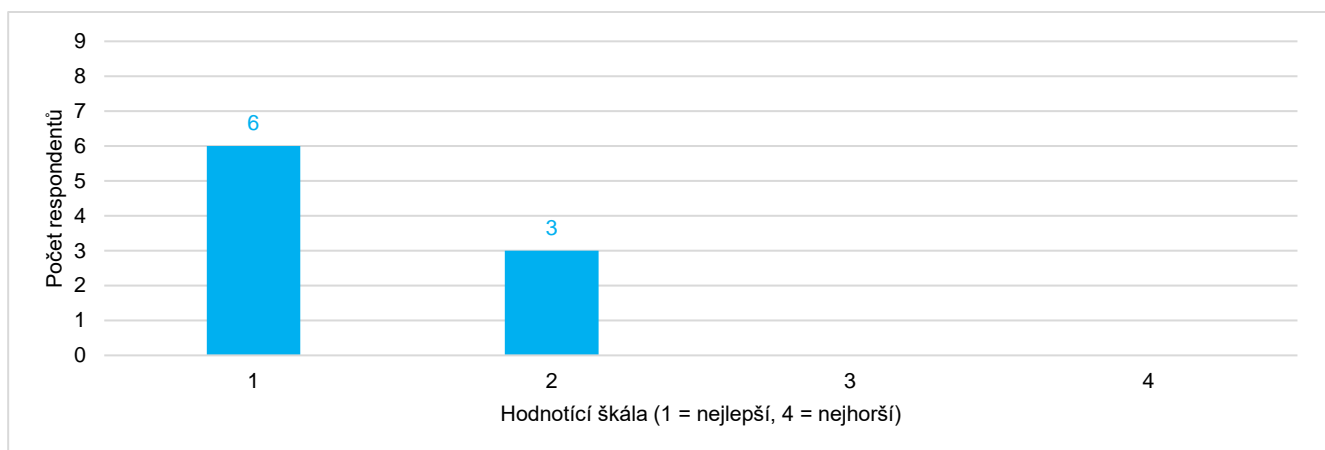
**Graf 4 Splnil kurz Vaše očekávání? Byl/a jste spokojen/a s materiálně-technickým zabezpečením kurzu?**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

Na následujícím grafu je znázorněno, jak byli respondenti spokojeni s organizačním zabezpečením kurzu. Odpovídali na otázku „Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu?“. Nejvíce respondentů (6) zvolilo na škále variantu 1 a další respondenti (3) zvolili možnost 2.

**Graf 5 Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu?**



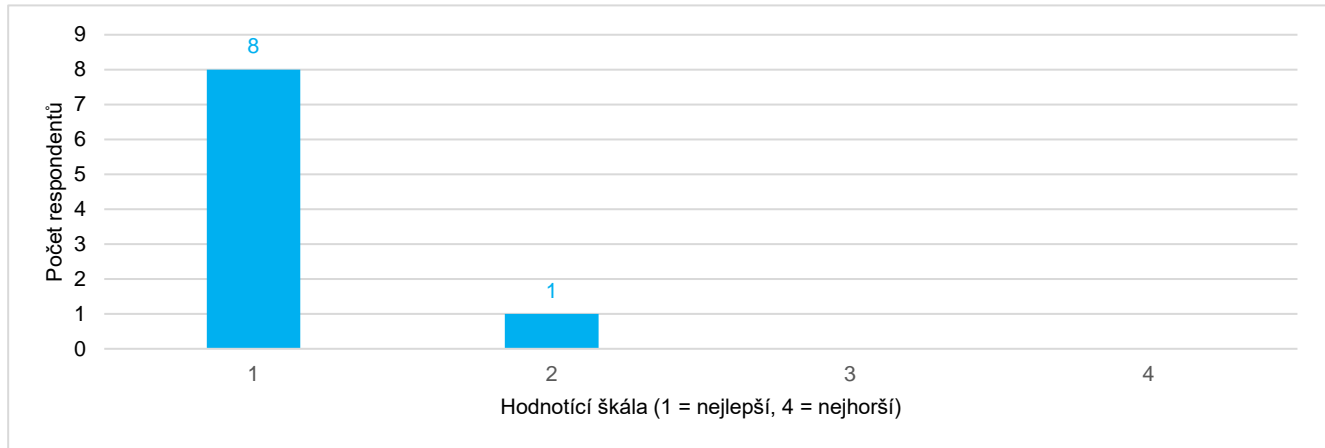
Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

V další části dotazníkového šetření respondenti hodnotili jednotlivé lektory poskytovaného kurzu. Hodnotili obsahovou stránku kurzu pod vedením jednotlivých lektorů, kvalitu použitých výukových metod, úroveň výuky a srozumitelnost jejich výkladu. Oba lektori vyučující kurz byli hodnoceni respondenty pozitivně a bez rozdílu.



Dále respondenti odpovídali na otázku „Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi?“. Z výsledků lze usoudit, že respondenti považují téma kurzu za velmi užitečné a použitelné pro praxi. Většina respondentů (8) respondentů zvolili na škále hodnotu 1, zbývající respondent (1) zvolil hodnotu 2.

**Graf 6 Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi?**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

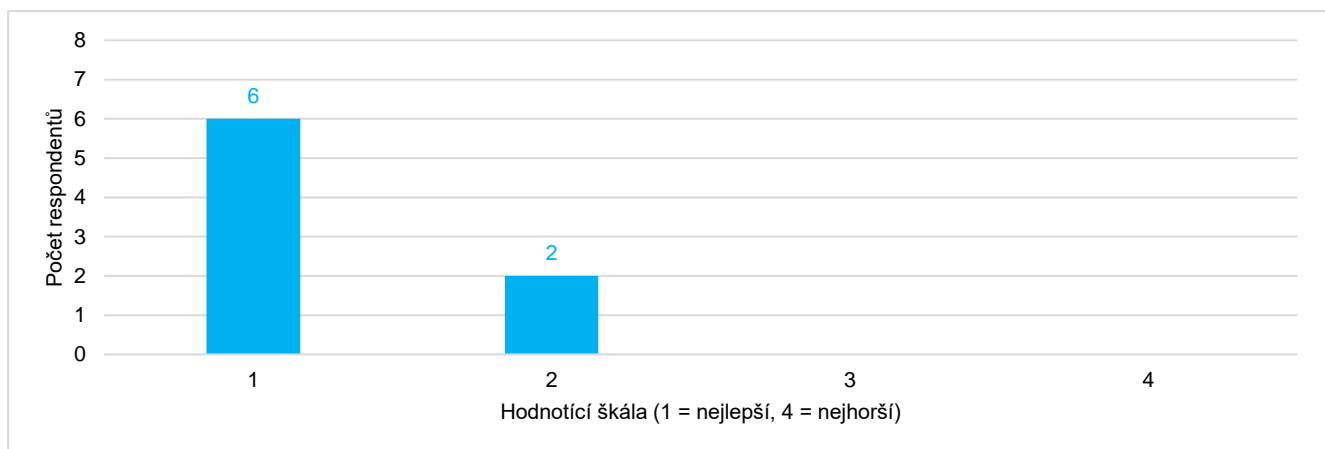
V další části dotazníkového šetření respondenti měli možnost odpovědět na otázku „Co nového Vám kurz přinesl a v čem Vám pomohl v praxi?“. Respondenty byly zmiňovány tyto oblasti: zajímavé zkušenosti ze zahraničí, příklady dobré praxe, praktické rady, nové poznatky v legislativě.

V závěru dotazníkového šetření měli respondenti možnost vyjádřit další poznámky, postřehy či podněty ke kurzu Sociální bydlení v praxi veřejné správy. V tomto případě respondenti zanechali poděkování a pochvalu obou lektorů a ocenili zejména jejich přístup.

### Case management v sociální práci

V rámci druhého kurzu s názvem Case management v sociální práci vyjádřili respondenti převážně spokojenost s nabízeným kurzem. Respondenti hodnotili jejich celkový dojem z poskytnutého kurzu na škále 1-4 (1 – nejlepší, 4 – nejhorší). Celkový dojem z kurzu všichni dotazovaní hodnotili hodnotou 1. Celkový dojem z kurzu byl tak všemi respondenty hodnocen velice kladně. V případě dalších otázek byli odpovědi jednotlivých respondentů již mírně odlišné, což reflektují níže uvedené grafy.

**Graf 7 Splnil kurz Vaše očekávání? Byl/a jste spokojen/a s materiálně technickým zabezpečením kurzu?**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=8)

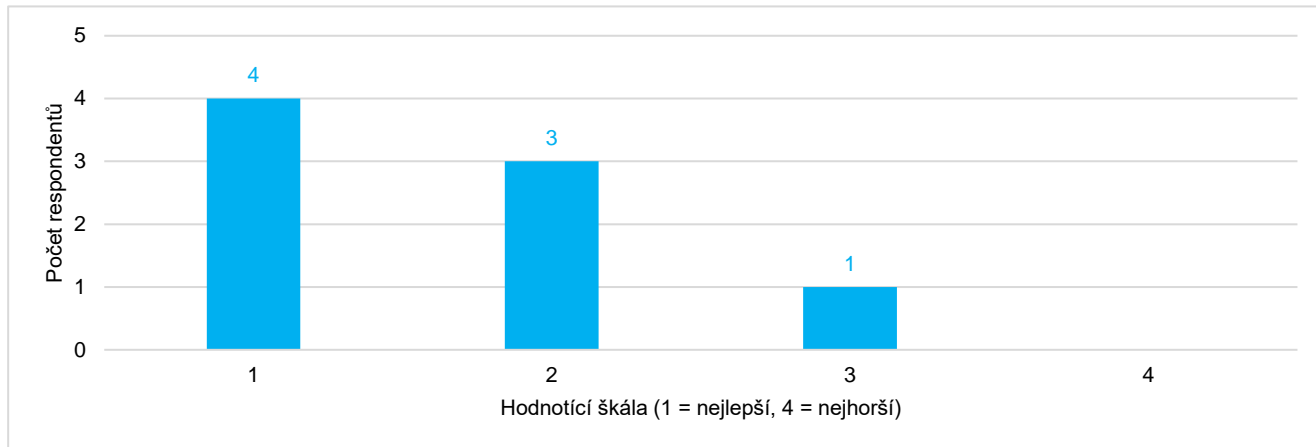
Respondenti odpověděli na otázku „Splnil kurz Vaše očekávání?“ a „Byl/a jste spokojen/a s materiálně technickým zabezpečením kurzu?“ totožně. Naprostá většina respondentů (6) zvolili hodnotu 1, ostatní



respondenti (2) zvolili hodnotu 2. Lze konstatovat, že kurz splnil očekávání respondentů a současně byli spokojeni s materiálně technickým zabezpečením kurzu.

Méně spokojeni byli respondenti s organizačním zabezpečením kurzu, jak uvádí níže uvedený graf.

**Graf 8 Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu?**

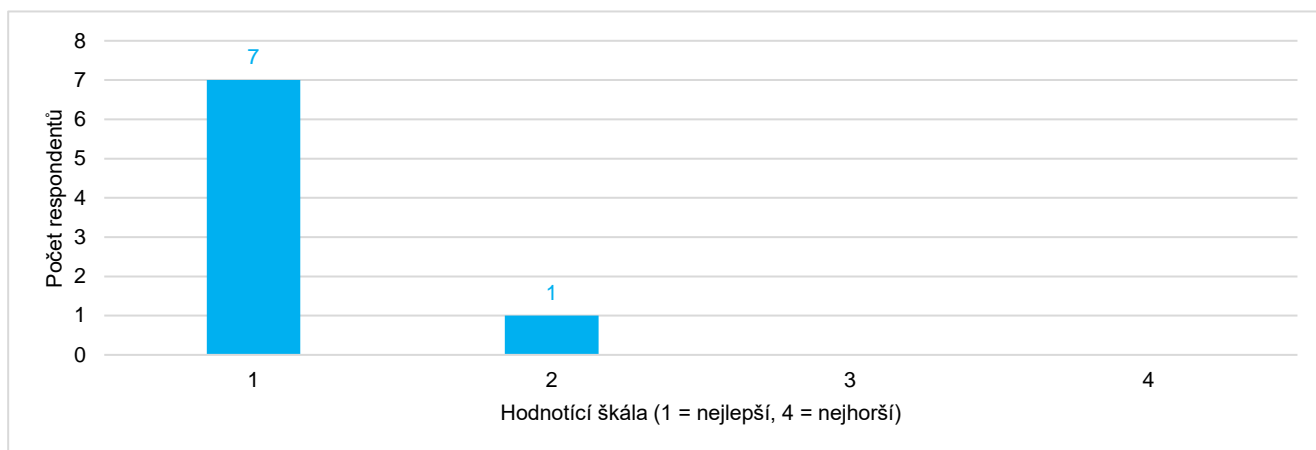


Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=8)

Respondenti odpovídali na otázku „Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu?“. Nejvíce respondentů (4) zvolilo na škále variantu 1, dále respondenti (3) zvolili možnost 2 a pouze respondent (1) ohodnotil organizační zabezpečení kurzu hodnotou 3.

Spokojenost s obsahovou stránkou kurzu, užitečnost a použitelnost kurzu pro praxi byla hodnocena respondenty opět velice pozitivně při odpovídání na otázky „Jak jste byl/a spokojen/a s obsahovou stránkou kurzu?“ a „Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi?“. Pouze jeden z respondentů z celkového počtu (8) zvolil hodnotu 2 viz níže uvedený graf.

**Graf 9 Jak jste byl/a spokojen/a s obsahovou stránkou kurzu? Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi?**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=8)

V navazujících otázkách respondenti hodnotili jednotlivé lektory kurzu Case management v sociální práci. Vyjadřovali svou zpětnou vazbu ke kvalitě použitých výukových materiálů, spokojenosti s úrovní výuky, odborným znalostem lektora, ochotě lektora a srozumitelnosti výkladu. V rámci kurzu respondenti hodnotili dva lektory, u nichž dotazovaní vždy uvedli nejlepší hodnocení, tzn. zvolili možnost 1.

