



**Průběžná zpráva**

Dodavatel:

Ernst & Young, s.r.o.

Na Florenci 2116/15

110 00 Praha 1 – Nové Město

IČ: 26705338

**Evaluace PO2:**

**Specifické cíle 2.1, 2.2, 2.4 se zaměřením na sociální inkluzi**

Obsah

[Seznam zkratek 3](#_Toc29997680)

[1 Úvod 4](#_Toc29997681)

[2 Stručné shrnutí výsledků sběru dat 5](#_Toc29997682)

[3 Řešení evaluačních úkolů 7](#_Toc29997683)

[4 Úkol 1: Vyhodnocení výsledků opatření zaměřených k podpoře deinstitucionalizace sociálních služeb a opatření ke zvýšení dostupnosti sociálních služeb posílením a rozvojem jejich infrastruktury za účelem sociálního začleňování a zvýšení uplatnitelnosti na trhu práce 8](#_Toc29997684)

[4.1 Zkoumaný vzorek projektů 8](#_Toc29997685)

[4.2 Charakteristika klientů podpořených služeb 9](#_Toc29997686)

[4.3 Dopady na služby 11](#_Toc29997687)

[4.4 Změny u klientů podpořených služeb 13](#_Toc29997688)

[4.5 Vliv SVL / ITI / IPRÚ 14](#_Toc29997689)

[4.6 Změna dostupnosti a kapacit 15](#_Toc29997690)

[4.7 Klíčové faktory a teorie změny 17](#_Toc29997691)

[4.8 Komplementarita a administrace 21](#_Toc29997692)

[4.9 Doporučení 22](#_Toc29997693)

[5 Informace o překážkách realizace 23](#_Toc29997694)

# Seznam zkratek

CATI Computer Assisted Telephone Interviewing

CAWI Computer Assisted Web Interviewing

CS Cílová skupina

CŽV Celoživotní vzdělávání

DoP Dohoda o partnerství

EO Evaluační otázka

ESIF Evropské strukturální a investiční fondy

IPRÚ Integrovaný plán rozvoje území

IROP Integrovaný regionální operační program

ISKP Informační systém koncového příjemce

ITI Integrovaná územní investice

KC Komunitní centrum

MŠ Mateřská škola

NNO Nestátní nezisková organizace

OPZ Operační program Zaměstnanost

ORP Obec s rozšířenou působností

OZP Osoby se zdravotním postižením

PM Projektový manažer

PO2 Prioritní osa 2

ROP Regionální operační program

SAS Sociálně aktivizační služba

SB Sociální bydlení

SOŠ Střední odborná škola

SP Sociální podnikání

SS Sociální služby

SVL Sociálně vyloučená lokalita

VOŠ Vyšší odborná škola

ZoR Zpráva o realizaci

ZSS Zákon o sociálních službách

ZŠ Základní škola

ŽoP Žádost o platbu

# Úvod

Tato Průběžná zpráva (dále také „Zpráva“) je zpracována jako součást **realizace veřejné zakázky** „Evaluace PO2: Specifické cíle 2.1, 2.2, 2.4 se zaměřením na sociální inkluzi“ (dále také „Projekt“). Zpracovatelem Projektu je Ernst & Young, s.r.o. (dále také „EY“) **na základě smlouvy ze dne 27. června 2019 a dodatku ke smlouvě ze dne 8. července 2019** uzavřených mezi EY a Ministerstvem pro místní rozvoj (dále také „MMR“ nebo „Zadavatel“).

Cílem Zprávy je seznámit Zadavatele s postupem řešení Projektu a sladit tak očekávání Zadavatele a EY na jeho řešení.

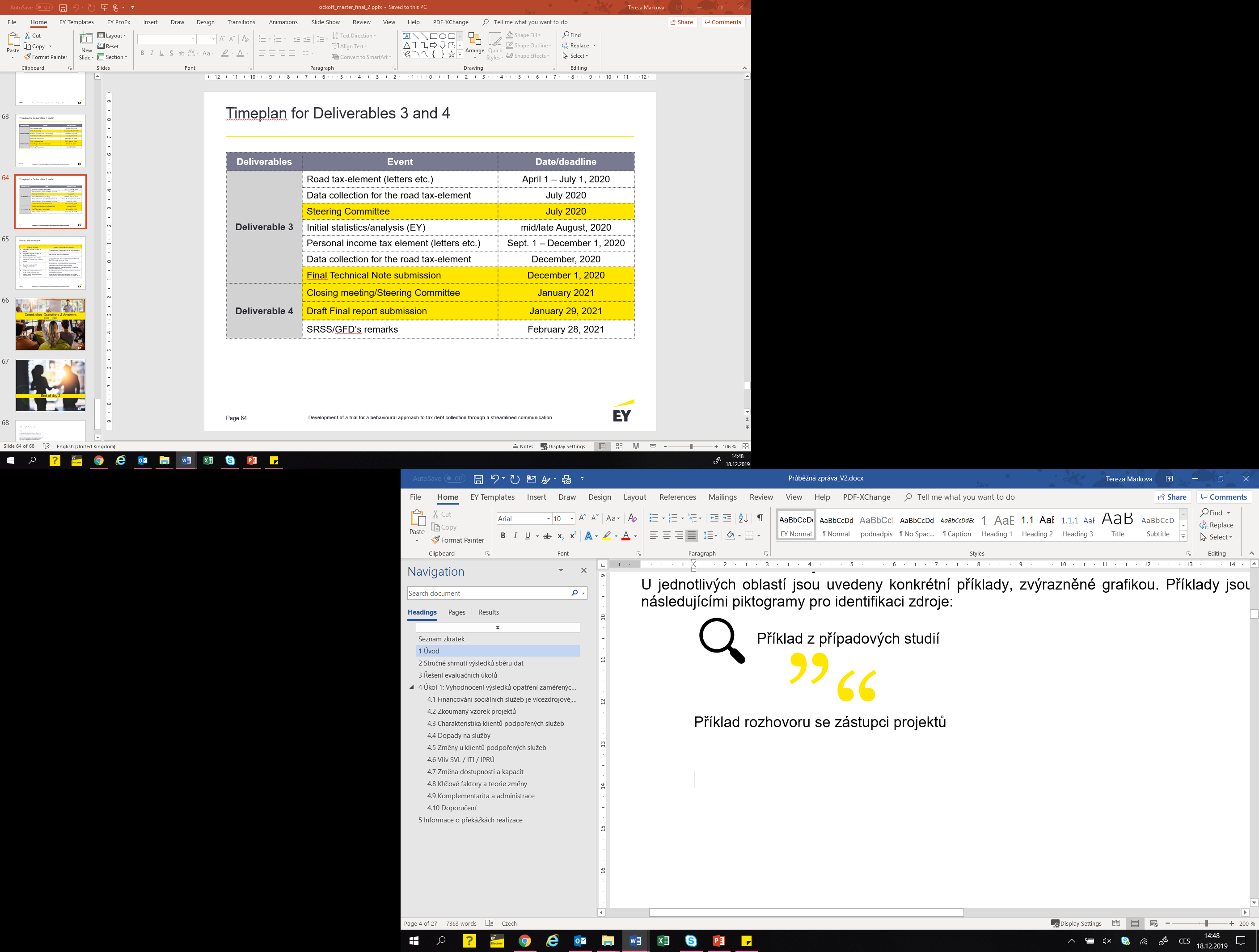
Zpráva je členěna do pěti kapitol. Ve 2. kapitole jsou stručně shrnuty výsledky sběru dat. V následující kapitole stručně shrnujeme pokrok v řešení jednotlivých evaluačních úkolů. Ve 4. kapitole pak na vybraném evaluačním úkolu demonstrujeme strukturu výstupu tak, jak ji předpokládáme pro všechny úkoly v Závěrečné zprávě. V poslední kapitole shrnujeme informace o překážkách realizace evaluace.

