Evaluace projektu

„Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 – 2022“

Závěrečná evaluační zpráva

srpen 2022

Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje, o.p.s.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PLZEŇSKÝ KRAJ

Objednatel: Plzeňský kraj

Škroupova 18

306 13 Plzeň

Zpracovatel: Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje, o.p.s.

Riegrova 1

301 11 Plzeň

Srpen 2022

Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje, o.p.s.

Obsah

1 Manažerské shrnutí ... 3
1.1 Zhodnocení procesu realizace projektu ... 3
1.2 Zhodnocení dopadů realizace projektu ... 6
1.3 Navržená doporučení evaluace ... 8
2 Úvod ... 9
3 Metodologie řešení ... 10
3.1 Shrnutí projektu ... 10
3.2 Evaluační design ... 11
3.3 Metody evaluace ... 12
3.4 Přehled realizovaných šetření ... 12
4 Hlavní zjištění ... 17
4.1 Teorie změny projektu ... 17
4.2 Procesní hodnocení ... 20
4.2.1 Nastavení projektu ... 20
4.2.2 Realizace projektu ... 24
4.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů ... 43
4.3.1 Dopady na cílové skupiny ... 43
4.3.2 Výsledky a dopady na úrovni sociálních služeb ... 50
4.3.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů projektu na jednotlivé služby ... 54
4.4 Naplnění monitorovacích indikátorů projektu ... 58
5 Závěry a doporučení ... 61
5.1 Odpovědi na evaluační otázky ... 61
5.2 Doporučení ... 74
Seznam zkratek ... 76
Seznam příloh ... 77

1 Manažerské shrnutí

Tato zpráva je závěrečnou evaluační zprávou projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 – 2022“ (dále též projekt), číslo projektu CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684. Evaluace projektu byla realizována v období leden 2021 – srpen 2022.

V této závěrečné zprávě jsou představeny poznatky, které vyplynuly z evaluačních šetření. Nejprve je představena metodologie řešení, následuje vyhodnocení nastavování a realizace projektu, další část předkládá dosažené dopady projektu. Závěrečná část stručně zodpovídá na evaluační otázky a představuje doporučení, která z evaluace vzešla.

1.1 Zhodnocení procesu realizace projektu

V rámci této části zpracovatel hodnotil, jak byl projekt nastaven a jak úspěšně byl poté realizován. Jsou zde uvedeny i překážky, se kterými se musel projektový tým během realizace projektu vypořádat.

Toto hodnocení vycházelo z několika šetření, která proběhla během realizace projektu, některé byly provedeny opakovaně (polostrukturované individuální rozhovory s příjemcem dotace), některé jednorázově (dotazníková šetření klientů, poskytovatelů a služeb či terénní evaluační šetření na místě u poskytovatelů).

Projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 – 2022“ je financován z Operačního programu Zaměstnanost Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, oblast podpory 2.1 Aktivní začleňování, včetně začleňování s ohledem na podporu rovných příležitostí a aktivní účast a zlepšení zaměstnatelnosti, prioritní osa 2 Sociální začleňování a boj s chudobou. Realizátorem projektu je Plzeňský kraj.

Projekt navazuje na předchozí individuální projekty Plzeňského kraje a to:

- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji,
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji – 2. etapa,
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji – 3. etapa,
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016 – 2019.

Cílem všech těchto předchozích projektů byla podpora a rozvoj vybraných sociálních služeb a jejich dostupnosti osobám sociálně vyloučeným nebo ohrožených sociálním vyloučením ve všech regionech Plzeňského kraje v období od března 2010 do prosince 2020.

Hlavním cílem tohoto projektu bylo (v návaznosti na předchozí realizované projekty podpory v kraji) především zvýšit uplatnitelnost osob ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potencionálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby. Potřebnost podpory těchto vybraných sociálních služeb je v souladu se schváleným Střednědobým plánem rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019 – 2021, s prodlouženou platností na rok 2022, Analýzou dostupnosti a potřebnosti služeb sociální prevence v Plzeňském kraji a Akčním plánem rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na rok 2022.

Zkušenosti s realizací projektu byly tedy od počátku nastavení projektu evidentní jak na straně KÚ, tak i na straně poskytovatelů sociálních služeb v kraji. Projektový tým byl tvořen 4 osobami, které již v minulosti měly zkušenosti s obdobnými projekty. Ze strany poskytovatelů podpořených sociálních služeb tak byla hodnocena komunikace s projektovým týmem velice pozitivně (dle Dotazníkového šetření poskytovatelů, 2021).

Projekt byl realizovaný od května 2020 a k jeho ukončení dojde k 30. 8. 2022. Podpora vybraných druhů sociálních služeb (samotné financování) probíhalo od ledna 2021 do června 2022, tedy po dobu 18 měsíců.

Hlavním předmětem projektu je podpora vybraných 2 druhů služeb sociální prevence:

- Domy na půl cesty,
- Sociální rehabilitace – pouze ambulantní a terénní forma služby (pobytová forma není výzvou podporována).

Poskytovatelé sociálních služeb byli osloveni v průběhu přípravy projektu s cílem zjistit zájem o zapojení se do projektu. Poskytli také součinnost příjemci při procesu nastavování monitorovacích indikátorů, k jejichž naplnění se příjemce dotace poté zavázal.

Poskytovatelé vybraných sociálních služeb byli podpořeni formou dotačního řízení. Financování služeb bylo zahájeno dle plánovaného harmonogramu.