V závěru dotazníkového šetření respondenti měli možnost odpovědět na otázku „Co nového jste se na kurzu naučil/a a v čem Vám to může pomoci ve Vaší práci? Pokud jste se nic nového nenaučil/a uveďte, proč tomu tak



je.“ Respondenty byly zmiňovány tyto oblasti: pojem case managementu (celkový přehled, možnosti case managementu v systému, různé modely case managementu), ujistění o aktivitách, které sociální pracovníci realizují, konkrétní techniky a tipy, reflexe dosavadní praxe pracovníků, posun v praxi pracovníků a celkový vzhled do problematiky case managementu.

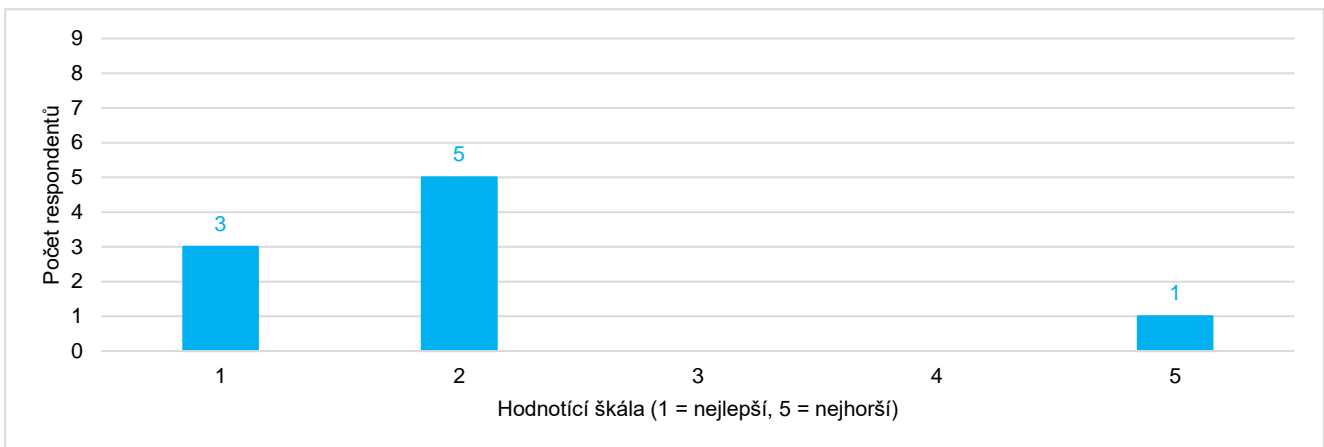
Respondenti měli možnost vyjádřit poslední postřehy či podněty ke kurzu, kde zanechali zejména poděkování a pochvalu oboru lektorů, kteří vedli kurz Case management v sociální práci.

### Krizová intervence

V rámci dalšího kurzu s názvem Krizová intervence bylo vyjádření respondentů značně odlišné v rámci hodnocení spokojenosti s nabízeným kurzem. Respondenti nejprve hodnotili obsah, rozsah a technické zabezpečení kurzu na škále 1-5 (1 – nejlepší, 5 – nejhorší). První otázka zněla „Byl/a jste spokojen/a s rozsahem kurzu?“

Spokojenost s rozsahem kurzu byla hodnocena většinou respondentů (5) hodnotou 2. Další respondenti (3) vyjádřili svou spokojenost pomocí hodnoty 1. Jen jediný dotazovaný nebyl spokojený s rozsahem kurzu ve smyslu počtu dní a hodin).

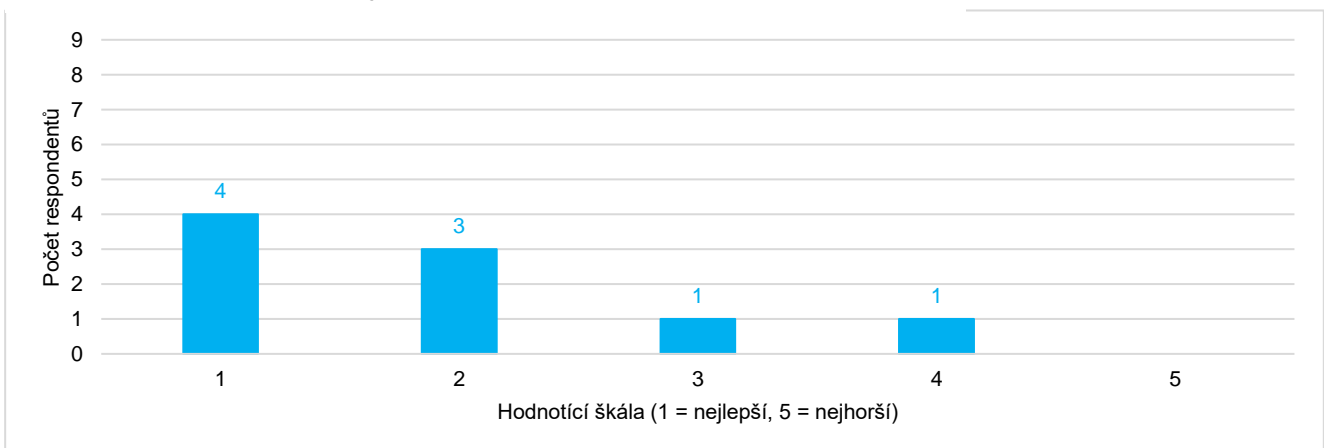
**Graf 10 Spokojenost s rozsahem kurzu (počet dní a hodin)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

Následně byli respondenti tázáni na otázku „Byl/a jste spokojen/a s rozsahem předávaných informací?“. Respondenti převážně pozitivně uváděli, adekvátní rozsah informací, který se díky kurzu dozvěděli. Nejvíce respondentů (4) zvolili hodnotu 1. Další dotazovaní (3) ohodnotili tuto oblast hodnotou 2. Zbývající (2) zhodnotili rozsah předaných informací průměrně až podprůměrně.

**Graf 11 Rozsah informací (kolik jsem se toho dozvěděl/a)**



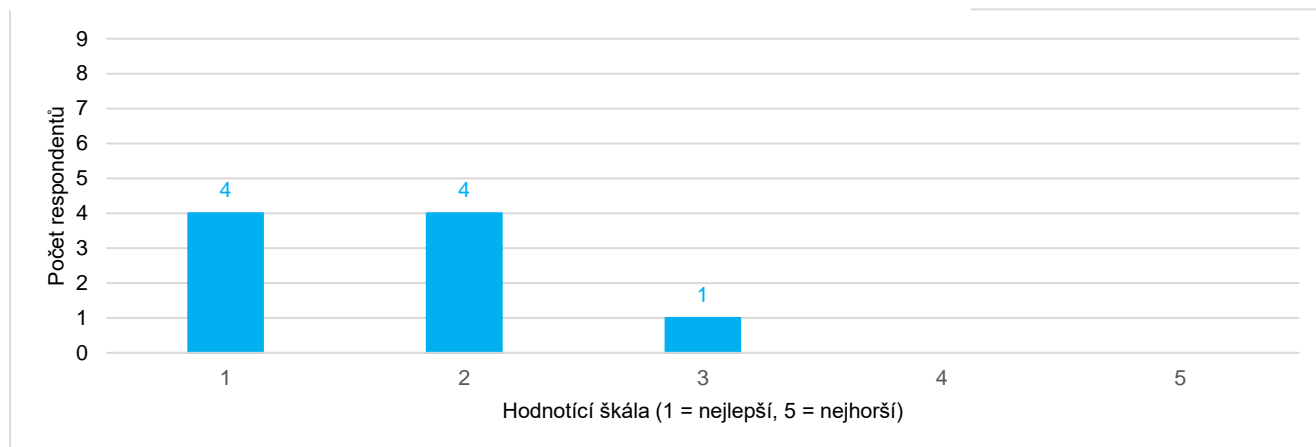
Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)





Níže uvedený graf znázorňuje hodnocení rozsahu dovedností, které se respondenti díky kurzu naučili. Respondenti byli tázáni na otázku „Co jste se díky kurzu naučil/a?“. Návuk dovedností byl respondenty hodnocen převážně kladně. Většina respondentů (8) ohodnotila tuto oblast hodnotami 1 a 2. Zbývající (1) zhodnotil průměrně hodnotou 3.

**Graf 12 Návuk dovedností (co jsem se naučil/a)**



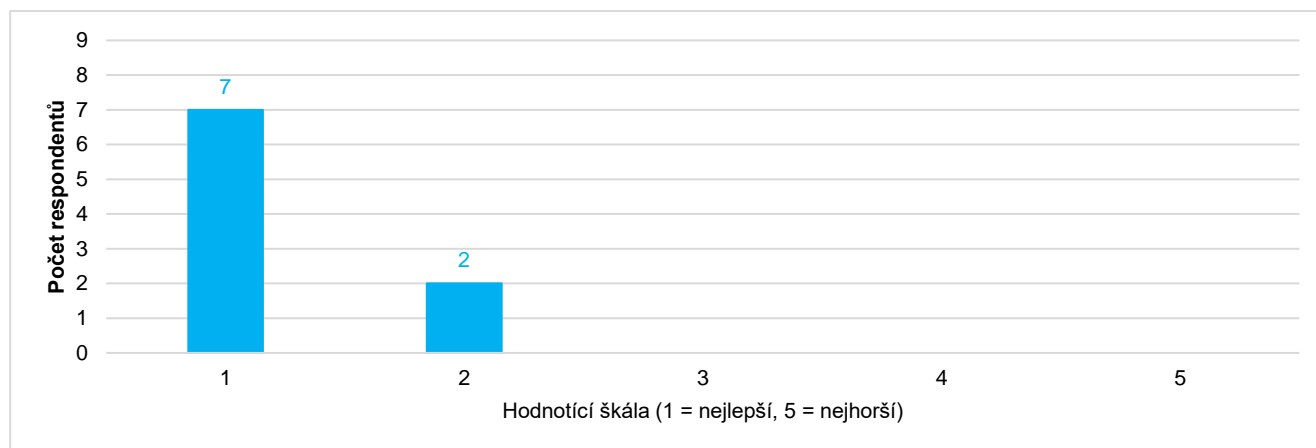
Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

V další fázi dotazníkového šetření měli respondenti možnost odpovědět na otázku „Co Vás nejvíce v průběhu kurzu zaujalo?“. Respondenty byly zmiňovány tyto oblasti: kazuistiky, modelové situace, různorodost skupiny účastníků a vzájemné sdílení zkušeností, pokles stresové zátěže s přibývajícím zkušenostmi, sdílené zkušenosti lektorky, reálné informace o fungování linky důvěry apod.

V navazujících otázkách respondenti hodnotili lektora kurzu Krizová intervence. Vyjadřovali svou zpětnou vazbu k výkonu lektora kurzu (příprave lektora, vedení kurzu, prezentačním dovednostem lektora, odbornosti lektora).

Respondenti měli možnost odpovědět v rámci dotazníkového šetření na otázku „Jaká byla úroveň odbornosti lektora vyučující kurz?“. V této oblasti respondenti uvedli nejlepší hodnocení. Většina dotazovaných (7) ohodnotila odbornost lektora hodnotou 1. Zbývající respondenti (2) zvolili hodnotu 2.

**Graf 13 Odbornost lektora (teoretické znalosti, vlastní zkušenosti)**

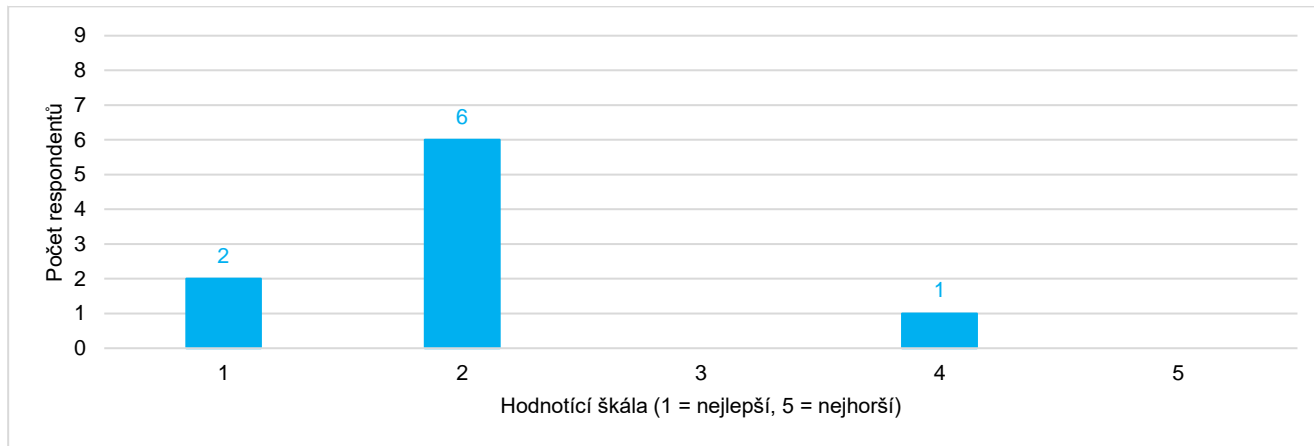


Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)



V ostatních oblastech hodnotili respondenti lektora vyučující kurz ne tak zcela pozitivně, jako v oblasti jeho odbornosti. Následující otázka zněla „Jak hodnotíte přípravu lektora, jeho materiály a promítanou prezentaci?“. V této oblasti převažovaly pozitivní odpovědi, kde však většina respondentů (6) zvolila hodnotu 2.