**Orientace v textu kapitol**

U jednotlivých oblastí jsou uvedeny konkrétní příklady odlišené grafickými prvky. Příklady jsou označeny následujícími piktogramy pro identifikaci zdroje:



Příklad z případových studií



Příklad rozhovoru se zástupci projektů

# Stručné shrnutí výsledků sběru dat

V rámci projektu jsme se **přesunuli do realizační fáze** (**realizace šetření**), v jejímž rámci jsme zahájili rozpracování jednotlivých evaluačních úkolů. Jak bylo v harmonogramu naznačeno, nejprve započaly práce na evaluačních úkolech č. 1 – 4, od září pak na úkolech č. 5 – 7, které se týkají oblasti vzdělávání. **Časově nejnáročnějším úkolem byla realizace jednotlivých případových studií** tak, jak byly naplánovány v rámci Vstupní zprávy. Doposud bylo realizováno 28 terénních případových studií (včetně pilotních), a to dle tabulky níže.

Tabulka : Terénní případové studie jsou téměř ukončeny

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Evaluační úkol** | **Počet realizovaných terénních případových studií** | **Počet realizovaných rozhovorů** | **Počet zbývajících terénních případových studií** |
| **1. Sociální služby (SS)** | 4 | 11 | 0 |
| **2. Komunitní centrum (KC)** | 2 | 9 | 1 |
| **3. Sociální bydlení (SB)** | 2 | 5 | 0 |
| **4. Sociální podnikání (SP)** | 4 | 13 | 2 |
| **5. Předškolní vzdělávání (MŠ)** | 7 | 17 | 0 |
| **6. ZŠ, SOŠ a VOŠ** | 6 | 17 | 0 |
| **7. Celoživotní vzdělávání (CŽV)** | 3 | 7 | 0 |
| **Celkem** | **28** | **79** | **3** |

**Zbývající terénní** případové studie budou realizovány **na počátku roku 2020**, primárně v oblastech, kde je třeba realizovat potřebné došetření. **Paralelně probíhají neterénní případové studie**, které spočívají především v důkladném prověření projektu a jeho výstupů (desk-research) včetně telefonického rozhovoru s příjemcem projektu. V rámci neterénních studií jsou rozhovory prováděny se zástupci příjemce projektu či poskytovatelem sociální služby (nikoliv s klienty služby).

Při realizaci studií jsme zjistili poměrně **výrazný rozdíl v přístupu příjemců projektů k evaluaci a s dostupností respondentů**. V rámci některých evaluačních úkolů nebyl problém s oslovením příjemců projektů (primárně v případě sociálních služeb a vzdělávacích zařízení), u jiných jsme se potýkali se zásadní nedostupností jak zástupců příjemce, tak i kontaktních osob (především u sociálního bydlení). Tyto bariéry realizace blíže specifikujeme v kapitole *5 Informace o překážkách realizace a způsobu jejich řízení*.

**U dvou evaluačních úkolů** (úkol č. 1 sociální služby a úkol č. 4 sociální podnikání) již byla **realizována dotazníková šetření**. Dotazníky byly rozesílány prostřednictvím e-mailu, přičemž využitou platformou pro sdílení, rozesílání a distribuci byl *EY Survey Tool.* Dotazníková šetření byla adresována na příjemce projektu, respektive uvedené kontaktní osoby. Obesláni byli výhradně příjemci, kteří měli jeden projekt, abychom zamezili situaci, kdy by příjemce několikrát vyplňoval shodný dotazník. Příjemci více IROP projektů budou osloveni v rámci CATI.

**Vzhledem k charakteru osob z cílových skupin nebylo v rámci obou těchto evaluačních úkolů dotazníkové šetření směřováno na klienty služeb**, respektive zaměstnance sociálních podniků (často se jedná o osoby sociálně vyloučené, osoby se zdravotním postižením, osoby po závislosti).

Limity komunikace s osobami z cílových skupin jsme ověřili v rámci terénních případových studií. Jedná se o nedostupnost jak z hlediska přístupu k internetu (dotazování probíhalo pomocí on-line formuláře, rozesílaného e-mailem), tak i často sníženou ochotu osob z cílových skupin ke komunikaci s osobami zapojenými do evaluace (obava z „prozrazení“ něčeho, co by jim mohlo uškodit, znamenat změnu ve fungování služby apod.).

Před provedením samotných šetření byla realizována **pilotáž dotazníku**, kdy byla e-mailem oslovena část respondentů (cca 20 % respondentů v závislosti na celkovém počtu respondentů pro daný úkol) s cílem ověřit srozumitelnost a relevanci otázek a vyhodnotit výběr témat a detail otázek. Na základě pilotáže došlo vždy k drobným úpravám dotazníku, který byl následně e-mailem distribuován všem zbývajícím respondentům, tedy příjemcům s jedním realizovaným projektem. Po několika dnech byli respondenti obesláni s připomínkou k vyplnění, což mírně navýšilo konečnou návratnost dotazníků.

Tabulka : Dotazníková šetření vykazují dobrou návratnost

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Číslo úkolu a typ | Pilotáž osloveno | Pilotáž odpovědí | Počet oslovených (hlavní fáze) | Respon-dentů | Návratnost pilotáž | Návratnost hlavní fáze | Termín realizace |
| 1 (SS) | 20 | 11 | 72 | 45 | 55 % | 62,5 % | 29. 10. – 8.11. |
| 4 (SP) | 10 | 9 | 42 | 18 | 90 % | 42,9 % | 8. 11. – 15.11. |

U sociálních podniků jsme na základě realizace terénních případových studií očekávali, že návratnost bude nižší např. v porovnání s oblastí sociálních služeb. Zjistili jsme, že **sociální podniky jsou často poměrně vytížené**, navíc **mnohé úkoly související jak s podnikáním samotným** (řízení podniku včetně financí, péče o zaměstnance a osoby z cílových skupin apod.), tak **i s realizací projektu** (monitoring, součinnost při kontrolách), **spadají do kompetence osoby majitele podniku**. I kontakt se sociálními podniky při domlouvání termínů případových studií byl náročnější, nikoli kvůli neochotě se s námi setkat (na rozdíl například u projektů na podporu sociálního bydlení), ale spíše kvůli nedostatku času. Vzhledem k očekávané nižší návratnosti dotazníků u evaluačního úkolu č. 4 (sociální podnikání) jsme ponechali realizaci části případových studií až na počátek roku 2020, tedy po realizaci dotazníkového šetření.

# Řešení evaluačních úkolů

|  |
| --- |
| Pokrok v řešení jednotlivých evaluačních úkolů je různý, nejdále jsme u sociálních služeb. |

Tato kapitola poskytuje stručné informace o pokroku při řešení evaluačních úkolů. Oproti návrhu ve Vstupní zprávě došlo k **drobným úpravám v harmonogramu** projektu. **Žádná z těchto změn však nemá dopad na průběh projektu**; jedná se drobné změny vycházející z časových možností respondentů (např. větší vytížení komunitních center i sociálních podniků před Vánocemi, náročnější komunikace s příjemci projektů sociálního bydlení).

Jak je uvedeno v kapitole *2 Stručné shrnutí výsledků sběru dat*, dotazování bylo provedeno v rámci evaluačních úkolů č. 1 a 4. **Úkol č. 1 považujeme z hlediska sběru dat za téměř ukončený**, pouze bude realizováno několik došetřovacích telefonických rozhovorů. U úkolu 4 ještě proběhnou dodatečné terénní případové studie.

Tabulka 3 shrnuje postup hodnocení intervencí za jednotlivé evaluační úkoly. Zeleně jsou zobrazeny ukončené aktivity, oranžově akce probíhající a bíle akce dosud nezahájené.