Z analýzy sociálních služeb v Plzeňském kraji tak bylo shledáno, že na účasti v projektu se na počátku podílela převážná většina služeb působící na území Plzeňského kraje, byla zajištěna spolupráce s celkem 7 poskytovateli a jejich 9 službami v Plzeňském kraji.

Monitoring práce s uživateli v průběhu realizace projektu probíhal pomocí sledování dvou hlavních zdrojů: fyzické kontroly u poskytovatelů a předkládání monitorovacích zpráv včetně vykazování monitorovacích indikátorů ze strany poskytovatelů.

Poskytovatelé pravidelně jednou za čtvrt roku odevzdávali monitorovací zprávy, v nichž popisovali průběh poskytování služby, včetně plnění indikátorů a jednou za rok vyúčtování nákladů služby. Projektový manažer zaznamenával na základě těchto monitorovacích zpráv požadované indikátory do systému IS ESF 2014+ a vedl podrobnou evidenci podpořených osob dle evidence jednotlivých poskytovatelů.

Kontroly u poskytovatelů probíhaly v rámci projektu vždy na základě vytvořeného plánu. Tento plán byl následně upřesňován dle potřeb projektu a aktuální situace poskytovatelů pro šestiměsíční období. Fyzické kontroly byly nastaveny tak, aby u každé zapojené služby proběhla kontrola 2x za dobu realizace projektu. Celkem bylo v rámci projektu provedeno 18 průběžných veřejnosprávních kontrol u 9 služeb zapojených v projektu.

V rámci procesního vyhodnocení byly identifikovány následující překážky při realizaci projektu, se kterými se jak projektový tým, tak i poskytovatelé museli potýkat.

<u>V průběhu realizace projektu byly příjemcem identifikovány</u> následující překážky:

- **problémy ve složení realizačního týmu projektu v souvislosti s ukončením pracovního poměru kontrolního a metodického pracovníka**, což bylo vyřešeno obsazením volné pozice novým pracovníkem tak, aby nebyla narušena realizace projektu;
- **z důvodu nepříznivé epidemiologické situace způsobené onemocněním Covid-19 došlo ke zrušení úvodního semináře pro příjemce dotace (poskytovatele),** informace k projektu tak byly zveřejněny prostřednictvím prezentace na webových stránkách Plzeňského kraje;
- **navýšení mezd a platů pracovníků v sociálních službách v souvislosti s předpokládaným nárůstem míry inflace,** poskytovatelům tak bylo umožněno požádat o navýšení vyrovnávací platby pro rok 2022 a získat tak možnost dofinancování navýšení mezd pracovníků z jiných veřejných zdrojů;
- **nárůst výdajů za energie v souvislosti se zdražováním cen energií,** poskytovatelé byli informováni o možnosti uzavření dodatku ke smlouvě, který umožňuje v případě potřeby překročit položku rozpočtu energie o více než 15 % bez souhlasu příjemce

dotace. Protože však řada poskytovatelů měla v realizovaném období zastropované ceny energií a zvýšení položek na energii se jich nijak výrazněji nedotklo, byl uzavřen dodatek pouze s org. Sdružení občanů EXODUS, z.s. a Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.

Překážky identifikované poskytovateli sociálních služeb:

- **Nárůst administrativní zátěže,** velká administrativní zátěž byla identifikovaná zejména v případě písemných smluv u jednorázového poskytnutí služby, zejména distanční formou vzhledem k epidemiologické situaci - např. emailem či telefonicky apod., kdy tuto povinnost zákon o sociálních službách v případě služby SR nevyžaduje, ale pro projekt to bylo nutné.
- Další z překážek projektu poskytovatelé uvedli **potíže s neuznatelnými náklady v projektu a s jejich zafinancováním**. Za velkou nevýhodu ve způsobu práce považují některé služby nemožnost započítávat si do práce s klienty nepřímou práci ve prospěch klientů a cestu za klienty. Povaha postižení klientů vyžaduje vždy přípravu předem, neboť není možné, aby sociální pracovník přijel např. na nácvik trasy s klientem, kterou předem nezná a nepřipravil na ní itinerář. Tento čas je věnován ve prospěch klientů, ale v projektu se nezapočítává. Stejný problém je s časem cesty, kdy středisko poskytovatele sídlí v Plzni, ale poskytují služby v rámci celého Plzeňského kraje.
- V rámci evidence klientů docházelo k následujícím problémům podobně jako v předchozím realizovaném projektu. **Problémy se ztotožněním podpořených osob s databází evidence obyvatelstva (ROB)** při evidenci v IS ESF 2014+, které je předpokladem pro započtení do hodnoty indikátoru. Tzv. ztotožnění osob bylo nastaveno podle jména a data narození, přesto se v některých případech nepodařilo některé klienty spárovat s ROB a započítat do podpořených osob. K 30. 6. 2022 bylo podpořeno celkem 430 klientů, z toho 394 klientů bylo spárováno s databází obyvatelstva (tj. 92 % podpořených klientů). V případě indikátoru Celkový počet účastníků (6 00 00) činila identifikace téměř 98 % (169 klientů s hodinovou podporou nad 40 h bylo identifikováno v rámci databáze obyvatelstva ROB z celkového počtu 173 klientů). Je možné, že do konce projektu ještě dojde k zpřesnění a doplnění identifikace zbývajících osob prozatím neztotožněných se systémem ROB.
- Podobně jako v předchozím realizovaném individuálním projektu monitoroval příjemce projektu počty **duplicitně podpořených osob**. V rámci každého monitorovacího období pak KÚ informoval o počtu duplicitně podpořených osob každé zařízení sociálních služeb.
- Hlavní překážkou, která byla identifikovaná ze strany poskytovatelů sociálních služeb zapojených do projektu, byla **probíhající pandemie Covid-19**, která v souvislosti s vládními opatřeními ovlivnila podstatnou část realizace projektu. Poskytovatelé uvedli, že vzhledem k vládním opatřením poskytovatelé v některých obdobích nemohli poskytovat služby v obvyklém rozsahu, nižší byl také zájem o službu z řad klientů. Nestabilita personálu byla spojená s vyšší nemocností (karantény). V souvislosti s pandemií bylo zapotřebí též změnit metody práce s klientem (využití distanční formy práce s klienty, omezení skupinových/ambulantních setkání, přesun podpory do terénu), došlo k prodloužení čekací doby klientů na uzavření nové smlouvy.
  Většina služeb byla toho názoru, že důsledky pandemie Covid-19 nebudou mít vliv na jejich schopnost poskytovat služby v rozsahu jako před pandemií, stejně tak neočekávají výpadek financování jejich služeb v přímé souvislosti s pandemií Covid-19.