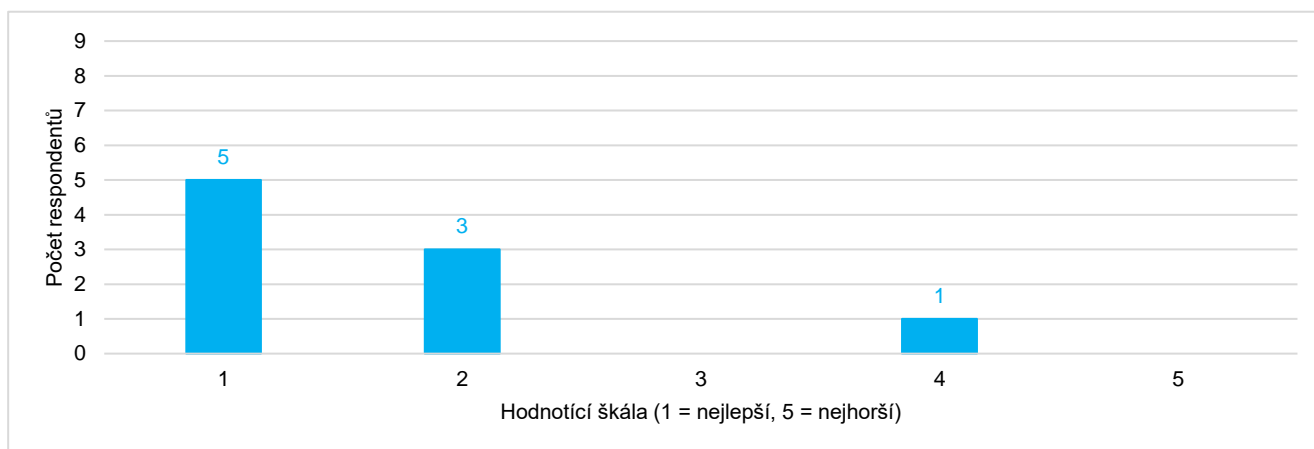
**Graf 14 Příprava lektora (materiály, promítaná prezentace)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

Následující otázka „Jak hodnotíte prezentační dovednosti lektora?“ byla hodnocena až na jedinou výjimku opět převážně pozitivně. Převážná část respondentů (5) hodnotila prezentační dovednosti lektora hodnotou 1. Hodnotou 2 ohodnotili prezentační dovednosti (2) respondenti. Výjimku tvořil jeden z respondentů, který ohodnotil prezentační dovednosti lektora vyučující kurz podprůměrně hodnotou 4.

**Graf 15 Prezentační dovednosti (jak lektor přednášel teorii, jak uměl zaujmout a pobavit)**

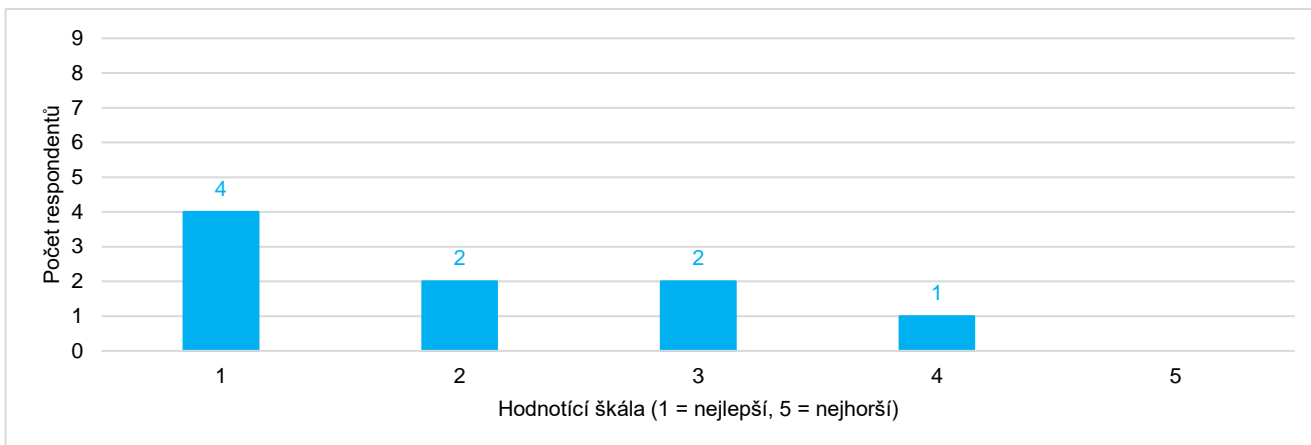


Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

Poslední otázka „Jak hodnotíte vedení kurzu daným lektorem?“ související s hodnocením výkonu daného lektora byla hodnocena nejméně pozitivně respondenty dotazníkového šetření. I přesto však převážná většina respondentů (4) zvolila hodnocení 1. Lehce nadprůměrné hodnocení, tzn. hodnotu 2, zvolila menší část respondentů (2). Totožná část respondentů (2) zvolila průměrné hodnocení, hodnotu 3. Jeden dotazovaný zhodnotil vedení kurzu daným lektorem podprůměrně hodnotou 4.



**Graf 16 Vedení kurzu (časové rozložení, prostor pro výměnu rozložení)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=9)

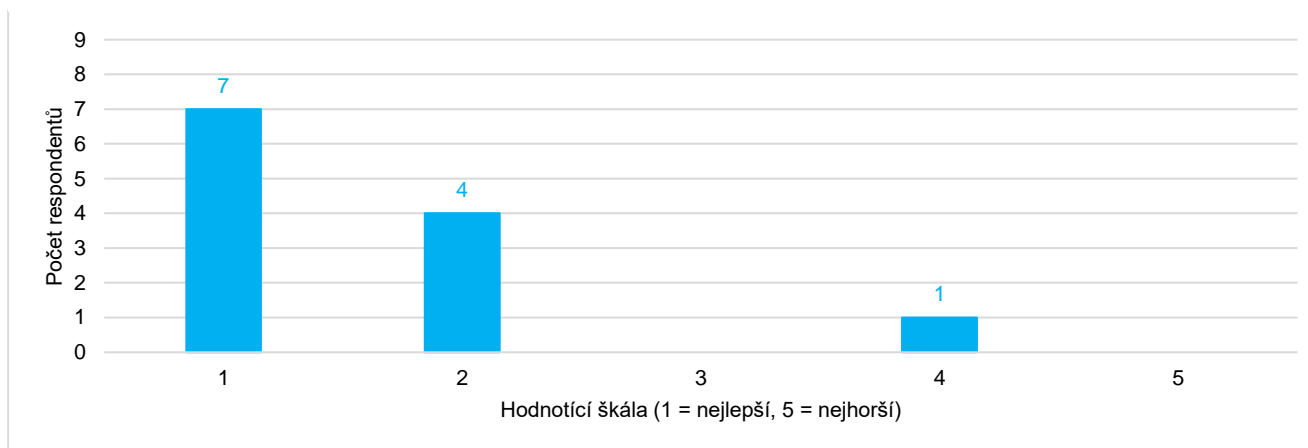
Respondenti měli v závěru dotazníkového šetření možnost vyjádřit další připomínky, náměty a komentáře ke kurzu. Nejčastěji zmiňovali tato doporučení: oživení přístupu lektora a s tím související použití novějších zdrojů potažmo zahraničních, použití videí a nahrávek v průběhu kurzu, zajištění lepšího zázemí a prostor pro realizaci kurzu, lepší zasazení teorie do praxe a zajištění informovanosti účastníků o průběhu kurzu před jeho začátkem.

#### Vedení motivačního rozhovoru s klientem

V rámci dalšího kurzu s názvem Vedení motivačního rozhovoru s klientem bylo vyjádření respondentů v celku pozitivního charakteru. Respondenti nejprve hodnotili obsah, rozsah a technické zabezpečení kurzu na škále 1-5 (1 – nejlepší, 5 – nejhorší). První otázka zněla „Byl/a jste spokojen/a s rozsahem kurzu?“.

Účastníci kurzu byli převážně spokojeni s rozsahem kurzu. Převážná část respondentů (7) zhodnotila tuto oblast pomocí škály hodnotou 1. Nadprůměrné hodnocení s hodnotou 2 zvolili zbývající dotazovaní (4) až na výjimku jednoho respondenta, jenž ohodnotil spokojenost s rozsahem kurzu spíše podprůměrně.

**Graf 17 Spokojenost s rozsahem kurzu (počet dní a hodin)**

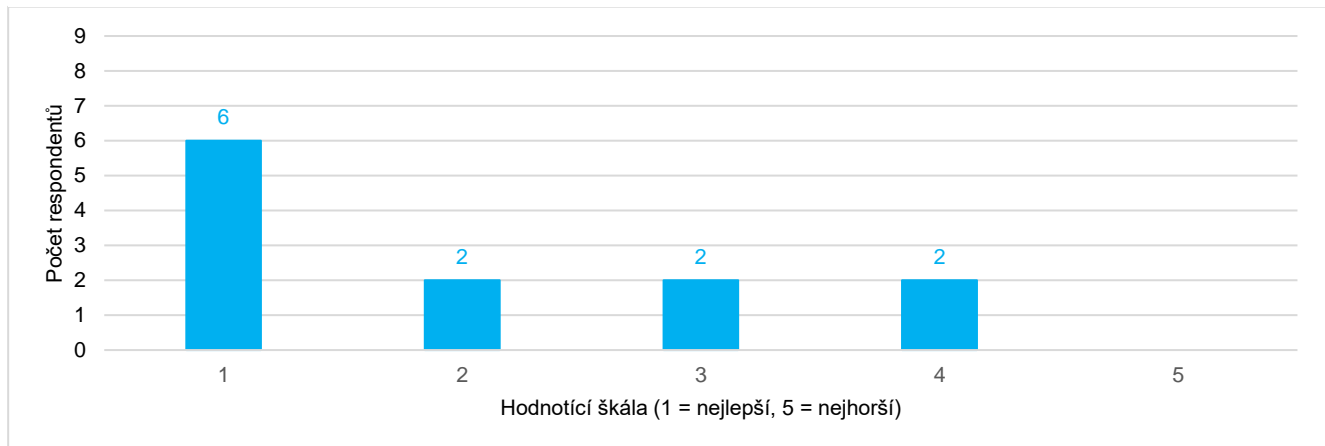


Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Následně byli respondenti tázáni na otázku „Byl/a jste spokojen/a s rozsahem předávaných informací?“. Odpovědi respondentů byly různorodé, nicméně stále převažovalo pozitivní hodnocení ze strany účastníků kurzu, konkrétně (6) účastníků zvolilo na škále hodnotu 1. Zbývající odpovědi respondentů (6) se rovnoměrně rozložily mezi hodnoty 2,3 a 4.



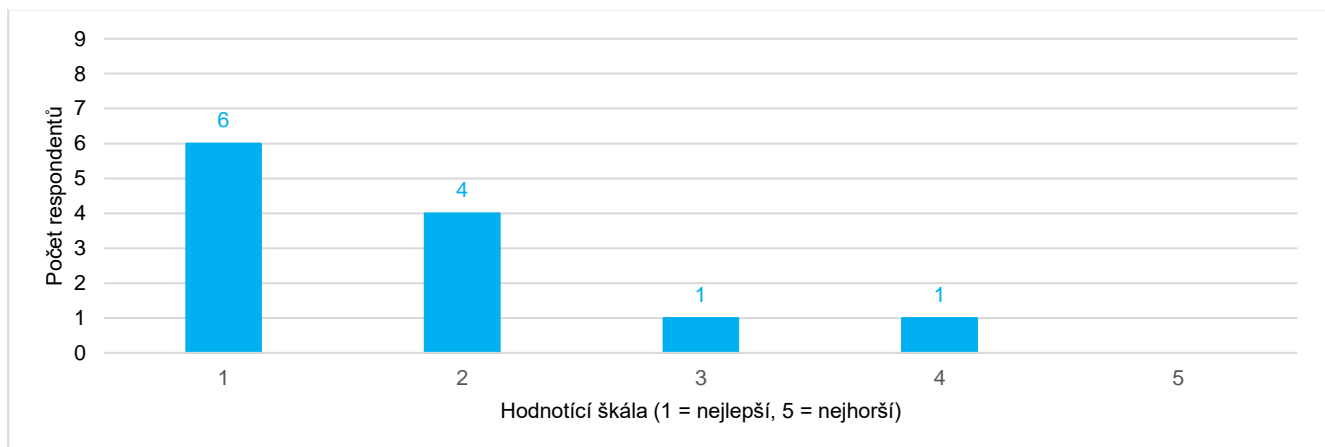
**Graf 18 Rozsah informací (kolik jsem se toho dozvěděl/a)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Níže uvedený graf znázorňuje hodnocení rozsahu dovedností, které respondenti díky kurzu získali. Respondenti byli tázáni na otázku „Co jste se díky kurzu naučil/a?“. Získání dovedností v rámci kurzu bylo hodnoceno účastníky (10) opět převážně pozitivně, kdy zvolili hodnotu 1 a 2. Jeden z účastníků (1) hodnotil kurz průměrně hodnotou 3 a jeden z účastníků (1) podprůměrně hodnotou 4.