Tabulka : Hodnocení intervencí se dostává do pokročilé fáze

| **Aktivita**  **Úkol** | **Analýza podpoře-ných projektů** | **Analýza stakehol-derů** | **Identifikace vhodných datových zdrojů / metod sběru dat** | **Případová studie (včetně pilotní)** | **Analýza komple-mentarity** | **Detailní realizace šetření** | **Vyhodno-cení šetření, odpovězení EO** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1**  **sociální služby** |  |  |  |  |  |  |  |
| **2**  **komunitní centra** |  |  | Vzhledem k počtu projektů bude šetření provedeno výhradně kvalitativně |  |  |  |  |
| **3**  **sociální bydlení** |  |  |  |  |  |  |  |
| **4**  **sociální podniky** |  |  |  |  |  |  |  |
| **5 předškolní vzdělávání** |  |  |  |  |  |  |  |
| **6**  **základní a střední školy** |  |  |  |  |  |  |  |
| **7 celoživotní vzdělávání** |  |  |  |  |  |  |  |

# Úkol 1: Vyhodnocení výsledků opatření zaměřených k podpoře deinstitucionalizace sociálních služeb a opatření ke zvýšení dostupnosti sociálních služeb posílením a rozvojem jejich infrastruktury za účelem sociálního začleňování a zvýšení uplatnitelnosti na trhu práce

Na evaluačním úkolu č. 1 (sociální služby) **demonstrujeme strukturu výstupu tak, jak ji předpokládáme pro všechny úkoly v Závěrečné zprávě**. Evaluační úkol č. 1 byl vybrán proto, že pokrok v realizaci evaluace je zde ze všech úkolů největší. Na základě připomínek Zadavatele bude struktura upravena do finální podoby pro Závěrečnou zprávu.

Struktura této kapitoly je následující. V první podkapitole stručně charakterizujeme zkoumaný vzorek projektů. V následujících podkapitolách **odpovídáme na jednotlivé evaluační otázky (EO)** dané zadávací dokumentací:

* Charakteristika klientů podpořených služeb (EO1)
* Dopady na služby (EO2)
* Změny u klientů podpořených služeb (EO3 + EO4)
* Vliv SVL / ITI /IPRÚ
* Klíčové faktory, kontext a teorie změny (EO6)
* Komplementarita a administrace (EO5).

V poslední podkapitole budou uvedena doporučení pro nastavení IROP v oblasti sociálních služeb, která vyplývají z našich zjištění.

## Zkoumaný vzorek projektů

**Zkoumaný vzorek (počet projektů předaných Zadavatelem ke zkoumání, tedy projekty ukončené k 16.4.2019) zahrnuje 108 projektů**, což je vzhledem k celkovému počtu 333 podpořených projektů (cca 32 % projektů) nedostatečné pro zobecnění a stanovení zásadních závěrů pro všechny podpořené projekty v rámci daného specifického cíle. Velikost vzorku je však dostatečná na **zhodnocení mechanismu podpořených intervencí**, abychom mohli vyvozovat **doporučení** vůči programu.

**Aktivity sociálních služeb neprobíhají odděleně**; jde o soubor aktivit, které v celku přispívají k sociálnímu začlenění osob. S ohledem na různost aktivit podporovaných v rámci sociálních služeb jsme hodnotili, **které z těchto aktivit mají největší dopad** na sociální začleňování osob z CS.

Tabulka : Role respondentů v organizaci

| **Role respondenta v organizaci** | **Počet respondentů** | **Podíl vzorku** |
| --- | --- | --- |
| **Ředitel** | 16 | 29 % |
| **Zástupce ředitele** | 1 | 2 % |
| **Ekonom** | 8 | 14 % |
| **Starosta** | 1 | 2 % |
| **Zaměstnanec obce či kraje** | 13 | 23 % |
| **Vedoucí soc.služby** | 4 | 7 % |
| **Sociální pracovník** | 1 | 2 % |
| **Pracovník v soc.službách** | 1 | 2 % |
| **Jiné** | 2 | 4 % |
| **PM / administrativní pracovník** | 9 | 16 % |

## Charakteristika klientů podpořených služeb

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  Osoby podpořené projekty realizovanými v rámci IROP jsou heterogenní, mezi hlavní čtyři podpořené skupiny patří **osoby se zdravotním postižením** (tělesné, mentální ad.), **osoby sociálně vyloučené či vyloučením ohrožené** (např. osoby žijící v SVL nebo osoby bez přístřeší), **senioři a rodiny s dětmi**. Podpořené osoby **odpovídají cílovým skupinám** definovaným programovým dokumentem IROP, respektive DoP. Cílové skupiny podpořených organizací patří nejčastěji mezi dospělé (48 %), mladší seniory (29 %) nebo děti a mladistvé (16 %). |

Charakteristika klientů sociálních služeb je dobře zjistitelná a jsou k ní dostupná data. **Klienti podpořených služeb odpovídají cílovým skupinám intervencí IROP**. I vzhledem k obecné definici ve *Strategii sociálního začleňování 2014-2020*[[1]](#footnote-1) lze konstatovat, že cílové skupiny podpořené intervencemi z IROP jsou v souladu s definicí zmíněné strategie. Dle dotazníkového šetření jsou ve zkoumaných projektech **nejčastěji zastoupenou skupinou osoby se zdravotním postižením, kterou uvedlo 43 %** **respondentů.**[[2]](#footnote-2) Další významněji zastoupené cílové skupiny byly osoby sociálně vyloučené či sociálním vyloučením ohrožené (32 %), senioři a rodiny s dětmi (obě 23 %). Významné zastoupení těchto skupin vyplývá z jejich obecnosti, kdy méně zastoupené skupiny jsou ve více případech podskupiny skupin výše uvedených, či dochází k jejich vzájemnému překryvu. Obecnější i specifické cílové skupiny podpořených služeb jsou zobrazeny v následujícím schématu.

Schéma : Zastoupení cílových skupin v projektech

Zdroj: Dotazníkové šetření, N=56

**Klienti** podpořených služeb jsou zejména **dospělí či mladší senioři**. Převažující věková struktura klientů podpořených služeb je zobrazena v následující tabulce.

Tabulka 5: Nejvíce klientů podpořených služeb jsou dospělí a mladší senioři

|  |  |
| --- | --- |
| **Věková kategorie** | **Zastoupení (absolutní počet)** |
| **Děti a mladiství (0-18 let)** | 16 % (9) |
| **Mladí dospělí (19-26)** | 5 % (3) |
| **Dospělí (27-64)** | 48 % (27) |
| **Mladší senioři (65-80)** | 29 % (16) |
| **Starší senioři (nad 80 let)** | 2 % (1) |

Zdroj: Dotazníkové šetření, N=56

**Na úrovni regionů jsme nezjistili zásadní rozdíly ve skladbě klientů** sociálních služeb, přestože četnost zastoupení některých regionů v rámci dotazníkového šetření nebyla příliš vysoká.

**Poznatky z případových studií / dobrá praxe**

Z provedených případových studií vyplynula častá **rozmanitost klientů** u jednoho poskytovatele sociálních služeb, což respondenti hodnotili pozitivně.

Žádný z navštívených příjemců **nepracuje výhradně s jednou cílovou skupinou**, případně se v daném objektu vyskytuje více sociálních služeb s různými typy klientů. **Klienti** podpořených služeb se tak **stýkají i s dalšími lidmi** a nedochází k jejich uzavření vůči okolnímu světu, k segregaci. V jednom z podpořených projektů **dochází k setkávání seniorů, osob s postižením a dalších občanů**.

U dalšího podpořeného projektu **převažují mladší senioři** (65 až 80 let), kteří se však v rámci sídla služby setkávají také **s mládeží nebo dospělými osobami se zdravotním postižením**.