Překážky cílových skupin projektu:

Na základě dotazníkového šetření sociálních služeb zapojených do projektu bylo zjišťováno, zda se klienti kvůli realizaci projektu potkali s nějakými překážkami, které musely jednotlivé služby řešit.

Jedna služba konstatovala, že ve většině případů byly problémy spojovány s **klientskou informovaností o poskytovaných službách** a dalších návazných službách. Často se služba setkává s klienty, kteří nerozumí tomu, proč nespadají do jejich cílové skupiny.

Druhá služba zmínila **problémy vyplývající z nutnosti uzavřít písemné smlouvy u distanční formy** poskytované služby.

Překážky při realizace projektu ze strany klientů byly spojovány zejména s pandemií Covid-19 a následnými vládními opatřeními, které omezovaly některé činnosti služeb. Téměř ¼ dotázaných klientů uvedla, že pandemie ovlivnila jejich spolupráci s poskytovanou službou.

1.2 Zhodnocení dopadů realizace projektu

Zásadním přínosem projektu bylo zejména zajištění financování 2 druhů služeb sociální prevence (domy na půl cesty a sociální rehabilitace) na území Plzeňského kraje na 18 měsíční období.

Tyto podpořené služby tak mohly poskytnout služby osobám z cílových skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených ve společnosti a na trhu práce.

Podpořené sociální služby byly poskytovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a jejich financování pokrylo základní činnosti těchto služeb.

Veřejnosprávní kontroly nezjistily zásadní pochybení v kvalitě poskytování podpořených sociálních služeb. Posun kvality poskytování sociálních služeb v důsledku zapojení do projektu souvisel se zajištěním stabilního a dlouhodobého financování umožňující personální stabilizaci spolu se zvyšováním kvalifikace personálu. Projekt také přispěl ke zlepšení zázemí poskytovaných služeb. Mezi hlavní výhody projektu poskytovatelé uváděli rovněž zvýšení kapacity poskytovaných služeb a zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty (s tím souvisí větší rozsah poskytovaných sociálních služeb mezi více osob cílové skupiny, větší možnosti, jak oslovit a informovat osoby v nepříznivé sociální situaci). Mezi další výhody realizace projektu a účasti poskytovatelů dotázaní zařadili zkvalitnění monitoringu služeb.

Poskytovatelé vnímají dopady projektu na kvalitu poskytovaných služeb převážně pozitivně. Všichni dotázaní poskytovatelé také uvedli, že víceleté financování z projektu umožnilo lépe plánovat rozvoj organizace, a to vedlo ke zlepšení situace zejména v již výše uvedených oblastech.

Převážná většina služeb také potvrdila, že nabídka služeb pro vybrané cílové skupiny projektu v regionu výrazně či alespoň částečně chybí (7 z 9 dotázaných služeb). Pouze 2 dotázané služby uvedly, že nabídka pro klienty dle jejich názoru odpovídá v regionu potřebám. Žádné z dotázaných zařízení neuvedlo, že by nabídka byla v regionu podle jejich názoru vyšší než potřeby klientů cílové skupiny. Toto hodnocení zřejmě souvisí se sídelní strukturou Plzeňského kraje, pro který je typický vysoký počet malých sídel s nerovnoměrným rozmístěním, chybí zde města střední velikosti, struktura středisek je v porovnání s ČR atypická. Město Plzeň se svými 168 tis. obyv. koncentruje 30 % obyvatel kraje. Výrazný je tak rozdíl mezi centrem a rozsáhlými venkovskými oblastmi, které tvoří téměř celé zbývající území kraje. Dostupnost sociálních služeb v projektu je dobrá zejména v Plzni a v okolí, ale v ostatních, zejména venkovských oblastech je dostupnost již komplikovanější.

Pro cílovou skupinu **se zrakovým postižením** chybí v kraji podle poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo i denní stacionáře, které by přijímaly osoby se zrakovým postižením mladšího věku, bez rodinného zázemí. Mladší ročníky zrakově postižených klientů jsou pak přijímány do domovů pro seniory, kde s ohledem na věkový rozdíl a výjimečnost svého postižení nemají kvalitní a podnětné podmínky. V případě těžce kombinovaně postižených klientů s jedním zrakovým postižením postrádáme odlehčovací služby.