**Graf 19 Návčik dovedností (co jsem se naučil/a)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

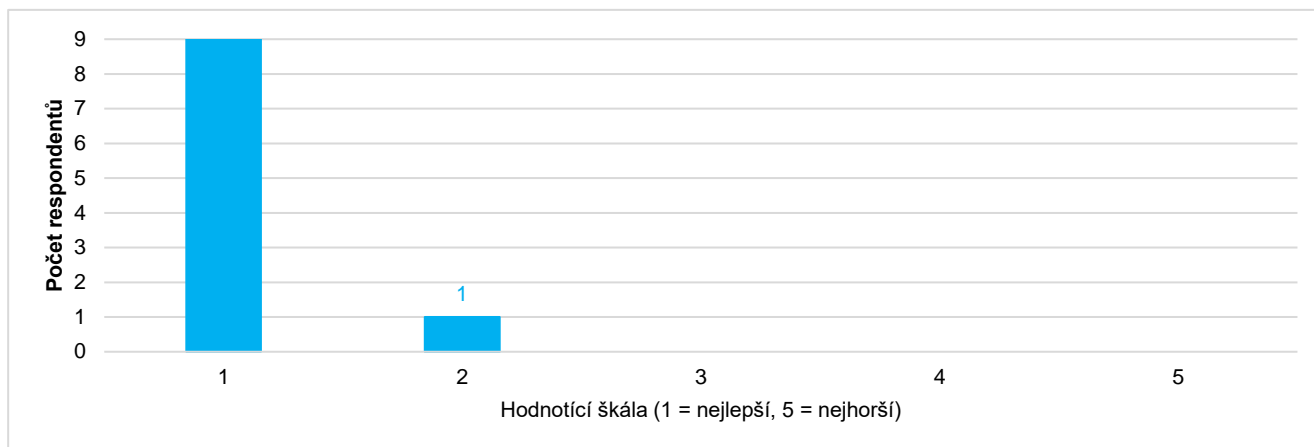
V další fázi dotazníkového šetření měli respondenti možnost odpovědět na otázku „Co Vás nejvíce v průběhu kurzu zaujalo?“. Respondenty byly zmiňovány tyto oblasti: kazuistiky, stručné a úderné předávané informace, skvělý kolektiv, osobnost lektora, výměna zkušeností a obohacení díky kolektivu a ukázka modelových situací.

V navazujících otázkách respondenti hodnotili lektora kurzu Krizová intervence. Vyjadřovali svou zpětnou vazbu k výkonu lektora kurzu (přípravě lektora, vedení kurzu, prezentačním dovednostem lektora, odbornosti lektora).

Respondenti měli možnost odpovědět v rámci dotazníkového šetření na otázku „Jaká byla úroveň odbornosti lektora vyučující kurz?“. Úroveň odbornosti lektora kurzu byla hodnocena účastníky kurzu zcela pozitivně, většina respondentů (8) hodnotili tuto oblast hodnotou 1. Jediný respondent (1) ohodnotil lektora v této oblasti hodnotou 2.



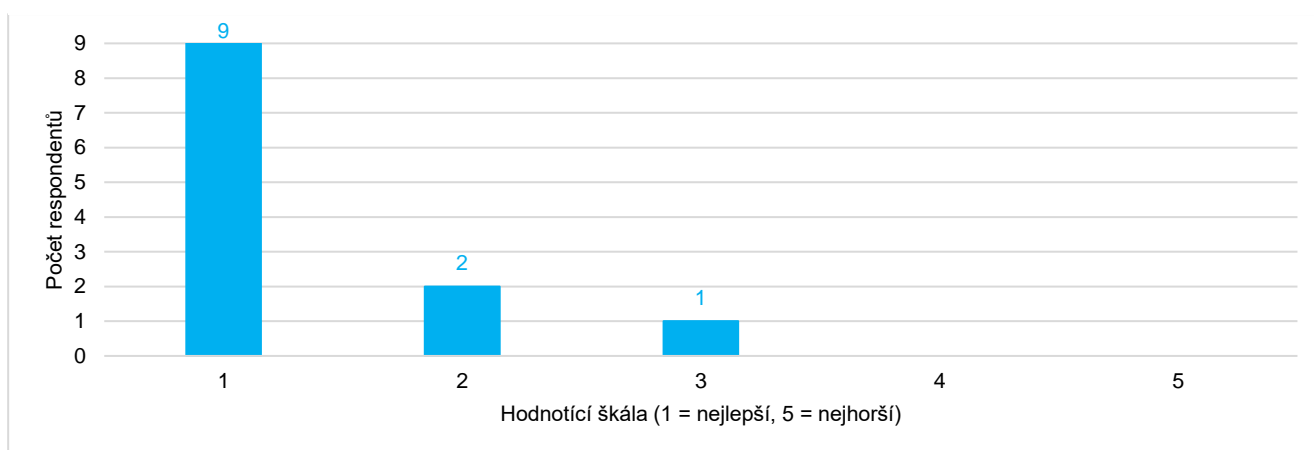
**Graf 20 Odbornost (teoretické znalosti, vlastní zkušenosti)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Účastníci kurzu dále hodnotili lektora z hlediska jeho přípravy. Odpovídali na otázku „Jak hodnotíte přípravu lektora, jeho materiály a promítanou prezentaci?“. Pouze jediný respondent (1) hodnotil tuto oblast průměrně. Ostatní zúčastnění kurzu (11) hodnotili přípravu lektora nadprůměrně.

**Graf 21 Příprava lektora (materiály, promítaná prezentace)**

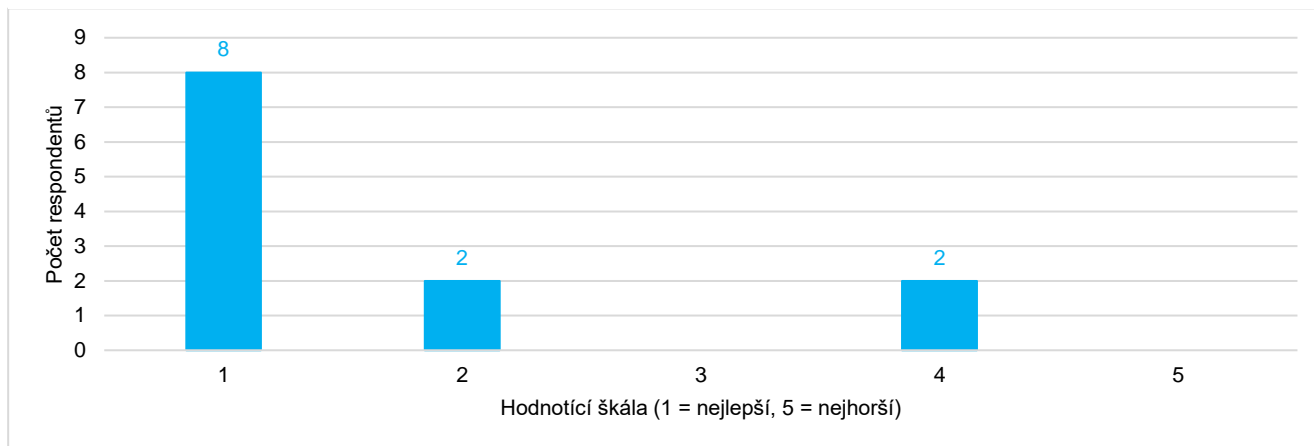


Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Prezentační dovednosti lektora měli možnost účastníci kurzu ohodnotit v rámci otázky „Jak hodnotíte prezentační dovednosti lektora?“. Opět převažovali pozitivní ohlasy na tuto oblast. Většina respondentů (10) hodnotila prezentační dovednosti lektora nad průměrně hodnotami 1 a 2. Zbývající respondenti (2) ohodnotili lektorovi dovednosti podprůměrně.



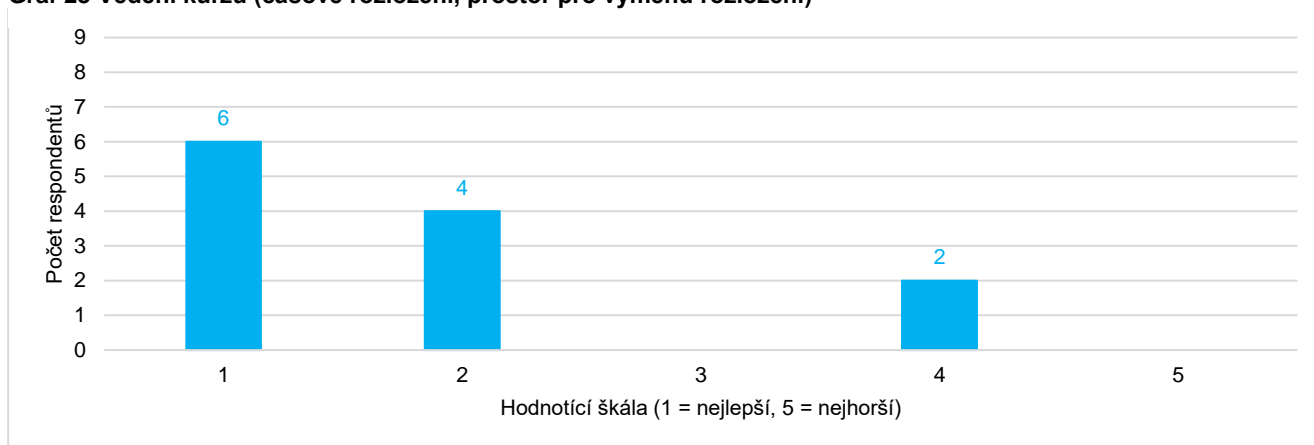
**Graf 22 Prezentační dovednosti (jak přednášel teorii, jak uměl zaujmout i pobavit)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Na závěr byl lektor hodnocen z hlediska jeho vedení kurzu. Účastníci kurzu odpovídali na otázku „Jak hodnotíte vedení kurzu daným lektorem?“. Opět převažovalo pozitivní hodnocení lektora v této oblasti. Respondenti (8) zvolili na škále hodnoty 1 a 2. Zbývající respondenti (2) ohodnotili jeho schopnosti vedení kurzu spíše podprůměrně hodnotou 4.

**Graf 23 Vedení kurzu (časové rozložení, prostor pro výměnu rozložení)**



Zdroj: Vlastní zpracování na základě výsledků dotazníkového šetření poskytnuté vzdělávací agenturou (n=12)

Respondenti měli v závěru dotazníkového šetření možnost vyjádřit další připomínky, náměty a komentáře ke kurzu. Nejčastěji zmiňovali tato doporučení: zajištění lepšího zázemí/prostoru či více časového prostoru pro sdílení zkušeností kolegů. Nakonec také zanechali zejména poděkování a pochvalu lektora, který vedl kurz a pochvalovali možnost seznámení s kolegy.

### Ohlasy case managerek na vzdělávací aktivity

Case managerky, členky realizačního týmu Projektu také vyjádřily pozitivní hodnocení vzdělávacích aktivit, které absolvovaly. V rámci projektu měly možnost účastnit se odborných stáží a dalších kurzů, což přineslo zásadní přínos pro jejich profesní růst a rozvoj. Tyto vzdělávací aktivity jim poskytly nové perspektivy, dovednosti a znalosti, které si v praxi okamžitě mohly osvojit a využít. Zvláště týmová supervize přinesla další dimenzi v rozvoji jejich profesních dovedností a schopností. Case managerky vnímají tuto možnost vzdělávání jako klíčový faktor, který jim umožnil zdokonalit se v jejich práci a poskytovat kvalitní a efektivní podporu svým klientům.



## Evaluační otázka č. 25: Byl dodržen poměr 1 sociální pracovník na 25 aktivních případů? Bylo díky tomu dosaženo efektivního case managementu?

**Poměr 1 sociálního pracovníka pro podporu zavádění case managementu na 25 aktivních případů nebyl dodržen** a nezajistil tak zcela efektivní fungování case managementu v průběhu realizace celého Projektu.

Adekvátní počet aktivních případů tak **nebyl dodržen zejména z důvodu, že rodiny byly již navázány na neziskové organizace a městské části**. Case managerky přitom plnily především koordinační funkci v podobě případových setkání apod.

Z průběžného rozhovoru s case managerkami vyplynulo, že jejich práce s rodinami se pohybovala v rámci jednotek. **Poměr 1:25 nebyl dodržen, a nezajistil tak zcela efektivní fungování case managementu v průběhu celého Projektu, a to zejména z důvodu nedostatku klientů.** Oproti zapojeným organizacím poskytovaly case managerky pomoc spíše krátkodobého charakteru nepřesahující 40 hodin. Jedna z case managerek se vyjádřila v této souvislosti slovy:

*„Já si myslím, že krátkodobější pomoc je častější, než když bychom tady měli nějakou dlouhodobou rodinu od začátku až do konce. Možná by bylo dobré zmínit, že je docela problém se k těmto lidem na začátku vůbec dostat, vzhledem k tomu, že se ta naše pozice tady utvářela tak za pochodu až s naším příchodem a předtím tady ty procesy běžely samy bez nás.“ (case managerka)*

Další case managerka okomentovala situaci slovy:

*„Zároveň máme i rodiny, které sem přichází pouze na konzultace, nebo potřebují popostrčit, nebo nejsou nikde navázané a když je navážeme, tak jsou pak už soběstačné. Těchto rodin je více, ale ty my nemůžeme dát do toho jednoho indikátoru, že máme více než 40 hodin.“ (case managerka)*

**Adekvátní počet aktivních případů tak nebyl dodržen zejména z důvodu, že rodiny byly již navázány na neziskové organizace a městské části.** Case managerky přitom plnily především koordinační funkci v podobě případových setkání apod. V této souvislosti se vyjádřily slovy:

*„My, co si můžeme vykázat rodiny, tak jsou to jen ty ukrajinské rodiny, se kterými pracujeme. Protože ostatní klienty už vykazují zapojené organizace, už je tam mají nějakou dobu zajaté, a my jim tam nechceme a nebudeme vstupovat. Zejména když oni s námi nepočítají a šéfují si to podle sebe. Naše pozice se úplně nepodařilo naplnit, tak jak bylo původně myšleno. Díky tomu zpoždění, neukotvení. Tohle mě nejvíc frustruje, že se nám nepodařilo dát smysl case managementu do toho Projektu. Ať jsme se snažily různými cestami, prostě se nám to nepodařilo.“ (case managerka)*

*„My v té pozici určitě vidíme velký význam, ale měly by být od začátku nastavené a role dané. Mělo by být jasné, kdo má jakou pozici a co kdo bude dělat. Je to dané tím, co opakujeme neustále tzn. nedostatečným nastavením Projektu od začátku, neexistencí metodiky, ale mj. i personálními změnami. My jsme nastoupili až do rozjetého vlaku, tak pak ten efekt je nulový.“ (case managerka)*



## Evaluační otázka č. 26: Vedly změny v informačním systému k lepší spolupráci?

V rámci realizace Projektu, konkrétně KA6 IT nástroje podpory a řízení prorodinné politiky, bylo plánováno propojení informačních systémů v prorodinné politice do jednotného rejstříku. Rejstřík by měl umožnit shromáždit a spravovat údaje o dětech, které jsou sledovány a podporovány orgány sociálně-právní ochrany dětí zařazených do MHMP. Sjednocením rejstříků do jednotného programu bude možné pracovníkům těchto orgánů usnadnit přístup k potřebným informacím. Vytvoření jednotného rejstříku bude realizováno až ke konci Projektu, tedy k 30.6.2023, prostřednictvím firmy Operátor OCIT, a.s. **V současné době tedy není možné hodnotit, zda změny spojené se zavedením jednotného rejstříku pomohly zlepšit spolupráci.** Jelikož systém byl zaveden až ke konci června 2023, nelze vyvodit závěry o jeho efektivitě a přínosu pro spolupráci.