## Dopady na služby

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  **Hlavní efekty** podpory IROP lze rozlišit na **kvalitativní** (zvýšení kvality podpořené služby) a **kvantitativní** (zvýšení dostupnosti služby pro cílové skupiny). Podpora z IROP měla u podpořených služeb pozitivní vliv především na podmínky poskytování služby, její prostředí a místní a časovou dostupnost služby. |

**Změny u podpořených služeb**, které byly důsledkem realizace projektů, **jsou přímé,** a je k nim dostupná dostatečná evidence. **Hlavní efekty odpovídají zaměření podporovaných aktivit**, kdy se dle CAWI jednalo u 43 % respondentů o výstavbu či rekonstrukci a 39 % respondentů v rámci projektu pořídilo automobil za účelem poskytování terénní sociální služby. Změny tak lze rozdělit na následující oblasti:

* **kvalita:** přínosy v místě poskytování služby, které mají efekty zejména pro zázemí služby a kvalitu poskytovaných služeb,
* **kvantita:** změny mimo sídlo služby (směrem „ven“ ze služby), jež pozitivně ovlivňují dostupnost služby pro cílové skupiny,
* **úspora prostředků:** úspora zdrojů příjemce či jeho zřizovatele, tyto mohou být využity na jiné potřebné aktivity, které např. nelze hradit z ESIF.

Hlavní **identifikované přínosy** na jednotlivé komponenty sociální služby jsou zejména u **způsobu a podmínek poskytování sociálních služeb**, prostředí poskytovaných služeb a dostupnosti služeb. Naopak **žádný či minimální vliv** byl dle dotazníkového šetření identifikován **na dokumentaci o službě či profesní rozvoj zaměstnanců** (zjišťovali jsme multikriteriální analýzou v rámci dotazníkového šetření). Tyto aspekty sociálních služeb jsou naopak podporovány z OPZ, který IROP vhodně doplňuje.

“

|  |
| --- |
| *Potřebujeme oba programy – jak peníze na infrastrukturu včetně aut, tak peníze na provoz. Pouze ze státních dotací není možné rozvíjet se či financovat zkvalitňování procesů ve službě.* |

Z dotazníkového šetření tedy plyne, že **nejvýraznější změnou jsou podmínky poskytování služby**. Jedná se například o nově upravené místnosti, které slouží specifickému typu terapie, nebo nový vůz umožňující převoz hendikepované osoby.

“

“

“

|  |
| --- |
| *Před projektem jsme měli auto půjčené od starosty a zaměstnanci jezdili také se svými auty. Zaměstnanci měli menší dosah a stihli objet méně klientů; na kolo to tu není, takže dostupnost se zvětšila. Navíc u klientů, kteří nechtějí jít do skupiny, je teď možné jet ke klientovi domů a udělat terapii ‚jeden na jednoho‘. Auto pro vozíčkáře jsme neměli vůbec – jezdili jsme svými auty, ale bylo to daleko náročnější, nebo jsme například jedné klientce chodili nakupovat, takže se vůbec nedostala mezi lidi.* |

Graf 1: Nejzásadnější vliv má IROP na podmínky poskytování služeb

Zdroj: Dotazníkové šetření, N=54

“

“

|  |
| --- |
| *Díky projektu jsme získali více místností a obecně můžeme klientům poskytovat služby lépe – máme nové místnosti na konzultace, nabízíme více aktivit. Máme větší kuchyň, klienti se mohou učit vařit, pracovat s myčkou, naučit se základní kompetence.* |

**Přínosy v místě poskytování služby** jsou spjaty s výstavbou či rekonstrukcí služeb. Projekty pomáhají v mnoha případech upravit stávající nedostatečnou infrastrukturu, jež by bez této podpory nemohla být zlepšena, nebo by docházelo pouze k postupným úpravám.

Projekty měly vliv na kvalitu prostorů určených i) **cílovým skupinám** a ii) **zaměstnancům služby**. Přestože jsou zaměstnanci služeb spíše sekundární cílovou skupinou, dle případových studií jsou právě zaměstnanci jedním z **klíčových faktorů kvality poskytovaných služeb.** Právě kvalita zázemí je pak jednou z možností, jak motivovat či udržet stávající zaměstnance. V některých případech jde o **rozšíření prostor** (zaměstnanci mají k dispozici prostor, který předtím nebyl) nebo o **„technické“ zlepšení** zázemí, jako je např. snížení hlučnosti, prašnosti, či vyřešení topení.

“

“

|  |
| --- |
| *Zázemí pro zaměstnance je teď nahoře v patře, pod tím poskytují služby. Mají teď konzultační místnosti, kde je hodně prostoru, je to funkční a mnohem lepší. Cílové skupiny jsou oddělené a zaměstnanci se cítí bezpečněji.* |

Zlepšení prostoru pro cílové skupiny pak dle případových studií vede nejčastěji **k rozšíření nabídky služeb či zvýšení kvality stávajících služeb**.

“

“

|  |
| --- |
| *Díky většímu prostoru můžeme s dětmi konzultovat v bezpečném prostředí. Spíše než nárůst klientů tak poskytujeme lepší služby. Zvažujeme dále dětské terapie, protože na to nyní máme místo.* |

**Změny mimo sídlo služby** se pak projevují zejména v dostupnosti poskytovaných služeb, částečně také v kvalitě. K největším změnám došlo dle dotazníkového šetření u navýšení kapacity (zvýšení u ¾ respondentů) a u cca poloviny respondentů se zlepšilo územní pokrytí služby, časový rozsah poskytování i dojezdová doba (klientů či zaměstnanců služby za klienty). Změnám v dostupnosti a kapacitě služeb se zpráva více věnuje v samostatné podkapitole 4.6 [*Změna dostupnosti a kapacit*](#_Změna_dostupnosti_a).

## Změny u klientů podpořených služeb

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  Efekt podpory na klienty příjemců IROP byl zprostředkovaný. Prostřednictvím zvýšení kvality služby či zvýšením dostupnosti pak u klientů podpořených služeb byly zjištěny zejména následující změny: zlepšení kvality života, zlepšení sociálních vazeb a zlepšení psychického stavu. Naopak minimální či žádný vliv měly intervence na vyšší vzdělání nebo snížení kriminality. |

**Efekty podpory** sociálních služeb na jejich klienty jsou **zjistitelné spíše nepřímo.** Výjimkou jsou rozhovory prováděné v rámci případových studií s klienty služeb, a to i s ohledem **na nepřímé působení projektů IROP na cílové skupiny** – podpora má přímý vliv na kvalitu či kvantitu poskytované služby, jež má zprostředkovaně dopad na klienty služby.

**Zprostředkovaný vliv projektů** na klienty služeb byl identifikován zejména u **případových studií[[3]](#footnote-3)**. V dotazníkovém šetření uvádí respondenti spíše pozitivní vliv podpory, a to zejména na zlepšení kvality života, sociální vazby a psychický stav klientů, viz následující graf.

Graf 2: Díky IROPu se zlepšila kvalita života osob z cílových skupin

Zdroj: Dotazníkové šetření, N=52

V rámci případových studií byly identifikovány přínosy pro cílové skupiny, které však ve vztahu k sociálnímu začlenění nelze generalizovat. Přínosy, které se objevily ve více případových studiích, byly následující:

* Zisk či **zlepšení kompetencí**
* **Posilování sociálních vazeb** klienta (nebo jeho blízkých)
* **Úspora finančních prostředků** díky (zvýšené) dostupnosti služby

Prostřednictvím zvýšení kvality služby **klient získává lepší kompetence**, např. díky nové bezbariérové kuchyni se učí vařit (sociální rehabilitace) nebo klientova podpora ve školní docházce zvyšuje do budoucna jeho samostatnost.

Druhým typem přímého působení projektu je **zlepšení** (či prevence zhoršení) **sociálních vazeb**. Díky nově dostupné službě se např. mohou rodiče dětí potkávat a sdílet svou zkušenost s dalšími rodiči. U služeb zaměřených na seniory mohou tito zůstat doma v blízkosti svých příbuzných, či se naopak s podporou služby vydat na nákup, nebo se setkat se svými vrstevníky v sídle služby.