Dále jsou služby postrádány podle dotazníkového šetření pro cílovou skupinu **klientů s autismem** – zejména pro klienty se středně funkčním typem poruchy (často mají jen lehké mentální postižení nebo běžné kognitivní schopnosti a proto nejsou pro ně služby pro klienty s těžkým postižením vhodné). Nároky běžného prostředí tito klienti také často nezvládají, jestliže mají přidružené ještě další poruchy (zejm. těžké řečové vady, mají poruchy emocí, problémové chování atd.), je jejich začlenění do běžného sociálního prostředí velice náročné. Tito klienti potřebují vysoce specializovanou podporu (bývají často sociálně izolovaní, mají málo prostoru pro nácvik svých dovedností, nejsou pro ně vhodné volnočasové programy atd.).

Ostatní poskytovatelé uvádějí, že pro jejich cílovou skupinu jsou postrádány především následující služby:

- navazující odlehčovací služby (pobytové),
- psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví,
- kurzy pro zvládání stresu,
- pokrytí celého kraje terénními (ideálně multidisciplinárními) týmy (pro osoby s duševním onemocněním).

Řada služeb také uvádí chybějící možnosti bydlení, ať už ve formě nabídky bytů bez vysoké vstupní investice pro cílové skupiny nebo formou služeb podpory samostatného bydlení či chráněného bydlení.

Je velmi pozitivní, že všechny oslovené služby zapojené v projektu plánují i po skončení finanční podpory z ESF pokračovat v poskytování sociálních služeb. Celkem 2 služby z 9 dotázaných plánují po ukončení projektu dokonce rozšířit poskytované služby (služby sociální rehabilitace), 7 služeb plánuje služby poskytovat ve stejném rozsahu i intenzitě, pro stejný počet klientů jako v projektu. Žádná z oslovených služeb neplánuje úplné zrušení jejich poskytovaných služeb.

Administrativa spojená se zapojením do projektu znamenala pro služby určitou zátěž, což potvrdily všechny oslovené služby zapojené v projektu. Služby většinou navazovaly na předchozí individuální projekt a tak již měly zkušenosti s formou evidence klientů, s evidencí podpořených osob a s naplňováním indikátorů.

Realizace veřejnosprávních kontrol u poskytovatelů podpořených služeb představovala příležitost pro pracovníky kraje se podrobně seznámit s fungováním sociálních služeb a zároveň i hodnotit věcnou i finanční část podpory služby, popřípadě určitý posun fungování těchto služeb v rámci probíhajících následných kontrol.

V rámci evaluace proběhlo také evaluační šetření u vybraných poskytovatelů, kde byla hodnocena jednak účelnost, efektivita, ale i kvalita poskytovaných služeb klientům. Vyhodnocení tohoto šetření vedlo k potřebě metodické podpory, která by poskytovatelům přinesla podněty a praktické dovednosti pro zvyšování kvality zejména v oblasti přímé sociální práce s uživateli služby.

Data o podpořených osobách získaná v rámci projektu jsou pro KÚ cenným zdrojem informací, který lze využít jako podklad pro další plánování, nastavení podpory a fungování krajské sítě sociálních služeb.

1.3 Navržená doporučení evaluace

Na základě proběhlé evaluace navrhuje zpracovatel níže uvedená doporučení:

- S ohledem na definovaný cíl projektu – zvýšit uplatnitelnost osob ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučeným ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potenciálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby – **směřuje hlavní doporučení k nabízení různých forem podpory pro poskytovatele. Nástrojem pro změnu by mohly být cílené vzdělávací akce pro sociální pracovníky, individuální metodické podpory (pro jednotlivé poskytovatele) či podpora sdílení dobré praxe mezi poskytovateli.** Účinně poskytovanou sociální službou totiž může být jen taková, která respektuje a reflektuje možnosti, schopnosti a přání klienta a celou spolupráci vědomě a kontinuálně vztahuje ke konkrétním změnám v nepříznivé sociální situaci klienta (samozřejmě při současném respektování hranic poskytování dané služby). Nabízené formy podpory by vždy měly ideálně vycházet ze zjištěných potřeb poskytovatelů sociálních služeb, v tomto případě lze za ověřené považovat výstupy z provedených evaluačních šetření. Pro zvýšení kvality poskytovaných služeb lze např. doporučit realizaci odborných vzdělávacích seminářů na konkrétní téma z oblasti kvality služby (zejména témata v oblasti kvality poskytování sociální služby klientům a efektivity a hodnocení kvality poskytované služby), organizování odborných diskuzních fór pracovníků organizací (podpora sdílení dobrých praxí), evaluační šetření (jako nástroj bezpečné podpory rozvoje služeb), individuální konzultace externích odborníků pro konkrétní organizace (jako nástroj dlouhodobého, kontinuálního a cíleného budování kvalitní služby s ohledem na specifika jednotlivých poskytovatelů), podporu sdílení dobré praxe v rámci mezinárodní spolupráce (inspirace dobrou praxí zahraničních partnerů) aj.
- **Pokračovat v úzké spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a zaměřit se na vybraná témata týkající se nastavení sítě sociálních služeb.** V návaznosti na úzkou komunikaci Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje s poskytovateli sociálních služeb během projektu, a i v rámci evaluačního šetření vyvstaly nové skutečnosti a potřeby s ohledem na síť sociálních služeb v kraji (např. chybějící navazující odlehčovací pobytové služby, terénní (ideálně multidisciplinární) týmy pro osoby s duševním onemocněním na území celého kraje, psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví, kurzy pro zvládání stresu), které by měly být dále předmětem dalšího zkoumání a hlubších analýz.
- **V návazných projektech IP podpory sociálních služeb pokračovat v monitoringu duplicitních osob projektovým týmem** v rámci jednotlivých podpořených služeb a předávat tyto informace zapojeným službám. Jen tak lze získat přehled o skutečném plnění indikátorů dané služby a výskytu těchto podpořených jedinců napříč službami.
- **Zvážit vhodnost nastavení harmonogramu evaluace projektu zejména s ohledem na termín odevzdání závěrečné zprávy.** Současný způsob nastavení evaluace totiž způsobuje, že závěrečná evaluační zpráva nemá k dispozici všechny dostupné podklady pro závěrečné vyhodnocení úspěšnosti daného projektu (zejména závěrečný stav monitorovacích indikátorů). Je to dáno tím, že evaluace je vnitřní součást projektu, jedním z monitorovacích indikátorů, který musí být splněn před koncem realizace projektu.