V rámci realizace Projektu, konkrétně KA6 IT nástroje podpory a řízení prorodinné politiky, bylo plánováno propojení informačních systémů v prorodinné politice do jednotného rejstříku. Zakázka na vývoj jednotného rejstříku byla schválena formou vertikální spolupráce.

Cílem sjednocení rejstříků dětí řešených orgány sociálně-právní ochrany dětí bylo vytvořit jednotný program, který umožní shromáždit a spravovat údaje o dětech, které jsou sledovány a podporovány těmito orgány zařazených do MHMP. Dosud každý orgán sociálně-právní ochrany dětí vedl evidenci dětí v různých programech. Sjednocením vedení rejstříků v jednotném programu by bylo možné pracovníkům sociálně-právní ochrany dětí zařazených do MHMP usnadnit přístup k potřebným informacím. Sjednocený rejstřík by především umožnil statistické vyhodnocování dat získaných z jednotlivých rejstříků, což by pomohlo při efektivnějším plánování a nastavení sítě služeb pro rodiny v rámci HMP. Pokud by instituce s oprávněním žádala MHMP o součinnost v případě konkrétního dítěte, systém by jednoduše umožnil ověřit, zda je dané dítě evidováno některým Úřadem městské části v HMP a dotaz by byl přesměrován rovnou na konkrétní Úřad městské části. To by bylo zejména užitečné při spolupráci se soudy, policií a dalšími institucemi mimo HMP. Dalo by se také ověřit, zda byla některá rodina v minulosti již řešena některým z orgánů sociálně-právní ochrany dětí, ačkoliv spisová dokumentace byla uzavřena.

Vytvoření jednotného rejstříku bylo realizováno až ke konci Projektu, tedy k 30.6.2023. V průběhu realizace Projektu probíhaly dvakrát týdně pracovní skupiny ohledně tvorby jednotného rejstříku. Cílem pracovních skupin bylo zajistit funkčnost aplikace podle potřeb pracovníků OSPOD. Skupina zahrnovala sociální pracovníky OSPOD z městských částí Praha 3, 9, 14 a 18 a metodickou podporu od MHMP. Společně s architektem a vývojáři aplikace pracovní skupina pracovala na jejím vývoji. Na pravidelných online schůzkách managementu projektu s dodavatelem byly řešeny technické parametry, propojení s registry a jiné záležitosti. ÚMČ byly informovány a jejich připomínky byly zohledněny. Aplikace DIRO (Digitální rodina) byla testována a představena v červnu 2023. Po dokončení byla přesunuta do prostředí MHMP a postupně zpřístupněna ÚMČ pro pilotní použití. Plánované školení pro další úřady městských částí bude součástí implementace aplikace.

**V současné době tedy není možné hodnotit, zda změny spojené se zavedením jednotného rejstříku pomohly zlepšit spolupráci.** Jelikož systém byl plně zaveden až na konci června 2023 a nachází se ve fázi prvotního zavedení, nelze vyvodit závěry o jeho efektivitě a přínosu pro spolupráci. Teprve až po určité době fungování systému bude možné vyhodnotit, zda tyto změny přinesly očekávané výsledky a pomohly optimalizovat práci a spolupráci mezi jednotlivými institucemi a městskými částmi.





## Evaluační otázka č. 27: Jak celkově hodnotíte naplnění účelnosti (effectiveness) projektu na základě zhodnocení jeho reálných (čistých) dosažených dopadů (impact)?

**Intervence Projektů naplnily svůj účel. Hodnoty monitorovacích indikátorů byly do konce realizace Projektů naplněny, až na výjimku indikátoru 60000 celkový počet účastníků.**

Evaluační kritérium účelnosti (effectiveness) je spjato s hodnocením vztahu mezi skutečně dosaženými výstupy či výsledky a stanovenými cíli. Respektive zda realizované intervence v průběhu Projektu splnily svůj účel. V rámci posouzení vztahu mezi vstupy a výsledky či výstupy Projektu lze hodnotit, že nastavení aktivit, jejich následná úprava a doplnění, a způsob jejich realizace, probíhal účinně. Velká část klíčových aktivit byla realizována podle upraveného plánu. Lze hodnotit, že kritérium účinnosti (efficiency) Projektu bylo naplněno.

Hodnota indikátoru 60000 (Celkový počet účastníků) byla naplněna na 68 %. Celkový počet účastníků představuje osoby, které v rámci Projektu získaly jakoukoliv formu podpory, bez ohledu na počet poskytnutých podpor. Hodnota indikátoru 67001 (Kapacita podpořených služeb) byla naplněna na 128 %. Kapacita představuje maximální počet osob, které může podpořená služba v danou chvíli obsloužit. Hodnota indikátoru 67010 (Využívání podpořených služeb) na 103 % a představuje počet osob, které využijí podpořenou službu či program během trvání Projektu. Hodnota indikátoru 80500 (Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů) na 100 % představující počet napsaných a zveřejněných analýz, evaluací (interních i externích), koncepcí, strategií, studií, závěrečných zpráv z výzkumů a obdobných dokumentů, které byly vytvořeny za finanční podpory ESI fondů. Hodnota indikátoru 69501 (Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb) byla naplněna na 100 %.

Všechny indikátory, až na výjimku indikátoru 60000 celkový počet účastníků, byly do konce realizace Projektu splněny alespoň z 85 %

**Tabulka 12 Plnění indikátorů**

Indikátor	Kód indikátoru	Cílová hodnota	Aktuálně splněno <sup>32</sup>	Procentuálně splněno
Celkový počet účastníků	60000	250	170	68 %
Kapacita podpořených služeb	67001	50	64	128 %
Využívání podpořených služeb	67010	84	87	103 %
Počet funkčních podpůrných IT systémů pro sledování služeb	69501	1	1	100 %
Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	80500	6	6	100 %

Zdroj: Projektová dokumentace

<sup>32</sup> Hodnota k datu 30. 6. 2023.





## Evaluační otázka č. 28: Jak hodnotíte naplnění účinnosti (efficiency) projektu? Byl stanoven splněný cíl? Mohlo být dosaženo lepšího výsledku?

**Projekt, i přes výskyt dílčích překážek, dosáhl svých stanovených cílů, přičemž jednotlivé aktivity byly úspěšně zrealizovány.** Kritérium účinnosti bylo naplněno, což svědčí o tom, že Projekt dosáhl zamýšlených výstupů a přínosů pro účastníky. Přestože se vyskytly jisté překážky, které Projekt musel překonat, tyto výzvy neměly zásadní negativní dopady na dosažení stanovených cílů Projektů.

Evaluační kritérium účinnosti (efficiency) je spjata s hodnocením, zda bylo při daných vstupech možné dosáhnout vyššího výstupu. Zkoumá způsob realizace Projektů a jednotlivých projektových aktivit a to, zda alternativní způsob realizace mohl přinést vyšší přínosy pro účastníky Projektů při daných vstupech. Nastavení jednotlivých dílčích aktivit a způsob jejich realizace probíhal účinně i přes výskyt dílčích překážek v Projektu.

Účastníci fokusní skupiny přinesli zajímavé myšlenky a návrhy, které by mohly výrazně zvýšit efektivitu a přínosy celého Projektu. V jejich slovech se odráží touha k většímu přínosu pro všechny zúčastněné. Tyto nápady nabízejí nové perspektivy a možnosti, jak dosáhnout ještě lepších výsledků a přispět k úspěšnému průběhu celého Projektu.

*„Možná aspoň vědět rámcově, kolik těch bytů je, kolik rodin má reálnou šanci se někam dál posunout a podle toho upravovat počty těch míst v doplňkové síti. Od začátku by tam mělo být lepší nějaké plánování i tvorba průzkumů, jaká je situace. Mělo by se to lépe organizovat. Mělo by to být rozhodně společně lépe komunikované a řízené někým zodpovědným, ideálně 1-2 osoby. Aby každý věděl to je ten člověk, na kterého se můžeme obrátit a on věděl, co se má dělat.“ (účastník fokusní skupiny)*

*„Možná i nějaké pravidelné setkávání při změnách. Jen si říct, co nejde, kde se to brzdí, co je nového.“ (účastník fokusní skupiny)*

Projekt, i přes výskyt dílčích překážek, tak dosáhl svých stanovených cílů, přičemž jednotlivé aktivity byly úspěšně zrealizovány.



## Evaluační otázka č. 29: Jak hodnotíte naplnění úspornosti/hospodárnosti (economy) projektu? Byly vynaložené prostředky ve výši v místě a čase obvyklé?

V rámci Projektu byly realizovány nezbytné aktivity, které vedly k dosažení požadovaných výsledků a přínosů pro účastníky. **Sestavení těchto aktivit z finančního, lidského a materiálního hlediska odpovídalo praktickým potřebám.** Během Projektu bylo provedeno několik veřejných zakázek prostřednictvím výběrových řízení. Díky tomuto přístupu se podařilo dosáhnout úspor v porovnání s původně plánovaným rozpočtem. **Celkově lze konstatovat, že evaluační kritérium úspornosti a hospodárnosti bylo úspěšně splněno, což představuje pozitivní hodnocení Projektu.**

Evaluační kritérium úspornosti (economy) hodnotí, zda vstupy a realizované aktivity byly nezbytné pro dosažení výsledků a přínosů pro účastníky Projektu. Nastavení a následná úprava jednotlivých aktivit, vstupů a způsob jejich realizace probíhalo hospodárně. Sestavení jednotlivých dílčích aktivit z finančního, lidského a materiálního hlediska bylo v souladu s tím, co bylo potřeba v praxi.

V průběhu Projektu bylo uskutečněno několik výběrových řízení formou veřejných zakázek. Všechny veřejné zakázky prošly kontrolou MPSV a v souladu s pravidly Operačního programu Zaměstnanost. Byly realizovány například tyto zakázky:

- Hlavní město Praha – zajištění Evaluace Projektu<sup>33</sup>
- Hlavní město Praha – Vzdělávání pracovníků v rámci Projektu<sup>34</sup>
- Hlavní město Praha – zpracování Výzkumu potřeb pražských rodin<sup>35</sup>
- Hlavní město Praha – zpracování Analýzy ubytoven a situace rodin na ubytovnách<sup>36</sup>

Tímto zajištěním veřejných zakázek byla zachována transparentnost a kvalita provedených aktivit.

<sup>33</sup>více na: <https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatele/detail/Z0001501/zakazka/445138>

<sup>34</sup>více na: <https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatele/detail/Z0001501/zakazka/495802>

<sup>35</sup>více na: <https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatele/detail/Z0001501/zakazka/600532>

<sup>36</sup>více na: <https://tenderarena.cz/dodavatel/seznam-profilu-zadavatele/detail/Z0001501/zakazka/601919>





### Evaluační otázka č. 30: Jak hodnotíte naplnění užitečnosti (utility) projektu?

**Intervence byly zaměřeny smysluplně z hlediska potřeb všech cílových skupin. Projekt tak účinně naplnil evaluační kritérium užitečnosti.** Realizace klíčových aktivit smysluplně přispěla k dosažení celkových cílů Projektů. Zlepšil dostupnost a rozvoj sociálních služeb pro sociálně vyloučené a ohrožené osoby, poskytovatele sociálních služeb a pracovníky v oblasti sociální péče. Projekt efektivně zvýšil kapacitu terénních služeb pro rodiny s dětmi a rozšířil služby rodinné politiky. Celkově přinesl významný přínos pro cílové skupiny a společnost.

Evaluační kritérium užitečnosti (utility) posuzuje přínos Projektů pro cílové skupiny, a lze konstatovat, že **realizace dílčích klíčových aktivit měla významný užitek a přispěla k naplnění celkových cílů Projektů.** Intervence byly smysluplně zaměřeny na potřeby sociálně vyloučených osob a osob ohrožených sociálním vyloučením, poskytovatelů sociálních služeb, stejně jako na pracovníky sociálních služeb, sociální pracovníky a zaměstnance veřejné správy zabývající se sociálními, rodinnými a zdravotními otázkami.

Projekt vycházel z problému nedostatečné kapacity terénních a ambulantních služeb a potřeby zlepšit integrovaný systém poskytování sociálních služeb rodinám s dětmi. Prostřednictvím realizace 7 klíčových aktivit Projekt zajistil dostupnost a rozvoj vybraných sociálních služeb v hlavním městě Praze a zvýšil kapacitu terénních sociálních služeb pro rodiny s dětmi. Dále rozšířil kapacitu služeb rodinné politiky, zajistil sociální pracovníky hlavního města Prahy jako posily pro obecní sociální práci a zabezpečil efektivní předávání informací.

**Celkově lze konstatovat, že provedené aktivity Projektů přinesly značnou užitečnost a zlepšily systém sociální péče, přinášejíce tak významný přínos pro cílové skupiny a celou společnost.**



### Evaluační otázka č. 31: Jak hodnotíte naplnění udržitelnosti (sustainability) projektu?

**Projekt úspěšně naplňuje evaluační kritérium udržitelnosti.** Aktivita nejen dosahuje krátkodobých cílů, ale jejich pozitivní dopad přetrvává. Rozšíření znalostí a dovedností pracovníků v sociálních službách (prostřednictvím účasti na vzdělávacích kurzech) zlepšuje kvalitu podpory klientům a efektivitu sociálních služeb. To vede ke zvýšení efektivity poskytování sociálních služeb a výhodám pro cílové skupiny. Projekt dosahuje udržitelnosti prostřednictvím posílení kompetencí pracovníků, což má trvalý a pozitivní vliv na sociální sféru.