“

|  |
| --- |
| *I na pravidelné prohlídky u lékaře jsem musela manželovi volat sanitku. Nejen, že manžel čekal dlouho, ale bylo to i mnohem dražší a já jsem to nesla špatně – když přijede sanitka, vypadá to, že se něco děje.* |

Další oblastí vyplývající z většiny polostrukturovaných rozhovorů s klienty služeb je **úspora finančních prostředků**, jež snižuje riziko sociálního vyloučení. Díky dostupnosti služby nemusí rodiče klienta utrácet množství prostředků na dopravu do vzdáleného města za obdobnou službou. Senioři by si bez zvýšené dostupnosti/kapacity nemohli službu dovolit či by museli své potřeby (nákup a donáška jídla, péče) řešit jinou, nákladnější cestou.

“

**Případová studie / dobrá praxe:**

Podpořená organizace poskytuje různé sociální služby, např. pečovatelskou službu či sociálně aktivizační službu (dále jen „SAS“). Díky kombinaci služeb a cílových skupin dochází k jejich přirozenému setkávání v místě služby a posilování komunitního života v obci. V místě služby se tak schází např. senioři, děti z místní obce navštěvující čtenářskou dílnu nebo osoby s mentálním postižením, které mají k dispozici chráněnou dílnu. Kromě klientů služeb se zapojují také další občané, např. prostřednictvím sdružení přátel domova, dobrovolnictví nebo studenti v rámci stáží.

Realizace projektů je komplementární, kdy ve službě jsou potřebné investice do infrastruktury, ale také prostředky na provoz služeb. Významná je také podpora obce, která službě pomáhá finančně i personálně (např. formou dobrovolnictví).

## Vliv SVL / ITI / IPRÚ

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  Mezi projekty realizovanými v rámci SVL a mimo SVL nebyl identifikovaný žádný významný rozdíl, který by měl zásadní dopad na realizaci a dopad projektů, jelikož podpořené služby (ve výzvách určených pro SVL) poskytují své služby především mimo konkrétní vyloučenou lokalitu. Režim podpory ITI / IPRÚ byl respondenty dotazníkového šetření obtížně identifikovatelný a tyto projekty tak budou mj. předmětem neterénních případových studií. |

Rozdíl v efektech podpory mezi výzvami zaměřenými na SVL, ITI a IPRÚ **byl zjistitelný obtížně a získaná data nelze dostatečně zobecnit** z následujících důvodů:

* Respondenti nebyli příliš schopni identifikovat nástroj podpory, či specifický typ výzvy (cca pětina respondentů uvádí „nevím“)
* Nízký počet zastoupení ve zkoumaném vzorku (ve vzorku pro evaluaci byly zastoupeny pouze 2 projekty z ITI a 5 projektů z IPRÚ)
* Místo realizace projektu je v regionu (ORP) s výskytem SVL, avšak služba působí většinově mimo konkrétní oblasti definované jako SVL
* Rozdíl v podporovaných aktivitách (u projektů ze SVL je více zastoupen nákup automobilů)

Největší rozdíly mezi projekty podpořenými v rámci a mimo SVL **lze identifikovat v oblasti změny dostupnosti** (územní pokrytí, časový rozsah i dojezdová doba), což lze vysvětlit **rozdílným zastoupením podpořených aktivit** (nákupy automobilů mají na změnu dostupnosti větší efekty, více viz následující téma Změna dostupnosti a kapacit).

V případě vlivu podpory na cílové skupiny lze rozdíly identifikovat v následujících dvou oblastech:

* Vliv podpory na **rozvoj dovedností a kompetencí** cílových skupin je respondenty hodnocen u projektů v SVL jako spíše nižší (1,5 z 5), oproti tomu v rámci projektů mimo SVL je efekt hodnocen jako průměrný (2,6).
* Opačně je tomu u vlivu na **nižší kriminalitu**, kdy v rámci SVL je vliv hodnocen jako dílčí (1,2 z 5), zatímco u projektů mimo SVL nebyl identifikován téměř vůbec (0,4 z 5). U ostatních dimenzí (viz téma Změny u klientů) nebyl identifikovaný žádný významně rozdílný vliv podpory na klienty podpořených služeb.

**Z případových studií** **nevyplývá**, že by podpora v rámci či mimo SVL **měla zásadní vliv na realizaci projektu a efekty podpory**. Podpořené služby sice působí v regionu, kde se SVL vyskytuje, ale samotné služby přímo v konkrétní vyloučené lokalitě sídlo ve většině případů nemají. Služby pak poskytují v rámci celého regionu a konkrétní vyloučená lokalita je tak pouze jedním z míst, kde příjemce působí.

Jak bylo uvedeno výše, zásadním problémem identifikace rozdílů mezi ITI/IPRÚ a dalšími projekty je nízký počet ve vzorku (5 projektů v rámci ITI/IPRÚ) a nízká znalost příjemců, že byl projekt podpořen v rámci některého z uvedených nástrojů podpory. V návazné fázi sběru dat (neterénní případové studie založené na desk-research a CAWI) tak budou **do vzorku zahrnuty** projekty podpořené v rámci **ITI/IPRÚ s důrazem na zhodnocení vlivu ITI/IPRÚ na realizaci projektů** a jejich efekty.

## Změna dostupnosti a kapacit

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  Ke **zlepšení územního pokrytí** službou, **zvýšení časového rozsahu** poskytování a **snížení dojezdové doby** došlo u přibližně **poloviny podpořených projektů**, což je v souladu se zaměřením projektů (převažovala rekonstrukce či výstavba objektů a nákup automobilů). Zvýšení kapacity poskytovaných služeb bylo identifikováno u tří čtvrtin respondentů, přičemž průměrná vytíženost kapacity podpořených služeb po realizaci projektu byla 97 %. |

Efekty podpory na změnu v dostupnosti a kapacitách jsou **dobře a validně zjistitelné** prostřednictvím sběru primárních dat i z dostupných administrativních dat. Podpora IROP a její efekty na podpořené subjekty mají **velmi úzkou a přímou vazbu**.

**Pozitivní změnu** ve všech typech dostupnosti služby (územní pokrytí, časový rozsah, dojezdová doba) **lze identifikovat u cca poloviny respondentů**, což je v souladu se zastoupením podporovaných aktivit (39 % respondentů pořídilo automobil). Podpořené subjekty, které v rámci projektu pořídily automobil, uvádějí ve srovnání s dalšími typy aktivit zlepšení dostupnosti služby. Efekty u projektů zaměřených na rekonstrukci či výstavbu jsou pak zejména v oblasti kvality služby a její kapacitě.

Souhrnně efekty podpory na oblast dostupnosti a kapacit zobrazuje následující graf.

Graf 3: Realizace projektu vedla k značnému zlepšení napříč sledovanými oblastmi

Zdroj: Dotazníkové šetření, N=53

**Územní pokrytí služby** se dle poloviny respondentů zvýšilo (u 21 % výrazné zvětšení územního pokrytí, spíše došlo ke zvětšení u 30 %, u 43 % respondentů se územní pokrytí nezměnilo). Kromě prostého zvětšení pokrytého území uvedlo několik respondentů **zlepšení dostupnosti služby pro hůře dostupná místa či zlepšení dostupnosti v zimních měsících**. Podobný efekt podpory byl identifikován taktéž u případové studie.

Změny v časovém rozsahu služby jsou obdobné jako u územního pokrytí, kdy **55 % dotazovaných uvádí zvětšení časového rozsahu poskytované služby[[4]](#footnote-4)**. Obdobně jako u územního pokrytí se u 43 % respondentů časový rozsah nezměnil.