2 Úvod

Projekt je realizován za podpory prostředků Operačního programu Zaměstnanost, s datem zahájení realizace 1. 5. 2020 a plánovaným termínem ukončení k 31. 8. 2022. V rámci projektu jsou realizovány tři klíčové aktivity: podpora vybraných sociálních služeb, konkrétně ambulantní a terénní forma sociální rehabilitace a pobytová forma služby domy na půl cesty; roční a průběžná kontrola podmínek služeb obecného hospodářského zájmu a v neposlední řadě též evaluace projektu.

Při vypracování zprávy je evaluátorem využívána doporučovaná „Metodika pro evaluaci nesoutěžních projektů OP Zaměstnanost 2014 – 2020“ a také evaluace projektu „Optimalizace sítě služeb sociální prevence v Moravskoslezském kraji“. Struktura a obsah zprávy jsou pak přizpůsobeny jejímu charakteru a účelu.

Tato závěrečná evaluační zpráva představuje finální výstup aktivity Evaluace, která navazuje na Vstupní evaluační zprávu vydanou v únoru 2021 a Průběžnou evaluační zprávu z ledna 2022.

Závěrečná zpráva se dělí na tři hlavní části:

a) Metodologie řešení evaluace,
b) Hlavní zjištění – procesní vyhodnocení a vyhodnocení dopadů projektu,
c) Závěry – odpovědi na evaluační otázky a doporučení.

Závěrečná evaluace obsahuje manažerské shrnutí, hlavní závěry a doporučení z procesní a dopadové části evaluace. K tomu se používají evaluační otázky stanovené ve vstupní evaluaci.

3 Metodologie řešení

3.1 Shrnutí projektu

Shrnutí projektu je uvedeno v následující tabulce a zahrnuje popis cílů projektu, cílové skupiny projektu, termínu realizace, lokalizaci, aktivity, plánovaná výběrová řízení, složení a role projektového týmu a monitorovací indikátory.

Tabulka 1: Představení projektu

Projekt	**Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 – 2022** CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684 **Oblast podpory 2.1:** Aktivní začleňování, včetně začleňování s ohledem na podporu rovných příležitostí a aktivní účast a zlepšení zaměstnatelnosti **Zaměření projektu:** Projekt je zaměřen na zajištění dostupnosti a kvality poskytovaných sociálních služeb sociální prevence, a to domů na půl cesty a ambulantní a terénní formy sociální rehabilitace, na území Plzeňského kraje osobám z cílových skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených ve společnosti a na trhu práce.
Cíl projektu	Hlavním cílem projektu je především zvýšit uplatnitelnost osob z cílových skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potencionálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby. Tento hlavní cíl je rozdělen do pěti dílčích cílů: 1. Podpora cílových skupin prostřednictvím vybraných sociálních služeb 2. Zajištění stability a rozvoje vybraných sociálních služeb sociální prevence 3. Ověření přiměřenosti výše obvyklých nákladů a výnosů jednotlivých sociálních služeb 4. Měření efektivity sociálních služeb 5. Vyhodnocení projektu
Příjemce	Plzeňský kraj Adresa: Škroupova 18, 306 13 Plzeň Projektový manažer: Mgr. Renata Kulhánková
Partner projektu	Bez partnera
Rozpočet	55 829 404,15 Kč EU 85 %, státní rozpočet 10 %, Plzeňský kraj 5 %
Termín realizace	1. 5. 2020 - 31. 8. 2022
Lokalizace projektu	Místo realizace: Plzeňský kraj Území dopadu: Plzeňský kraj
Webová adresa	http://www.plzensky-kraj.cz/individualni-projekt-podpora-socialnich-sluzeb-v-plz-kraji-2021-2022
Cílová skupina	Oběti trestné činnosti Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané

	Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi Osoby ohrožené předlužeností Osoby opouštějící institucionální zařízení Osoby pečující o malé děti Osoby s kombinovanými diagnózami Osoby se zdravotním postižením Osoby v nebo po výkonu trestu Rodiče samoživitelé
Realizace projektu	Aktivity projektu: ▪ Podpora vybraných sociálních služeb (sociální rehabilitace, domy na půl cesty) ▪ Roční a průběžná kontrola podmínek služeb obecného hospodářského zájmu ▪ Evaluace projektu
Výběrová dotační řízení	Výběr poskytovatelů sociálních služeb na základě dotačního řízení Celkem 7 poskytovatelů sociálních služeb
Projektový tým	4 pozice: ▪ 2 pozice manažerské a administrativní (projektový a finanční manažer) ▪ 2 pozice kontrolního a metodického pracovníka
Hlavní monitorovací indikátory	Celkový počet účastníků (6 00 00): 112 Využívání podpořených služeb (6 70 10): 166 Kapacita podpořených služeb (6 70 01): 84 Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních): 1 dokument