Evaluační kritérium udržitelnosti (sustainability) souvisí s hodnocením, zda a do jaké míry budou přínosy Projektu přetrvávat i po ukončení realizace Projektu. V tomto ohledu lze konstatovat, že Projekt úspěšně naplňuje cíle. **Aktivita realizovaná v rámci Projektu nejen krátkodobě dosahuje stanovených cílů, ale jejich pozitivní dopad se projevuje i v delším časovém horizontu.**

**Jedním z klíčových faktorů zajišťujících udržitelnost Projektu je rozšíření znalostí a dovedností pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků a zaměstnanců veřejné správy.** Účast na vzdělávacích kurzech a získání nových schopností umožňuje těmto profesionálům lépe plnit svou roli a efektivněji koordinovat poskytované služby. Tato posílená kompetence má trvalý dopad na kvalitu podpory poskytované klientům.

Díky udržitelným intervencím Projektu se zvyšuje efektivita sociálních služeb a systému podpory, což přináší dlouhodobé výhody pro klienty. Ti mají přístup k trvale zlepšeným a lépe koordinovaným sociálním službám, které lépe odpovídají jejich potřebám. Zároveň se zvyšuje spokojenost pracovníků, kteří disponují potřebnými nástroji a dovednostmi pro efektivní práci.

**Celkově lze tedy konstatovat, že Projekt dosahuje udržitelnosti prostřednictvím posílení znalostí a dovedností pracovníků, což vede k trvalému a pozitivnímu vlivu na sociální sektor, potažmo klienty.**



## Evaluační otázka č. 32: Je možné označit některé z realizovaných aktivit za příklady dobré praxe? Jsou tyto příklady přenositelné?

Během fokusní skupiny v rámci Projektu byly představeny příklady dobré praxe. V prvním příkladu dobré praxe se pracovníci zaměřili na podporu rodin a zabránění institucionalizace dětí. Další případ ukázal úspěšné získání stabilního bydlení pro matku a dceru po letech na ulici. Zavedení fondu Solidarity na Praze 9 se ukázalo jako efektivní nástroj pro podporu klientů. Posledním příkladem bylo stabilizování klientovy situace v bytě a poskytnutí podpory ve vzdělání jeho syna. **Tyto příklady dobré praxe ukazují, že cílená a dlouhodobá podpora rodin v nouzi může mít pozitivní dopady a přinést pozitivní změny.**

Během realizované fokusní skupiny, která se konala v rámci Projektu, se účastníci zaměřili na sdílení příkladů dobré praxe z jejich realizovaných aktivit. Skupina poskytla prostor pro vzájemnou inspiraci a sdílení jejich zkušeností z Projektu. Účastníci přinesli různorodé příklady, které ilustrovaly úspěchy a pozitivní dopady jejich práce v rámci Projektu.

Jeden z účastníků fokusní skupiny uvedl situaci v jedné rodině, kde se podařilo zachránit dítě před zařazením do výchovného ústavu. Klíčovým faktorem, a tedy příkladem dobré praxe, byla možnost paralelní práce dvou pracovníků, sociální terapeutky a sociální pracovnice, kteří se soustředili na řešení dávek a zabezpečení bydlení. Rodina měla možnost pracovat formou rodinné terapie a díky společnému bydlení se problémy neprohloubily. **Tento případ ukazuje, že efektivní podpora a práce s rodinou mohou mít pozitivní vliv na udržení dětí ve svém přirozeném prostředí a zabránit jejich zařazení do institucí tedy pobytových dětských ústavů.** Je důležité neopouštět tyto rodiny a poskytovat jim dlouhodobou podporu, protože každý měsíc představuje pokrok a snížení rizika ztráty bydlení.

Dalším příkladem je situace matky, která po pěti letech trávených na ulici a v různých ubytovnách konečně získala, díky práci a pomoci nájemní agentury, magistrátní byt. Během této obtížné doby musela dokonce na půl roku umístit svou dceru do Klokánku (projekt Fondu ohrožených dětí). Získání tohoto bytu znamenalo, že matka a dcera byly konečně spolu a měly stabilní domov. Ten okamžik, kdy matka držela klíče od bytu a vyjádřila své štěstí, je nezapomenutelný. Přestože se stále potýkají s jistými problémy, jako je řešení dávek a možné zadlužení, práce s nimi pokračuje. **Je důležité zdůraznit také vynikající práci městské nájemní agentury, která spolupracuje s těmito rodinami a zajišťuje jim důstojné bydlení.** Tento případ dobré praxe ukazuje, že dlouhodobá a cílená podpora rodin v nouzi může přinést pozitivní změny a umožnit jim dosáhnout důstojného bydlení.

Příkladem dobré praxe, který byl uveden dalším účastníkem fokusní skupiny, je **zavedení fondu Solidarity na Praze 9, který se ukázal jako fantastický nástroj na podporu klientů.** Jedním z případů, který tuto podporu ilustruje, je situace, kdy kolegyně žádala o 20 000 Kč na doplacení dluhu pro klientku. Díky fondu bylo možné tuto částku poskytnout a dohodnout se s klientkou na splátkách. Fond Solidarity tak představuje fantastický nástroj, který usnadňuje práci sociálním pracovníkům a snižuje jejich stres. Nejenže vyřeší mnoho problémů, ale také zefektivní celý Projekt. I přesto, že implementace tohoto fondu může být náročná a vyžaduje důvěru, je to skvělý příklad dobré praxe.

V dalším případě se podařilo stabilizovat klientovu situaci v bytě MHMP a poskytnout podporu ve vzdělání jeho syna. Byt byl zařízen a udržován, rodina neměla žádné dluhy. Klient dosáhl stabilního zaměstnání, syn docházel na pravidelné doučování a dosahoval výborných výsledků. Po 6 měsících spolupráce byla poskytovaná služba ukončena, jelikož se rodina stabilizovala a je schopna fungovat samostatně. Tento případ představuje dobrou praxi, kdy **intervence přispěla k úspěšné stabilizaci klienta a jeho rodiny, umožnila jim samostatné fungování a posílila rodinnou jednotku.**





## 10. DOPORUČENÍ

Na základě uskutečněných činností zahrnujících vlastní provedenou evaluaci Zpracovatel níže formuluje doporučení, která byla v závěrečné fázi evaluace identifikována. Doporučení byla stanovena na základě zpracování vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávy. Následující tabulka uvádí přehled doporučení formulovaných na základě evaluačních zjištění v případě realizace obdobného projektu v budoucnu.

**Tabulka 13 Přehled předběžných doporučení**

Číslo	Zjištění	Doporučení	Míra významnosti
1	<b>Neefektivní komunikace Magistrátu HMP a jednotlivých městských částí</b> Na základě realizovaných rozhovorů a fokusní skupiny bylo zjištěno, že probíhala ne zcela ideální komunikace mezi Magistrátem HMP a jednotlivými městskými částmi. V průběhu realizace Projektu byla zajištěna podpora této komunikace zcela minimálně.	Je doporučováno <b>podpořit komunikaci Magistrátu HMP a jednotlivých městských částí</b> ve formě organizování pravidelných setkání v průběhu realizace obdobného projektu.	<b>Střední</b>
2	<b>Neexistence metodiky k Projektu</b> Na základě realizovaných rozhovorů a fokusní skupiny bylo zjištěno, že se v Projektu negativně projevila neexistence metodiky.	<b>Vytvoření metodiky před zahájením realizace obdobného projektu</b> , s ohledem na jeho potřeby a cíle.	<b>Střední</b>
3	<b>Neexistence pozice koordinátora Projektu</b> Na základě realizovaných rozhovorů a fokusní skupiny bylo zjištěno, že v Projektu chyběla zejména klíčová pozice koordinátora, který by byl do Projektu zapojen na počátku a koordinoval činnost jednotlivých zapojených aktérů do Projektu.	<b>Zabezpečení pozice koordinátora a před zahájením realizace obdobného projektu</b> , s ohledem na jeho potřeby a cíle.	<b>Střední</b>
4	<b>Spokojenost s poskytnutými vzdělávacími kurzy ze strany sociálních pracovníků</b> Na základě výsledků z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že sociální pracovníci byli převážně spokojeni s poskytnutými vzdělávacími kurzy. Účast na vzdělávacích kurzech rozšířila znalosti a kompetence sociálních pracovníků, což jim umožnilo lépe plnit roli v poskytování kvalitní podpory klientům.	Je doporučováno, <b>pokračovat v realizaci akreditovaných vzdělávacích kurzů pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách</b> zejména v tématech, která budou sami pracovníci požadovat.	<b>Střední</b>

Zdroj: *Vlastní zpracování*



## 11. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Níže je představen seznam hlavních použitých zdrojů, které byly využity, přičemž se jedná zejména o zdroje v podobě projektové a strategické dokumentace, výstupy z vlastních šetření, právní předpisy, evaluační literaturu a metodologické publikace a další zdroje dat. Seznam použitých zdrojů a literatury bude doplněn o veškerou dokumentaci v průběhu pozdější fáze evaluace.

### Zákony a vyhlášky

- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí;
- Zákon č. 109/2002 Sb. o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních a o změně dalších zákonů;
- Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách;
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách;
- Zákon č. 372/2011 Sb. o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

### Projektová dokumentace

- Vstupní evaluační zpráva;
- Průběžná evaluační zpráva;
- Zprávy o realizaci Projektu;
- Žádost o podporu;
- Žádosti o změnu.
- Zpráva o využití a stavu služeb azylový dům v sociální a bytové politice HMP se zaměřením na cílovou skupinu rodin s dětmi;
- Strategie rozvoje azylových domů do roku 2030;
- Výzkum kvality života a potřeb pražských rodin;
- Analýza ubytoven a situace rodin na ubytovnách;
- Strategie systému péče o ohrožené děti do roku 2030 hlavního města Prahy.

### Strategické dokumenty

- Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na období 2022–2024;
- Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030;
- Základní směry prorodinné politiky hlavního města Prahy na období 2021–2022;
- Strategické dokumenty celorepublikové úrovně.

### Výstupy z vlastních šetření

- Dotazníkové šetření pro ředitele/vedoucí pracovníky poskytovatelů sociálních služeb;
- Dotazníkové šetření pro sociální pracovníky týkající se vzdělávacích aktivit;
- Skupinový rozhovor s členy realizačního týmu;
- Výstupy z fokusní skupiny;
- Případové studie/Příběhy klientů sociálních služeb.







## Evaluační literatura a metodologické publikace

- Etický kodex evaluátora;
- Formální standardy provádění evaluací;
- Průvodce evaluátora;
- HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005;
- Metodický pokyn pro evaluace v programovém období 2014–2020;
- Metodika pro evaluaci nesoutěžních projektu OP Zaměstnanost 2014–2020;
- Office of Government Commerce. PRINCE2 Pocketbook. Londýn: OGC, 2009.

## Další zdroje

- Bydlení jako problém, Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2021. Platforma pro sociální bydlení. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2021/08/Bydleni-jako-problem-2021.pdf>;
- Case management v sociálních službách. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: <https://www.socialni-zaclenovani.cz/oblasti-podpory/socialni-sluzby/case-management-v-socialnich-sluzbach/>;
- Hlavní činnosti odboru sociálních věcí. Portál pro sociální oblast města Prahy. Dostupné z: [https://socialni.praha.eu/jnp/cz/odbor\\_socialnich\\_veci/cinnosti\\_odboru/index.html](https://socialni.praha.eu/jnp/cz/odbor_socialnich_veci/cinnosti_odboru/index.html);
- Index sociálního vyloučení. Agentura pro sociální začleňování. Dostupné z: [https://www.socialni-zaclenovani.cz/index\\_socialniho\\_vyloucenii/](https://www.socialni-zaclenovani.cz/index_socialniho_vyloucenii/);
- Stav a vývoj obecního bytového fondu v městských částech hl. m. Prahy. Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy. Sekce rozvoje města, aktualizace 2021. Dostupné z: <https://iprpraha.cz/assets/files/files/78bd2b63baa94cafa2fe75b2404bc075.pdf>;
- Strategie prevence, snižování negativních dopadů a ukončování bezdomovectví v Praze do roku 2030. Hlavní město Praha. Odbor sociálních věcí. Dostupné z [https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie\\_bezdomovectvi.pdf](https://www.praha.eu/file/3470837/Strategie_bezdomovectvi.pdf);
- Zpráva o vyloučení z bydlení za rok 2018. Platforma pro sociální bydlení, LUMOS. Dostupné z: <https://socialnibydeni.org/wp-content/uploads/2019/04/Zprava-o-vyloucenii-z-bydleni-za-rok-2018.pdf>.



## 12. SEZNAM ZKRATEK

Níže je uveden seznam zkratk používaných v průběžné evaluační zprávě.