**Dojezdová doba** klientů do služby či zaměstnanců služby za klienty **se v nadpoloviční většině případů zkrátila**, shodně 27 % výrazné zkrácení i částečné zkrácení, u 39 % respondentů se dojezdová doba nezměnila.

“

“

|  |
| --- |
| *Teď si můžeme dovolit jezdit do vesnic, kam se dříve nejezdilo. Nemáme vyšší kapacitu, ale objedeme toho víc, takže územní, časová i místní dostupnost se zlepšila. Dříve se jezdilo i na kole, což ale nesplňovalo požadavky na bezpečnost práce, naštěstí se nikomu nic nestalo.* |

**U tří čtvrtin** podpořených služeb, které odpověděly, **došlo k navýšení kapacity**. 39 % uvedlo výrazné zvýšení kapacity, 38 % zvýšení, jedna pětina neuvádí žádnou změnu v kapacitě.

**Využívání služeb** **se** u většiny podpořených služeb **zásadně nezměnilo**. Přibližně v polovině případů byla vytíženost stejná před i po realizaci projektu, nejčastěji byla uváděna 100 % vytíženosti kapacity. Respondenti pak vcelku vyrovnaně uváděli navýšení kapacit v následujících kategoriích: zvýšení využívání kapacity po realizaci projektu v rozmezí 0–10 % uvedlo 11 respondentů, navýšení o 11 až 20 % uvedlo 6 respondentů v 11 případech došlo ke zvýšení kapacity služby o 21 % a více.

U poslední kategorie šlo zejména o nově vzniklé služby, kdy využívanost před činila logicky 0 %. Tři respondenti uvedli snížení vytíženosti kapacity.

**34 respondentů** (65 %) uvedlo **plné** (tj. 100 %) **vytížení kapacit** poskytovaných služeb po realizaci projektu, **vytížení minimálně z 90 % uvedlo celkem 10 respondentů** (necelých 20 %). Minimální vytížení služeb bylo ve výši 75 %, což se týkalo dvou příjemců. **Průměrná vytíženost** podpořených služeb po realizaci **činila 97 %.**

Kvantitativní zjištění **jsou v souladu s daty získanými v terénních případových studiích**. Zřízením nového místa poskytování zkoumané služby se zásadně zvýšila dostupnost služby, kterou mohlo využívat dvakrát více rodin než předtím, kdy byla služba v daném městě poskytována pouze občas a terénně. Kromě samotné kapacity došlo také ke **zvýšenému využívání**, kdy cílové skupiny mají k dispozici vedle konzultací také společné aktivity, kterých se účastní také rodiče. Z pohledu služby může být důležité také **udržení vhodné lokace služby**.

## Klíčové faktory a teorie změny

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  **Dva hlavní faktory**, které se ukazují jako klíčové pro kvalitní přípravu a realizaci projektu, jsou **spolupráce příjemce** **a dalších relevantních aktérů** a **zapojení zkušeného projektového manažera** s odpovídajícími kompetencemi. Tyto dva prvky dále **pozitivně ovlivňují dopad služby na její klienty, udržitelnost projektu a zapojení poskytovatele služby** do přípravy projektu, které vede ke zvýšené spokojenosti příjemce s výsledkem projektu. |

Zejména **na základě případových studií**, jejichž účelem bylo mj. zhodnocení teorie změny, byl identifikován kontext a klíčové faktory ovlivňující kvalitu realizace projektů. Byly identifikovány **dva zcela zásadní faktory**:

* **Spolupráce** příjemce s dalšími relevantními aktéry
* **Zapojení projektového manažera** se zkušenostmi a vhodnými kompetencemi

**1. Spolupráce**

**Spolupráce příjemce s dalšími subjekty** se ukázala jako klíčová z následujících důvodů: i) dopad služby na klienty, ii) udržitelnost projektu a iii) zapojení poskytovatele služby do přípravy projektu a jeho spokojenost s výsledkem.

1. **Dopad služby na klienty**

**Problémy cílových skupin** sociálních služeb **jsou komplexní**, tj. málokdy se u těchto osob jedná o jednu samostatnou a jasně definovanou potřebu, kterou lze vyřešit jedinou a úzce zaměřenou službou. Z toho důvodu je pro účinnou pomoc klientům služeb spolupracovat s dalšími službami či jinými institucemi jako je např. vzdělávací zařízení, úřad práce nebo různé odbory obce (např. bytová, zdravotní či sociální politika). Spolupráce více aktérů tak má na cílové skupiny synergický efekt a umožňuje účinnější řešení problémů. Tento jev se ukazuje jako klíčový nejen pro úkol č. 1, ale i pro další úkoly v sociální oblasti.

Magnifying glass**Případová studie / dobrá praxe**

Příjemce projektu při poskytování služeb **spolupracuje s dalšími sociální službami**, **školami**, které navštěvují jejich klienti, **s pracovníky centra speciálních pedagogů nebo místními zdravotníky**. Pro celkové zlepšení kvality života jejich klienta se ukazuje potřebné **nejen poskytování ambulantních služeb** v sídle poskytovatele, ale také **průběžná spolupráce se školou** a řešení problémů vyskytujících se během školní docházky klientky.

1. **Udržitelnost projektu**

Podpora v rámci IROP spočívá v jednorázové (krátkodobé) investiční intervenci, jejíž dlouhodobé přínosy je potřeba podpořit také dalšími aktivitami. Kromě komplementarity s OPZ (více viz následující oddíl) se na základě případových studií ukazuje jako důležitá spolupráce s obcí, respektive krajem. Kraje a obce jsou klíčovým garantem provozu sociálních služeb a bez jejich podpory by udržitelnost podpořených projektů byla ohrožena.

Magnifying glass**Případová studie / dobrá praxe**

Spolupráce s krajem funguje výborně, kraj podporuje nové, inovativní projekty, má pracovní skupiny pro jednotlivé cílové skupiny a snaží se podporovat realizaci průzkumů a potřebnosti v oblasti sociálních služeb. Kraj také podporuje vzdělávání zaměstnanců, které je pro poskytování kvalitních služeb nezbytné.

1. **Zapojení poskytovatele do přípravy projektu**

V případě rekonstrukce či výstavby je nejčastěji **vlastníkem objektu obec a poskytovatel sociální služby nemovitost zvýhodněně pronajímá**. Vzhledem k tomuto modelu spolupráce je vhodné, aby do přípravy a průběhu realizace výstavby či rekonstrukce byl poskytovatel dostatečně zapojen. Poskytovatel by měl **mít možnost vyjadřovat** se k výsledné podobě objektu, která by měla **reflektovat potřeby** poskytovatele, aby došlo k maximálnímu využití potenciálu dané nemovitosti. Klíčovost takového zapojení se ukazuje nejen v rámci úkolu č. 1, ale napříč úkoly v sociální i vzdělávací oblasti, kde se majitel nemovitosti liší od poskytovatele služby. U investic do nemovitostí je také klíčová kvalita dodavatele, kdy špatný výběr může způsobit průtahy a nedostatečně kvalitní provedení zakázky, které vede ke zpožďování realizace projektu.

Magnifying glass**Případová studie / dobrá praxe**

Město bylo iniciativní a začalo vyhledávat vhodné prostory pro zřízení sociální služby. S poskytovatelem služby během přípravy projektu intenzivně spolupracovalo (konkrétně odbor majetku), hodně konzultovali se zástupci služby, jak konkrétně projekt realizovat, jaké jsou potřeby služby a jak je konkrétně realizovat.

**2. Zapojení projektového manažera**

Kompetence a zkušenosti projektového manažera se dle případových studií ukazují jako **klíčové pro vyhledání dotačních možností a samotné zrealizování projektu**. Pro zkušené projektové manažery je příprava projektové žádosti snadnější, nežli pro sociální pracovníky / pracovníky v sociálních službách, přičemž ředitelé služeb pak bývají často zahlceni množstvím úkolů.