3.2 Evaluační design

Evaluační design byl zpracován v rámci vstupní evaluace. Přístup evaluátora k řešení evaluace vychází primárně z tzv. teorií změny vedené evaluace. Evaluátor zpracoval v rámci vstupní evaluace logický model projektu zachycující logiku intervence. Tento model vychází z projektové dokumentace a reflektuje záměr příjemce. V teorii změny následně evaluátor definuje předpoklady, za kterých projekt plní stanovené cíle, tedy povede k zamýšleným dopadům.

V rámci závěrečné zprávy je předložen logický model intervence, která reflektuje dosavadní zjištění v rámci evaluace. Model umožnil zachycení jak očekávaných, tak neočekávaných výstupů, výsledků a dopadů, kterých projekt dosáhl. Výsledná teorie změny tak představuje shrnutí celé evaluace do přehledné podoby (viz kapitola 4.1).

Vstupní evaluační zpráva definovala evaluační design, způsob zodpovězení evaluačních otázek a harmonogram realizace. V rámci průběžné evaluační zprávy probíhal sběr a analýza dat potřebných pro splnění cíle evaluace od poskytovatelů sociálních služeb a uživatelů těchto sociálních služeb v Plzeňském kraji. Bylo provedeno též terénního šetření u poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji a cílových skupin projektu.

Závěrečná evaluační zpráva obsahuje hodnocení procesu a nastavení projektu a je nezbytnou součástí komplexního vyhodnocení projektu. Dopadová část evaluace vyhodnocuje projekt ve vztahu k jeho efektům, přínosům a dopadům na:

- druhy sociálních služeb, které byly díky projektu podpořeny (Domy na půl cesty, Sociální rehabilitace – pouze ambulantní a terénní forma služby)
- cílové skupiny projektu (osoby se zdravotním postižením, rodiče samoživitelé, osoby pečující o malé děti, osoby s kombinovanými diagnózami, oběti trestné činnosti, osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané, osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi, osoby ohrožené předlužeností, osoby opouštějící institucionální zařízení, osoby v nebo po výkonu trestu).

3.3 Metody evaluace

Platnost intervenční logiky projektu je ověřována prostřednictvím analýzy informací a dat kvalitativního i kvantitativního charakteru. Z pohledu využití dat se tedy jedná o smíšený design evaluace.

Zdroje dat:

- Příjemci
- Monitorovací systém projektů IS ESF 2014+
- Cílové skupiny
- Klíčový aktéři (MPSV, Krajský úřad Plzeňského kraje, Zřizovatelé sociálních služeb, Poskytovatelé sociálních služeb)

Používané metody

V rámci evaluace byly využívány kvalitativní i kvantitativní metody:

Kvalitativní metody:

- Analýza dokumentace
- Řízené individuální rozhovory

Využité kvantitativní metody zahrnují:

- Dotazníkové šetření (papírovou formou)
- Analýzu dat z IS ESF 2014+
- Analýzu interních dat poskytnutých příjemcem

3.4 Přehled realizovaných šetření

V průběhu realizace evaluace proběhlo několik šetření, některé byly provedeny opakovaně, některé jednorázově. Přehled všech realizovaných šetření s klíčovými aktéry projektu je uveden v následující tabulce 1.

Tabulka 1: Přehled realizovaných šetření v průběhu evaluace

Typ šetření	Typ aktéra	Bližší specifikace aktéra	Období
Hloubkové individuální rozhovory	Příjemce (KÚ Plzeňského kraje)	Projektová manažerka projektu	Pravidelné schůzky popř. telefonické rozhovory* při předávání dat za uplynulá monitorovací období
Dotazníkové šetření	Poskytovatelé	7 poskytovatelů sociálních služeb zapojených do projektu, viz dále v tab. 12	září - říjen 2021
Dotazníkové šetření	Zařízení sociálních služeb	9 zařízení sociálních služeb zapojených do projektu (vedoucí zařízení)	září - říjen 2021
Dotazníkové šetření podpořených osob	Klienti	Oslovení klienti sociálních služeb zapojených v projektu	září - říjen 2021
Terénní šetření u poskytovatelů sociálních služeb - individuální polostrukturovaný rozhovor**	Zařízení sociálních služeb	9 zařízení sociálních služeb - vybraní pracovníci zařízení (vedoucí pracovník, sociální pracovník a další klíčoví pracovníci)	říjen 2021

Pozn.:
** Z důvodu epidemiologické situace způsobené pandemií Covid-19 probíhaly tyto rozhovory telefonicky.*
*** Z důvodu epidemiologické situace způsobené pandemií Covid-19 probíhalo toto šetření buď osobně, nebo online formou.*

Hloubkové individuální rozhovory s příjemcem

V průběhu realizace projektu probíhaly průběžné rozhovory s projektovým manažerem (Odbor sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje) zejména při předávání dat za jednotlivá monitorovací období (celkem 6 MO). Díky opakování rozhovorů bylo možné zachytit vývoj projektu a případné neočekávané události, ke kterým došlo mezi šetřeními. Vedle uvedených šetření evaluátor průběžně pracoval s podkladovými materiály k projektu, které mu byly ze strany KÚ PK pravidelně dodávány. S projektovou manažerkou bylo řešeno zejména následující:

- konzultace metodiky dotazníkového šetření poskytovatelů a podpořených osob včetně představení předběžných celkových výsledků z pohledu zájmu oslovených o tento průzkum,
- konzultace metodiky evaluačních šetření u poskytovatelů vč. představení předběžných výsledků,
- předání poznatků s řízením projektu a s nastalými změnami v průběhu projektu.