**Tabulka 14 Seznam zkratk**

Zkratka	Význam zkratky
EU	Evropská Unie
HMP	Hlavní město Praha
IT	Informační technologie
KA	Klíčová aktivita
MČ	Městská část
MHMP	Magistrát hlavního města Prahy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OSP	Odborné sociální poradenství
OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
SAS	Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
SPOD	Sociálně-právní ochrana dětí
TP	Terénní programy
ÚMČ	Úřad městské části
ČR	Česká republika
ESF	Evropský sociální fond
SPRSS	Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb na území hlavního města Prahy na období 2022–2024
CAWI	Online dotazování (z angl. „Computer Assisted Web Interviewing“)
ORP	Obec s rozšířenou působností

Zdroj: Vlastní zpracování



## 13. SEZNAM TABULEK, GRAFŮ A OBRÁZKŮ

Tabulka 1 Shrnutí Projektu .....	10
Tabulka 2 Klíčoví aktéři Projektu .....	11
Tabulka 3 Druhy sociálních služeb, které jsou zapojeny do dotazníkového šetření .....	13
Tabulka 4 Členové projektového týmu, kteří jsou zapojeni do rozhovorů .....	14
Tabulka 5 Model akce .....	16
Tabulka 6 Evaluační matice .....	31
Tabulka 7 Změny cílových hodnot indikátorů .....	42
Tabulka 8 Přehled dopadů podstatné změny na Projekt .....	43
Tabulka 9 Přehled úprav rozpočtu Projektu .....	44
Tabulka 10 Přehled pokroků Projektu v jednotlivých obdobích .....	45
Tabulka 11 Plnění indikátorů .....	56
Tabulka 12 Plnění indikátorů .....	89
Tabulka 13 Přehled předběžných doporučení .....	95
Tabulka 14 Seznam zkratk .....	98
Obrázek 1 Evaluační kritéria pro vyhodnocení Projektu .....	12
Obrázek 2 Index sociálního vyloučení v obcích v roce 2021 .....	18
Obrázek 3 Celkový počet domácností v bytové nouzi v územních obvodech jednotlivých ORP v roce 2018 .....	20
Obrázek 4 Počet rodin v bytové nouzi v územních obvodech jednotlivých ORP v roce 2018 .....	20
Obrázek 5 Počet obecních bytů ve správě městských částí a jejich podíl k počtu obyvatel v roce 2021 .....	21
Obrázek 6 Aktualizovaná teorie změny .....	26
Graf 1 Odhadovaný počet dětí v nevyhovujících podmínkách .....	19
Graf 2 Struktura obecního bytového fondu spravovaného MHMP v Praze podle účelového určení v roce 2021 .....	22
Graf 3 Původní a upravený rozpočet Projektu (v mil. Kč) .....	44
Graf 4 Splnil kurz Vaše očekávání? Byl/a jste spokojen/a s materiálně-technickým zabezpečením kurzu? .....	77
Graf 5 Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu? .....	77
Graf 6 Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi? .....	78
Graf 7 Splnil kurz Vaše očekávání? Byl/a jste spokojen/a s materiálně technických zabezpečením kurzu? .....	78
Graf 8 Byl/a jste spokojen/a s organizačním zabezpečením kurzu? .....	79
Graf 9 Jak jste byl/a spokojen/a s obsahovou stránkou kurzu? Bylo pro Vás téma kurzu užitečné, použitelné pro praxi? .....	79





Graf 10 Spokojenost s rozsahem kurzu (počet dní a hodin) .....	80
Graf 11 Rozsah informací (kolik jsem se toho dozvěděl/a) .....	80
Graf 12 Návčik dovedností (co jsem se naučil/a) .....	81
Graf 13 Odbornost lektora (teoretické znalosti, vlastní zkušenosti) .....	81
Graf 14 Příprava lektora (materiály, promítaná prezentace) .....	82
Graf 15 Prezentační dovednosti (jak lektor přednášel teorii, jak uměl zaujmout a pobavit) .....	82
Graf 16 Vedení kurzu (časové rozložení, prostor pro výměnu rozložení) .....	83
Graf 17 Spokojenost s rozsahem kurzu (počet dní a hodin) .....	83
Graf 18 Rozsah informací (kolik jsem se toho dozvěděl/a) .....	84
Graf 19 Návčik dovedností (co jsem se naučil/a) .....	84
Graf 20 Odbornost (teoretické znalosti, vlastní zkušenosti) .....	85
Graf 21 Příprava lektora (materiály, promítaná prezentace) .....	85
Graf 22 Prezentační dovednosti (jak přednášel teorii, jak uměl zaujmout i pobavit) .....	86
Graf 23 Vedení kurzu (časové rozložení, prostor pro výměnu rozložení) .....	86



## 14. SEZNAM PŘÍLOH

<b>Příloha 1 Znění dotazníkového šetření .....</b>	<b>102</b>
<b>Příloha 2 Scénář fokusní skupiny .....</b>	<b>106</b>
<b>Příloha 3 Případová studie č. 1 .....</b>	<b>107</b>
<b>Příloha 4 Případová studie č. 2 .....</b>	<b>108</b>
<b>Příloha 5 Případová studie č. 3 .....</b>	<b>109</b>
<b>Příloha 6 Případová studie č. 4 .....</b>	<b>110</b>
<b>Příloha 7 Případová studie č. 5 .....</b>	<b>111</b>



### Příloha 1 Znění dotazníkového šetření

1. Vyberte, prosím, za jaký druh sociální služby dotazník vyplňujete.

Vyberte, prosím, jednu nebo více odpovědí.

- Terénní programy
- Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi
- Odborné sociální poradenství

2. Jakým způsobem mapujete a vyhodnocujete potřeby uživatelů zapojených do projektu podpořené sociální služby?

Vyberte, prosím, jednu nebo více odpovědí.

- Dotazníkem
- Rozhovorem
- Terénním šetřením
- Jiným způsobem (napíšte, prosím, jakým způsobem...) \_\_\_\_\_
- Potřeby nemapujeme, ani nevyhodnocujeme

3. Kolik klientů zapojených do projektu využívalo sociální službu či služby poskytované Vaší organizací?

Uveďte, prosím, počet podpořených osob včetně těch, které nebyly vykázány v rámci monitoringu (tj. osoby, kterým byla poskytnuta podpora menší než 40 hodin).

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

4. S kolika klienty v rámci projektu a Vámi poskytované sociální služby řešíte ...?

Odhadněte v procentech.

	0 %	1-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
ztrátu zaměstnání						
riziko ohrožení vývoje dítěte						
ztrátu bydlení nebo ohrožení ztrátou bydlení						
zhoršené rodinné vztahy						
ztrátu rodinných kontaktů						
ztrátu sociálních kontaktů						
opuštění ochranné či ústavní péče						
propuštění z výkonu trestu						
ohrožení závislostmi						
zadlužení/špatnou finanční situaci						
jiné oblasti						



5. Odhadněte, u kolika procent klientů zapojených do projektu došlo ve Vaší organizaci ke zlepšení jejich situace díky využívání sociálních služeb podpořených projektem.

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

6. Odhadněte u kolika z nich došlo ve Vaší organizaci ke ....

Odhadněte v procentech.

	0 %	1-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80 %	81-100 %
zmírnění sociálně nežádoucích jevů						
začlenění osob zpět do společnosti						
navázání společenského kontaktu						
stabilizaci rodinné situace						
nalezení bydlení						
snížení rizika způsobu života osob užívajících návykové léky						
zvládnutí klientů péče o vlastní osobu a rodinu						
zvýšení soběstačnosti						
posílení kompetencí v souvislosti s plněním vzdělávacích povinností dětí						
řešení situace s příslušnými institucemi						
zlepšení pracovních návyků						
nalezení zaměstnání						
jinému zlepšení						

7. Domníváte se, že díky realizaci projektu došlo ke zkvalitnění/zefektivnění Vašich služeb?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím/nemohu posoudit

8. Uveďte, prosím, alespoň jeden konkrétní příklad:

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_



9. Co by podle Vašeho názoru pomohlo, abyste Vaši sociální službu mohli poskytovat kvalitněji?

Vyberte, prosím, jednu nebo více odpovědí.

- Rozšíření personálního zajištění soc. služby
- Prostor pro poskytování služby
- Zvýšení finančních prostředků na zajištění sociální služby
- Zvýšení kapacity sociální služby
- Zjednodušení výkaznictví pro donátory
- Zlepšení návaznosti na jiné sociální služby nebo ostatní navazující instituce (SPOD, školy, obce, ...)
- Zlepšení komunikace s navazujícími nebo spolupracujícími službami, institucemi
- Zlepšení informovanosti občanů/veřejnosti o sociálních službách
- Nevím/nedokážu posoudit
- Jiné (uved'te): \_\_\_\_\_

10. Pokud jste se setkali v průběhu poskytování sociálních služeb v rámci projektu s nějakými překážkami nebo problémy, popište je, prosím. (např. administrativní náročnost, nedostatek informací, legislativní změny atd.)

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

11. Domníváte se, že síť sociálních služeb v hl. m. Praze je aktuálně dobře nastavená a funkční?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím/nemohu posoudit

12. Uved'te, prosím, jaké změny se domníváte, že jsou potřeba udělat pro zlepšení fungování sítě sociálních služeb v hl. m. Praze.

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

13. Existuje, podle Vašeho názoru, návaznost sociálních služeb na území hl. m. Prahy?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím/nemohu posoudit

14. Domníváte se, že je nastavené spektrum služeb pro rodiny s dětmi optimální?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím/nemohu posoudit





15. Uveďte, prosím, konkrétní příklad, jaké změny/úpravy by bylo vhodné udělat.

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

16. Domníváte se, že ubývá počet uživatelů sociálních služeb?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím / nemohu posoudit

17. Proč si myslíte, že tomu tak je?

Napište jedno nebo více slov.

- Otevřená otázka \_\_\_\_\_

18. Domníváte se, že se díky projektu navýšila kapacita sociálních služeb pro potřeby rodin s dětmi?

Vyberte, prosím, jednu odpověď.

- Jednoznačně ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Jednoznačně ne
- Nevím/nemohu posoudit



## Příloha 2 Scénář fokusní skupiny

1. Jak byste zhodnotili celkový průběh projektu?
2. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?
3. Jaké byly dopady projektu na jednotlivé cílové skupiny?  
*(tzn. osoby sociálně vyloučené a osoby sociálním vyloučením ohrožené, poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, zaměstnanci veřejné správy)*
4. Mohli jste si pořídit nějaké materiální vybavení z financí projektu?
5. Bylo dosaženo dostatečné systémové integrace a spolupráce mezi registrovanými sociálními službami, obecní sociální prací, zdravotními službami a službami úřadu?
6. K jakému pokroku došlo v oblasti prorodinné politiky v HMP?
7. Zkuste nám přiblížit poznatky, které by měli být zohledněny v budoucím obdobném projektu? Jak by to mohlo být efektivnější?
8. Je možné označit některé z realizovaných aktivit za příklady dobré praxe? Jsou tyto příklady přenositelné?



### Příloha 3 Případová studie č. 1

**Osoby:** od roku 2021 pěstounka, 3 děti, do roku 2021 biologická matka dětí

Sociální byt od MHMP byl přidělen v roce 2019. Bez sociální služby, rodina pouze ve spolupráci se sociálním odborem ÚMČ.

#### *Jak se rodina dostala do projektu?*

V prosinci 2021 se na case manažera projektu obrátil sociální odbor ÚMČ s žádostí o spolupráci. V jejich evidenci je rodina, které hrozí ztráta bytu.

#### **Důvod a cíl spolupráce:**

Důvodem bylo riziko ztráty bydlení a vysoký dluh na nájmem. Cílem spolupráce byla stabilizace bytové situace a obnovení nájemní smlouvy, příp. nalezení jiného vhodného bydlení.

#### **Situace před zahájením spolupráce:**

Šlo o problémovou rodinu, která měla často potíže se splácením nájemného a na bytový odbor MHMP chodili časté stížnosti od sousedů na jejich chování. Takové chování vyústilo až v neprodlužení nájemní smlouvy, která byla na 2 roky. V tu dobu, kdy jsme se o nich dozvěděli, pobývali v bytě bez právního důvodu. V bytě byli 3 nezletilé děti, které byly krátce před naším vstupem svěřeny do pěstounské péče k příbuzné, resp. pěstounka se k nim nastěhovala poté, co biologická matka musela nastoupit do VTOS. Prostřední dítě bylo těžce zdravotně a mentálně postižené a vyžadovalo celodenní péči pěstounky. Rodina nebyla navázána na žádnou sociální službu, jelikož předchozí pokusy o spolupráci se SS skončily neúspěchem, spolupracovala pouze se sociálním odborem ÚMČ.

#### **Průběh spolupráce:**

Krátce po oslovení sociálním odborem ÚMČ jsme svolali případové setkání, kde se sešli zástupci OBF (zejména právní odd.), sociálního odboru ÚMČ a přizvána byla i potencionální sociální služba doplňkové sítě. Po počátečním vyjasňování si rolí s ÚMČ jsme se domluvili na pravidelných schůzkách ohledně rodiny. Stabilně se setkání účastnil sociální odbor ÚMČ, klientka, sociální služba a doprovázející organizace. Dle potřeby byly přizváni další odborníci, se kterými bylo potřeba něco domluvit a projednat (např. sociální kurátor pracující s matkou, zástupci OBF, metodik SPOD ...) Mezi setkáními probíhala pravidelná telefonická či e-mailová komunikace s jednotlivými zapojenými aktéry. Na základě toho byla vyhodnocována potřeba a frekvence společných setkání, které svolával a koordinoval case manažer projektu.

Sociální služba s klientkou intenzivně pracovala na stabilizaci bytové situace. Z důvodu problémového soužití s bytem v minulosti nebylo možné, aby rodina na stávající adrese zůstala, proto se hledala jiná varianta. Komunikovali převážně s OBF na dalších možnostech, např. výměna bytu. Mezi tím se nejstarší dítě rozhodlo opustit pěstounku a své sourozence. Pěstounka řádně dál platila nájemné, i když nebyla platná nájemní smlouva, a také se jí podařilo splatit všechny dluhy, které tam zanechala biologická matka. Vztahy s okolními nájemníky byly dál vzhledem k minulosti napjaté, tudíž pěstounka vítala možnost přesunutí se na jinou adresu.

Jelikož celý proces byl doprovázen nutností podávání návrhů k soudu, vzhledem k pěstounské péči, některé úkony trvaly déle. Nakonec se v lednu 2023 rodina (pěstounka a dvě nejmladší děti) přestěhovala do nového bytu na jiné adrese. Na předchozí adrese nezůstali žádné dluhy ani žádné nedořešené záležitosti. V novém bytě se jim aktuálně daří a službu již využívají v nižší intenzitě.