Ve více případech šlo o projektového manažera, který měl **zkušenosti z jiné, větší organizace**, kde se věnoval projektovým žádostem (i mimo sociální oblast) a měl tak **dobrý přehled o dostupných výzvách a specifických požadavcích** na přípravu projektových žádostí.

Kompetentní projektový manažer **zajišťuje průběh projektu** a **„chrání“ odborné zaměstnance**, kteří tak mohou dělat práci, jež odpovídá jejich kvalifikaci a je z pohledu organizace užitečnější.

Magnifying glass**Případová studie / dobrá praxe**

Příjemce má v týmu schopného projektového manažera, který dříve pracoval pro město a vyhledával a realizoval dotační příležitosti. Výhodou byla jeho zkušenost s předcházejícím programem (ROP) a informačním systém ESIF, jelikož ISKP je ve srovnání s předcházejícím systémem Benefit 7 náročnější.

“

“

|  |
| --- |
| *Projekty vzdalo v okolí hodně lidí kvůli ISKP, jsme jedni z mála žadatelů. Ti ostatní nemají správné lidi či techniku, pro sociálního pracovníka je to těžké.* |

**Teorie změny**

Na základě zjištění byla **finálně upravena teorie změny**, která byla součástí nabídky. V rámci této teorie jsme eliminovali některé aspekty, jejichž vliv na sociální začleňování osob z cílových skupin je minimální či neprokazatelný. Naopak jsme přidali některé z aktivit, které se ukázaly jako zásadní. Na základě expertního posouzení dat jsme pak v následujícím schématu shrnuli několik **příčinných souvislostí, které byly ověřeny a prokázány**.

**1**

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **Rekonstrukce objektu** přispívá ke **zvýšení kvality** poskytované služby, **zvýšenému využívání** (klienti chodí častěji) a k **širší nabídce služeb** (CS může např. využívat kuchyň a osvojovat si kompetence či mohou být díky novým prostorům prováděny individuální konzultace). |
| **3** | **Pořízení vozidel** má nejčastěji vliv na **kvalitu poskytované služby** (např. snazší a důstojnější manipulace s OZP), **časovou dostupnost** a **dojezdovou dobu** (klientů i zaměstnanců). Vliv na **územní pokrytí** je pak spíše **minimální**. |
|  | Vliv na **sociální začlenění CS** hodnotí příjemci spíše jako **nižší / zprostředkovaný**. |
| **4** | **Důsledkem realizace** projektů je často **urychlení změny** (rekonstrukce by probíhala postupně či vůbec, část zaměstnanců by používala k výkonu práce vlastní vozidla apod.) |
| **5** | Realizace projektu dle respondentů **přispívá k nižší fluktuaci** a **vyšší důstojnosti práce** zaměstnanců v sociálních službách, kteří mají díky realizaci projektů **k dispozici kvalitnější zázemí pro výkon sociální služby**. Vzhledem k situaci na trhu práce je udržení klíčových zaměstnanců důležité pro kvalitní poskytování služeb. |

Zároveň **shrnujeme aktivity, které prokazatelně fungují** u většiny zkoumaných projektů a je z nich možno vyvodit doporučení, kterým se věnujeme v poslední kapitole.

* Výstavba a rekonstrukce nemovitostí sociálních služeb
* Nákup vybavení sociálních služeb (převážně nákup automobilů)
* Vzdělávání zaměstnanců sociálních služeb
* Strategické a procesní plánování sociálních služeb
* Financování sociálních služeb
* Profesionalizace sociálních služeb
* Programy na zvyšování kompetencí klientů (sociální a pracovní kompetence)
* Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti pro klienty
* Zvýšení / zkvalitnění kapacity sociálních služeb
* Zvýšení kvality zázemí
* Zvýšení využívání služby
* Zvýšení kvality poskytovaných služeb
* Sociální pracovníci a pracovníci v sociálních službách prochází vzděláváním
* Existence strategického plánu rozvoje sociální služby
* Zlepšení procesů ve službě / Vznik nové sociální služby
* Rozšíření spektra služeb pro klienty sociální služby
* CS navštěvují sociální službu, která odpovídá jejich potřebám
* CS získávají prostřednictvím služby nové kompetence (pracovní, sociální)
* CS a jejich osoby blízké jsou schopni lépe řešit svou nepříznivou situaci
* Dochází k získávání, udržování či rozšiřování sociálních vazeb
* Nabídka služeb odpovídá potřebě CS (kapacita však nemusí být dostatečná)
* CS má informace o dostupných sociálních službách
* CS je motivována k využívání sociálních služeb
* Je zajištěn systém financování sociálních služeb (po skončení projektu jsou k dispozici finanční prostředky na provoz služeb)
* Žadatel má zkušenosti s projektovým řízením, případně možnost zajistit tyto služby externě
* Dobrá spolupráce s obcí či krajem usnadňuje udržitelnost projektu

Předpoklady

Výstupy

Výsledky

Aktivity

Dopad

V případě nepříznivých sociálních situací osob z CS dochází k jejich řešení sociálními službami, což vede k začlenění osob z CS, případně jejich osob blízkých / snížení rizika sociálního vyloučení

Pozitivní neplánované dopady

Negativní neplánované dopady

Vnější vlivy

* Vznik a fungování relevantních sociálních služeb v dané obci a okolí
* Charakteristika regionu (počet osob v nouzi, dostupnost dalších služeb) včetně složení a charakteristika obyvatelstva

|  |  |
| --- | --- |
| **Co funguje** | **Co nefunguje** |
| **Příjemce má k dispozici dobrého projektového manažera**, který má zkušenosti s ESIF projekty. Představuje to významné usnadnění pro průběh přípravy a realizace (potvrzen předpoklad), dle dat je zásadním faktorem / předpokladem. Bez zapojení schopného PM by některé z projektů nebyly podány. | Ve specifických regionech (horských oblastech) nemožnost pořídit auto (4x4) limituje výsledky / dopady IROP projektu. |
| **Podpora jako akcelerátor změn** – prostřednictvím IROP jsou často financovány aktivity, které obce či služby dlouhodobě plánují (rozvoj), ale bez podpory by byly realizovány postupně (pomaleji) či vůbec. IROP tak slouží k urychlení rozvoje poskytovatelů sociálních služeb. | Při vyhlášení výzvy se ukazuje jako **limitující faktor absorpční kapacita**, a to především na straně realizátorů a dodavatelů (nedostatek schodolezů, přetížené stavební / projektantské firmy). |
| Díky jednotnému vizuálu nově pořízených aut se **zvyšuje informovanost lidí v lokalitě o sociální službě** (potvrzen předpoklad). |  |
| **Spolupráce služby s obcí** (a souvislá podpora) usnadňuje **udržitelnost výsledků**. |  |
| Pokud je příjemcem město, NNO poskytující službu nemá zátěž spojenou s administrací, obec navíc může mít zkušenější pracovníky pro administrativu projektu. Předpokladem je dobrá spolupráce (obec zapojí poskytovatele služby do přípravy projektu a zohlední jeho potřeby a názory). |  |

## Komplementarita a administrace

|  |
| --- |
| **SHRNUTÍ TÉMATU**  V rámci evaluace nebyly identifikovány **žádné zásadní problémy s návazností programů OPZ a IROP**, které oba čerpalo 43 % respondentů. V oblasti administrativy byl **program IROP hodnocen jako jednodušší** (snazší vykazování, příjemcem je často vlastník nemovitosti, a nikoliv přímo provozovatel podpořené služby). Jako nevýhodu pak část respondentů u IROP shledávala ex-post financování, které může být pro některé NNO problémem. |

Doplňkovost IROP a OPZ **je hodnocena převážně pozitivně**, **návaznost programů** je až na výjimky hodnocena jako **vhodná**.