Dalšími body jednání bylo např. zpracování dat z monitoringu, způsob vykazování dat ze strany poskytovatelů, problémy s evidencí indikátorů v systému IS ESF 2014+ či možnosti vhodného zapojení klientů a poskytovatelů sociálních služeb do evaluačního hodnocení.

Z důvodu epidemiologické situace způsobené pandemií Covid-19 probíhaly tyto rozhovory evaluátora s příjemcem převážně telefonickou formou popř. osobně v sídle příjemce projektu.

Dotazníkové šetření

V rámci průběžné evaluace bylo provedeno na podzim 2021 dotazníkové šetření u poskytovatelů sociálních služeb a jejich zařízení zapojených v projektu a klientů podpořených z projektu.

Dotazníkové šetření podpořených osob

Pro klienty byl vytvořen dotazník v listinné podobě určený pro dané cílové skupiny podpořené z projektu, které využívají dané sociální služby. Dotazník byl navržen tak, aby byli klienti schopni dotazník vyplnit sami, bez pomoci tazatele anebo poradce. Dotazník byl nabízen všem klientům, které dané zařízení sociálních služeb navštíví, a to pracovníky přímo v daném

zařízení. Cílem bylo oslovit celoplošně všechny, kdo služby podpořené projektem aktuálně využívají a současně klienty nezatěžovat komunikací s evaluátory.

Dotazník pak klienti sami po vyplnění vložili do uzavíratelného boxu anebo obálky. Tak byla zachována anonymita klienta a informací, které v dotazníku uvedl. Dotazník vyplnili jen ti, kdo měli zájem.

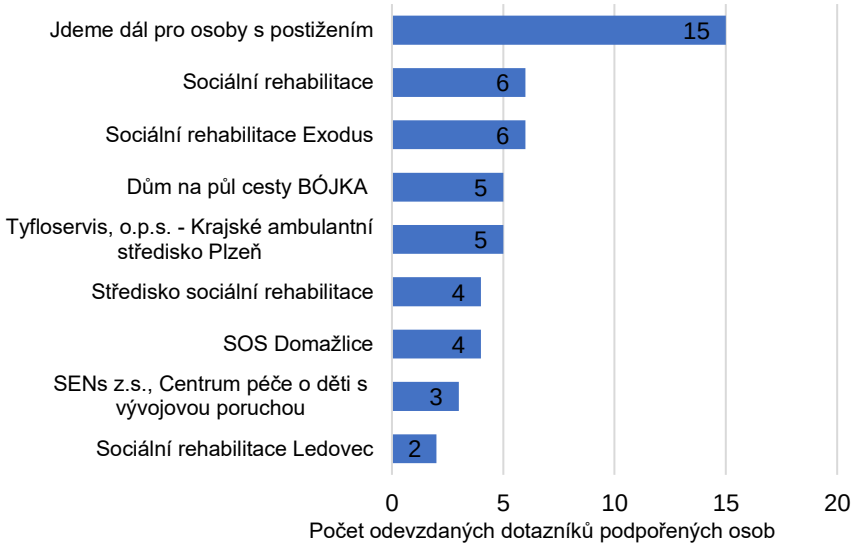
Dotazník sloužil k vyhodnocení spolupráce klienta s poskytovanou sociální službou. Dotazník byl anonymní, zjišťovány byly následující údaje:

- demografické údaje klienta (pohlaví, věkové kategorie),
- údaje o právě využívaných sociálních službách (druh sociální služby, sídlo okresu využívané služby, odkud se klient o využívané službě dozvěděl),
- spokojenost klienta s dostupností poskytované služby (spokojenost s lokalitou služby, s provozní dobou, s dobou čekání na přijetí do služby),
- přístup pracovníka ke klientovi (způsob jednání pracovníka, srozumitelnost projevu pracovníka při poskytování služby, zájem pracovníka služby o klientův názor),
- s čím konkrétně služba klientovi ne/pomohla.

Na základě aktuální epidemiologické situace byla do dotazníku i s ohledem na zájem ze strany příjemce dotace přidána otázka, zda pandemie Covid-19 ovlivnila způsob spolupráce klienta se službou.

Plné znění dotazníku pro klienty je součástí Přílohy 1 - Dotazník na výsledek spolupráce pro klienty sociálních služeb.

Graf 1: Návratnost dotazníkového šetření podpořených osob podle zařízení



Zdroj dat: Dotazníkové šetření klientů (2021)

Tento průzkum probíhal v období září - říjen 2021, uzávěrka doručení vyplněných dotazníků byla 29. 10. 2021.

Celkem bylo odevzdáno 50 dotazníků od klientů (viz graf 1), z toho 5 odpovědí od klientů služby domy na půl cesty a zbývajících 45 odpovědí od klientů sociální rehabilitace.