## Příloha 4 Případová studie č. 2

**Osoby:** matka, přítel matky, 6 dětí

Sociální byt od MHMP byl přidělen v roce 2020. Rodině byla doporučena sociální služba a aktivní spolupráce se sociálním odborem ÚMČ.

### *Jak se rodina dostala do projektu?*

V červnu 2022 se na case manažera projektu obrátil sociální odbor ÚMČ s žádostí o spolupráci. Spolupracují s rodinou, kde hrozí ztráta bydlení. Zároveň rodina ukončila před cca půl rokem spolupráci se sociální službou na podporu bydlení.

### **Důvod a cíl spolupráce:**

Důvodem bylo riziko ztráty bydlení a vysoký dluh na nájemném. Cílem spolupráce byla stabilizace bytové situace a obnovení nájemní smlouvy.

### **Situace před zahájením spolupráce:**

Rodina měla časté neshody se sousedy a pravidelně na ně chodily stížnosti. V rodině bylo podezření na domácí násilí ze strany přítele matky. Dále zde byla narušena opakovaně platební morálka, z toho důvodu hrozilo neprodloužení nájemní smlouvy. Během toho rodina ukončila spolupráci se sociální službou a dále komunikovala pouze se sociálním odborem ÚMČ, zejména s OSPOD.

### **Průběh spolupráce:**

ÚMČ se na nás obrátil s prosbou o spolupráci při řešení bytové situace rodiny, kdy rodině pravděpodobně nebude prodloužena nájemní smlouva. Bylo svoláno případové setkání, kde se sešli zástupci OBF MHMP, SOV MHMP a sociálního odboru ÚMČ. Mezitím však rodině přišlo oznámení o neprodloužení nájemní smlouvy a výzva k vystěhování. Z důvodu absence platnosti nájemní smlouvy klientka neměla nárok na dávky státní sociální podpory ani na dávky hmotné nouze. V tu dobu již přítel matky s nimi nebydlel a klientka na to zůstala finančně sama.

Hlavním spolupracovníkem rodiny byla pracovnice OSPOD a ona s matkou pracovala na dílčích krocích, které vzešli ze společného setkání. Bylo potřeba, aby rodina splatila dlužné nájemné a dál řádně platila nájem. Zároveň bylo žádoucí, aby omezili závadové chování ve vztahu k sousedům (nadměrný hluk i večer, časté hlučné návštěvy ...) Rodina byla dále propojena se sociální službou, která s ní řešila rodičovské kompetence a další záležitosti spojené s výchovou (nešlo o podporu v bydlení). Jelikož rodina již s jednou službou začínala spolupracovat, shodli jsme se, že prozatím nebude klientka navázána na další službu a oblast bydlení s ní bude řešit pracovnice OSPOD – dokud se situace nestabilizuje, tj. neprodlouží nájemní smlouva.

Během následujících měsíců, kdy probíhala pravidelná a intenzivní komunikace case manažera projektu s OBF i OSPOD ÚMČ se podařilo s klientkou vyřešit dlužné nájemné a znovu obnovit nájemní smlouvu. Situace se stabilizovala koncem roku 2022. Aktuálně je ve hře možnost navázání spolupráce s terénní sociální službou zaměřenou na oblast bydlení. Cílem bude kontinuální podpora rodiny v bydlení, zejména pak předcházet vzniku dluhů a konfliktním situacím v domě. Terénní služba bude pro rodinu výhodná zejména v tom, že dochází do přirozeného rodinného prostředí a klientce to tak ulehčí od nutnosti docházet ambulantně do služby.



### Příloha 5 Případová studie č. 3

Žena samoživitelka, 26 let, dcera 3 roky.

Klientka vyučená, čerstvě po rodičovské dovolené, nepracuje. Pobírá soc. dávky: příspěvek na bydlení (který ale chodí opožděně), dále příspěvek na živobytí a přídavek na dítě.

Dcera zatím v celodenní péči matky, zažádáno o přijetí do MŠ.

V sociální bytě od MHMP bydlela klientka od roku 2021, nájemní smlouva poskytnuta standardně na 2 roky.

Od začátku pomáhá klientce organizace zařazená do Doplnkové sítě sociálních služeb – podpora v zabydlování v rámci projektu, terénní program. Cílem je stabilizace finanční situace včetně vyřízení sociálních dávek, zajištění vybavení bytu, sledování zájmu dítěte (péče o dítě), rodičovské kompetence matky.

Klientka nejprve stanovený nájem a poplatky za služby spojené s užíváním bytu hradila řádně (cca 3 měsíce). Pak se začaly objevovat výpadky – zaplatila buď jen část nebo některý měsíc vůbec.

Navázání kontaktu s case managerkami – sociálními pracovníci (dále jen CM) proběhlo v únoru 2022 na základě spolupráce s OSPOD dané městské části, kde se nachází více sociálních bytů MHMP. Ve stejné době byla také navázána spolupráce s odborem bytového fondu MHMP (dále jen OBF). Ten kromě stále narůstajícího dluhu řešil i stížnosti od ostatních nájemníků na hluk, hádky, velké množství osob v bytě. Kromě toho byla v domácnosti z důvodu dluhu odpojena elektřina.

V březnu 2022 byla ze strany CM uspořádána případová konference (na popud OBF), které se účastnila klientka, klíčová pracovníce soc. služby, OSPOD. Zjištěno, že dluh dosahuje výše cca 8násobku měsíčního nájmu. Klientka jako důvod udává neproplácení příspěvku na bydlení po dobu cca půl roku (z důvodu velkého náporu žádostí na ÚP). Dále dluh na elektřině – splátkový kalendář nebyl umožněn. Klientka je ve finanční tísní, kromě zpožděných dávek nemá řádně placené výživné na dceru. Hluk v bytě způsoben dle klientky chováním expartnera (byl i vykázán policií) a dále dočasným pobýváním rodinných příslušníků, kteří jsou momentálně bez bydlení.

Výstupem z případového setkání byly kroky, které klientka za pomoci soc. služby podnikne za účelem stabilizace bytové situace: osloví nadace kvůli poskytnutí peněžního daru na umoření dluhu na nájmu a elektřině, zkusí i dobročinnou sbírku. Prioritou je umořit nejprve dluh na elektřině. Dále eliminovat počet osob v bytě (případně přípustný počet nahlásit do evidenčního listu) a tím i hluk a rušení ostatních obyvatel domu. Soustředit se na péči o dítě a zajistit mu klidné podmínky. V případě umístění do MŠ začít hledat zaměstnání a tím zlepšit svou finanční situaci. CM zajistí komunikaci s OBF – sledování aktuálního dluhu, příp. podání výpovědi.

Další případové setkání se uskutečnilo za 2 měsíce. Zjištěno, že dluh na elektřině byl umořen. Dluh na nájmu nadále roste, nepodařilo se ani nic splatit – nadace neposkytly žádné dary ani sbírka se nezdařila. Byla již podána výpověď z nájmu, běží výpovědní lhůta (zpětvzetí by bylo možné pouze v případě plného uhrazení dlužného nájmu). V bytě bydlí opět pouze matka s dcerou, stížnosti žádné nejsou.

#### **Závěr:**

Bydlení se pravděpodobně nepodaří udržet, soc. služba pracuje s klientkou na exit strategii (podání žádostí do AD, poptání vhodných ubytoven). Nadále vymáhat dluh na výživném a snažit se zlepšit svou finanční situaci např. brigádou či prací, která lze skloubit s péčí o dítě.



#### Příloha 6 Případová studie č. 4

Nezletilý nájemce sociálního bytu – 16 let, nestuduje, nepracuje

Po smrti matky přešel nájem bytu ze zákona na nezletilého syna. V bytě spolu bydleli od roku 2019, nájem a služby byl řádně hrazen, stížnosti nebyly. Rodina v počátcích zabydlování spolupracovala se soc. službou z Doplnkové sítě (sociálně aktivizační služba). Otec nezletilého žije v zahraničí, se synem udržuje kontakt.

V době úmrtí obýval domácnost ještě bratr nezletilého se svou družkou a 3 dětmi. Nebyli však přihlášení do evidenční listu a nárok na přechod nájmu jim tudíž nevznikl. Objevily se nově stížnosti na hlučné chování rodiny, křik, poškozování společných prostor domu.

Na case managerky (dále jen „CM“) se obrátil odbor bytového fondu MHMP (dále jen OBF) s žádostí o spolupráci v tomto specifickém případě, kdy nájemce bytu je mladší 18-ti let. Požádal o navázání kontaktu s příslušným OSPOD ohledně řešení opatrovnictví nezletilého – kdo bude mít nezl. svěřeného do výchovy, kdo bude oprávněn za něj jednat, žádat o soc. dávky apod. Dále OBF sdělilo, že přechod nájmu je v případě úmrtí automatický, nová nájemní smlouva se nesjednává (OBF vydává jen potvrzení o přechodu nájmu).

CM od příslušného OSPOD následně zjistilo, že bratr požádal o svěření nezletilého do své péče, čemuž příslušný soud vyhověl. Může tak nezletilého zastupovat v běžných záležitostech včetně podání žádosti o sociální dávky (tedy i příspěvku na bydlení). Zákonným zástupcem nezletilého je nadále jeho otec. Nájemce je bez příjmu, není registrovaný na Úřadu práce.

Proběhlo několik jednání mezi OBF, OSPOD, sociální službou a CM (buď vždy mezi dvěma aktéry nebo vícestranných). Předávání informací zajišťovaly převážně CM. Do bytu opakovaně docházel poradce pro nájemníky.

#### Výstupy:

Rodina bratra nezletilého nemá jinou možnost bydlení, mají podanou vlastní žádost o sociální byt. Zpočátku bratr hradil nájemné, po čase však přestal, čímž vznikl několikaměsíční dluh. Za pomoci soc. služby byl vyjednan dar u Sociálního nadačního fondu. Nezletilý je nezralý, neorientuje se (dávky, povinnosti nájemce), díky bratrovi začal alespoň chodit na brigádu, aby měl nějaký příjem. Soužití většího počtu osob v menším bytě je však dlouhodobě neudržitelné. Bratr s rodinou si proto bude intenzivně hledat jiné bydlení, aby měli kam odejít poté, co nájemce nabyde zletilosti. Nájemce bude se službou dále pracovat na stabilizaci své finanční situace a plnění všech povinností nájemce bytu.



## Příloha 7 Případová studie č. 5

Manželský pár, věk kolem 30 let, dvě děti předškolního věku

Matka na rodičovské dovolené, otec pracuje jen brigádně (nepravidelně), děti zatím předškolní zařízení nenavštěvují.

V sociálním bytě rodina bydlí od roku 2020, nájemní smlouva poskytnuta standardně na dva roky.

Rodina od počátku zabydlování navázána na organizaci (sociální službu) z Doplnkové sítě – terénní program. Účelem měla být stabilizace finanční situace, vybavení bytu a zájem dětí.

První kontakt s rodinou ze strany sociálních pracovníků – case managerek (dále jen „CM“) proběhl v lednu 2022 na základě žádosti příslušného OSPOD. Důvodem byla kumulace problémů v rodině, mj. i pozdní platby za nájemné a služby, a dále potíže v soužití s ostatními obyvateli domu (anonymní dopisy, schválnosti apod.). OSPOD řeší i nedostatečnou péči o děti, partnerské problémy.

V době prvního kontaktu s rodinou byla zpožděna pouze jedna platba nájmu. Ze strany OSPOD bylo na rodiče apelováno, aby stabilizovali svou finanční situaci (nástup otce do stálého zaměstnání, vyřízení všech dávek) a dále zajistili nástup dětí do mateřské školy, vyšetření u psychologa z důvodu opožděného vývoje atd.

S OSPOD, odborem bytového fondu MHMP (dále jen OBF) a sociální službou dojednána spolupráce s CM – především koordinační role a přenos informací ohledně bytové situace rodiny. Proběhla i jedna případová konference. Spolupráce trvala zhruba 1 rok. Během této doby rodině narostl dluh do výše cca 3měsíčních nájmu. Podařilo se jej však uhradit prostřednictvím daru od nadačního fondu. Úhrada dluhu byla i jednou z podmínek prodloužení nájemní smlouvy na další 2 roky. Stížnosti na rodinu se ze strany OBF potvrdily jen zčásti a jednalo se o méně závažné projevy – děti běhají samy po domě a hlučí, bouchají dveřmi apod. Matka se po skončení rodičovské dovolené zaregistrovala na Úřadu práce a podala žádost o chybějící sociální dávky. Dále se podařilo navázat spolupráci s další neziskovou organizací (mimo Doplnkovou síť), zaměřenou na posilování rodičovských kompetencí. Aktuálně manželé zvažují podání žádosti o výměnu bytu z důvodu problematického soužití s ostatními nájemníky.

We believe the information contained herein to be correct at the time of going to press, but we cannot accept any responsibility for any loss occasioned to any person as a result of action or refraining from action as a result of any item herein. Printed and published by © Moore Stephens International Limited. Moore Stephens International Limited, a company incorporated in accordance with the laws of England, provides no audit or other professional services to clients. Such services are provided solely by member and correspondent firms of Moore Stephens International Limited in their respective geographic areas. Moore Stephens International Limited and its member firms are legally distinct and separate entities. They are not and nothing shall be construed to place these entities in the relationship of parents, subsidiaries, partners, joint ventures or agents. No member firm of Moore Stephens International Limited has any authority (actual, apparent, implied or otherwise) to obligate or bind Moore Stephens International Limited or any other Moore Stephens International Limited member or correspondent firm in any manner whatsoever.



**Moore Czech Republic s.r.o.**

Karolinská 661/4

186 00 Praha 8

Czech Republic

**[www.moore-czech.cz](http://www.moore-czech.cz)**

**[www.moore-global.com](http://www.moore-global.com)**