**Zapojení do obou programů uvedlo 43 % respondentů**, tj. 24 příjemců. **Nejčastější realizovanou aktivitou** v rámci OPZ byla *podpora procesů ve službách a podpora rozvoje sociální práce* (14×) a *podpora sociálního začleňování* (12×). 7 respondentů pak bylo shodně zapojeno do *budování kapacit organizace* a *výzev krajů na podporu vybraných druhů sociálních služeb*. Zbývajících 9 respondentů pak uvádělo aktivity v oblasti koordinovaného přístupu k SVL či možnost *jiné* (zaměřené např. na veřejnou správu, zde se jedná o příjemce – obce).

Velmi **pozitivní hodnocení má časová návaznost projektů** z uvedených programů, kdy **91 % uvádí**, že se jim **podařilo projekty časově vhodně navázat**.

Kvalitativní srovnání programů IROP a OPZ v oblasti nastavení programů a administrace nelze vyhodnotit jednoznačně. V rámci případových studií byla identifikována pozitiva i negativa u každého z uvedených programů. Ta uvádíme v následující tabulce, kde jsou zaneseny výpovědi respondentů z případových studií a otevřené odpovědi z dotazníkového šetření.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | IROP | OPZ |
| Smiling face with no fill | * Příjemcem obec jako majitel nemovitosti, administrativní zátěž na poskytovatele služby se významně sníží * Z hlediska administrace je IROP významně jednodušší (což souvisí také s podáním menšího počtu ŽoP a ZoR) | * Financování v režimu ex-ante má pro NNO výraznou výhodu oproti ex-post financování v IROP |
| Sad face with no fill | * Získání automobilu trvalo prostřednictvím IROP téměř dva roky, OPZ považuje příjemce za pružnější. * Studie proveditelnosti jsou velmi dlouhé, bez externího dodavatele na přípravu veřejné zakázky je velmi obtížné to zvládnout * V rámci IROP byl podporován nákup jednoho typu auta v časově omezeném období, což vedlo ke zvýšení ceny daného modelu * Pro zpracování podkladů pro žádost je nutné zajistit externí firmu, její služby mohou vyjít draho | * Při vykazování projektů je nutné hodně vysvětlovat včetně skutečností vyplývajících ze zákonů, IROP je v tomto ohledu jednodušší * OPZ má u sociálních služeb věkově omezené CS, což není optimální |

## Doporučení

V této kapitole následně shrneme zásadní doporučení, která plynou ze zjištění realizovaných v rámci evaluace intervence IROP na podporu sociálních služeb. Jednotlivá doporučení budou v Závěrečné zprávě uvedena také v manažerském shrnutí.

# Informace o překážkách realizace

|  |
| --- |
| Projekt „Evaluace PO2: Specifické cíle 2.1, 2.2, 2.4 se zaměřením na sociální inkluzi“ není zásadně rizikový. |

V této kapitole přinášíme informace o zjištěných překážkách realizace a způsobu jejich řízení. V průběhu realizace **se vyskytla některá z rizik, které jsme předem definovali** v rámci Vstupní zprávy projektu. V průběhu detailního šetření **jsme identifikovali i další rizika evaluace**, která jsme průběžně konzultovali se Zadavatelem. Níže uvádíme **aktuální reálná rizika projektu** zohledňující **zkušenosti z provedených pilotních případových studií** a dalších metod sběru dat, včetně tvorby doporučení.

Tabulka 6: Přehled rizik evaluace

| Riziko | Opatření k eliminaci rizika | Akce při výskytu rizika |
| --- | --- | --- |
| Obtížná komunikace s příjemci projektů sociálního bydlení | * Vysvětlení účelu zakázky příjemci projektu a jeho ujištění, že poskytnuté informace nemohou mít dopad na finanční vypořádání projektu, ani případné budoucí žádosti o projekty podávané příjemcem * Vyhledání alternativních projektů k realizaci případových studií | * Dotazy byly klíčové osobě odeslány s předstihem e-mailem * Rozhovor byl realizován s náhradní osobou/projektem |
| Obtížné získávání kontaktů u ukončených projektů (změna zástupce příjemce, změna kontaktní osoby) | * Dostatečná časová rezerva při přípravě sběru dat * Získávání kontaktů z alternativních zdrojů (webové stránky příjemce, obchodní rejstřík apod.) | * Rozhovor byl realizován s náhradní osobou/projektem |
| Respondenti neposkytují úplné a objektivní informace (např. realizátoři projektů přecení dosažené výsledky) | * Triangulace metod sběru dat * Triangulace zdrojů dat (např. realizátoři, účastníci, další aktéři; analýza dostupné dokumentace, např. administrativní data) | * V závěrečném hodnocení bude zohledněn počet použitých metod a zdrojů dat s cílem odlišit informace dle jejich validity |
| Objem a kvalita získaných dat neodpovídají náročnosti sběru dat (např. u terénní případové studie) | * Kvalitní výběr projektů pro realizace pilotních případových studií za účelem vhodného navržení dalšího výzkumného postupu * Realizace více případových studií v jednom dni / jedné obci | * Volba jiného výzkumného postupu (např. realizace případové studie s využitím CATI, CAWI a desk-research namísto terénního šetření či realizace CAWI místo telefonických rozhovorů) |
| Nízký počet projektů v oblasti podpory komunitních center neumožňuje kvalitní realizaci CAWI | - | * Volba jiného výzkumného postupu (realizace případové studie s využitím CATI a desk-research namísto realizace CAWI) * Realizace více případových studií (terénních i neterénních) |
| Obtížné rozlišení efektů podpory IROP a dalších intervencí (podpora z jiných zdrojů, přirozený rozvoj ad.), především v oblasti sociálních služeb | * Zohlednění vlivu další možné podpory při sběru dat (scénáře rozhovorů, CAWI) * Detailní předběžná analýza projektu, respektive příjemce (např. výroční zprávy příjemce) | * Důsledná identifikace dalších možných faktorů při interpretaci a prezentaci výsledků |
| Obtížně zodpověditelná evaluační otázka („Jaký byl efekt intervence na životní situaci klientů (nad rámec sociálního začlenění?“) u evaluačních úkolů č. 1-4 | * Důkladná analýza procesu sociálního začleňování osob * Ověřování jednotlivých aspektů sociálního začleňování v rámci případových studií | * Dohoda se Zadavatelem na propojení dvou evaluačních otázek, které se váží k sociálnímu začleňování |

1. Sociální vyloučení: proces, během kterého jsou jednotlivci či celé skupiny vytěsňovány na okraj společnosti a je jim ztížen či omezen přístup ke zdrojům a příležitostem, které jsou běžně dostupné ostatním členům společnosti. Mezi tyto zdroje je řazeno především zaměstnání, bydlení, sociální ochrana, zdravotní péče a vzdělání. [↑](#footnote-ref-1)
2. Respondenti měli uvést až 3 hlavní cílové skupiny z nabídky, jež vychází z cílových skupin sociálních služeb definovaných dle Zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. [↑](#footnote-ref-2)
3. Byly realizovány 4 terénní případové studie, kdy bylo ve 3 případech s respondenty ověřeno, že dopad realizace projektu IROP na sociální začleňování klientů je spíše nepřímý. Aktivity projektu umožnily cílenější, modernější realizaci přímé práce s klienty, ta by ale probíhala i bez realizace projektu. Toto zjištění se netýká pouze oblasti sociálních služeb, k obdobným závěrům docházejí respondenti i v rámci ostatních evaluačních úkolů. [↑](#footnote-ref-3)
4. Časovým rozsahem poskytované služby je myšlena reálná doba přímé péče, tedy času, který mohou odborní pracovníci služby trávit s klienty. Může se jednat o změnu rozsahu „otvírací doby“, ale také o možnost realizace více aktivit paralelně, například díky nově vybudované místnosti pro skupinové terapie apod. [↑](#footnote-ref-4)