Pokud porovnáme počet vyplněných a odevzdaných dotazníků s počtem klientů, s nimiž byla k 30. 9. 2021 uzavřena písemná smlouva, jedná se o poměr 50 dotazníků na 114 účastníků s podporou více jak 40 hodin a 167 podpořených osob s podporou pod 40 hodin. Relevantnost dotazníkového šetření je podle názoru zpracovatele evaluace zachována, když byl získán názorový vzorek u téměř 18 % všech klientů, kteří do výše uvedeného termínu podepsali písemnou smlouvu se službou a zúčastnili se tak projektu.

Tabulka 2: Věková struktura klientů účastnících se dotazníkového šetření

	Počet	v %
do 18 let	3	6,0
od 19 do 30 let	14	28,0
od 31 let do 45 let	18	36,0
od 46 do 64 let	14	28,0
nad 65 let	1	2,0
Celkem	**50**	**100,0**

Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

V porovnání počtu odpovědí na počet zařízení činila tato hodnota průměr 5,6 získaných dotazníků na 1 zařízení. Přes 64 % odpovědí připadalo na muže (32 odpovědí), ženy odevzdaly 18 vyplněných dotazníků.

Nejvíce dotazníků vyplnili klienti ve věkové skupině od 31 do 45 let (36 % dotazníků), dále pak následovaly věkové skupiny od 19 do 30 let (28 %) a od 46 do 64 let (28 %), viz tabulka 2.

Dotazníkové šetření poskytovatelů sociálních služeb

Pro poskytovatele sociálních služeb (organizace) a jejich zařízení zapojených v projektu byly vytvořeny dva typy dotazníků. Tyto dotazníky byly následně distribuovány za pomoci Krajského úřadu Plzeňského kraje. Průzkum probíhal v období září - říjen 2021, uzávěrka doručení vyplněných dotazníků byla 29. 10. 2021.

Dotazníky se zaměřovaly na získání informací ohledně zkušeností poskytovatelů a jednotlivých služeb s evaluovaným projektem v následujících oblastech:

- řízení projektu (organizační zajištění projektu, komunikace s projektovým týmem),
- pozitivní či negativní dopady projektu,
- možnosti plánování poskytovaných služeb v průběhu realizace projektu,
- zhodnocení kapacity zaměstnanců,
- vzdělávání pracovníků služeb,
- vytíženost poskytované služby,
- vliv pandemie Covid-19 na fungování služeb a jejich poskytování podpořeným osobám.

Plné znění těchto 2 typů dotazníků je součástí Přílohy 2 a 3 – viz Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb a Dotazník pro zařízení poskytující sociální služby.

Návratnost dotazníkového šetření byla výborná, vyplněný dotazník odevzdali všichni poskytovatelé a zařízení, kteří jsou zapojeni do projektu.

Terénní šetření u poskytovatelů sociálních služeb

Evaluační šetření u poskytovatelů sociálních služeb bylo dílčí hodnotící aktivitou, kterou bylo ověřováno, zda realizovaný projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2020 – 2021“ směřuje k naplnění definovaných cílů, zejména k naplnění hlavního cíle projektu – zvýšit uplatnitelnost osob ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučeným ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potenciálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby.

Evaluační šetření se z tohoto důvodu cíleně zaměřilo na ověřování kvality poskytovaných sociálních služeb, především pak zjišťovalo, zda je sociální služba poskytována tak, aby byla v souladu s druhem registrované služby, v souladu s deklarovaným posláním dané služby a hlavně, zda je služba poskytována tak, aby podporovala řešení nepříznivé životní situace uživatelů s ohledem na jejich možnosti a představy o řešení jejich situace.

Evaluačním šetřením prošly všechny služby podpořené z projektu. Konkrétně se jednalo o osm služeb sociální rehabilitace a jednu službu domy na půl cesty. Většina evaluovaných služeb je poskytována na území města Plzně, pouze dvě služby jsou poskytovány v jiných městech kraje (Rokycany a Domažlice).

Evaluační šetření proběhlo u sedmi poskytovatelů služeb – dva poskytovatelé realizují více služeb zapojených do evaluačního šetření.

Toto šetření s poskytovateli projektu bylo navrženo tak, aby došlo k co nejmenšímu zatížení poskytovatelů, resp. vybraných pracovníků zařízení – v rámci jednoho šetření u 1 poskytovatele byly zjišťovány odpovědi na otázky z více segmentů, aby se pracovníci zařízení nemuseli účastnit více rozhovorů.

Všechna evaluační šetření proběhla v říjnu 2021. Celkem bylo uskutečněno devět evaluačních šetření. S ohledem na epidemiologickou situaci si poskytovatelé mohli zvolit formu kontaktu evaluátora s poskytovatelem (osobní kontakt na místě u poskytovatele nebo distanční forma kontaktu pomocí online připojení). Tři evaluační šetření tak byla realizována on-line formou, zbývajících šest setkání proběhlo formou osobního setkání v místě poskytování služby.

Na evaluačním šetření se podílely dvě evaluátorky – Mgr. Ladislava Vopatová (sedm evaluačních šetření) a Ing. Mgr. Štěpánka Syrovátková (dvě evaluační šetření).

Termíny evaluačního šetření u jednotlivých poskytovatelů včetně jejich formy udává tabulka 3.

Tabulka 3: Terénní šetření u poskytovatelů zapojených v projektu

Název poskytovatele	Druh služby	ID	Název služby	Termín šetření	Forma schůzky
Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy	Sociální rehabilitace	3764767	Jdeme dál pro osoby s postižením	1. 10.	online
Diecézní charita Plzeň	Sociální rehabilitace	7827989	SOS Domažlice	12. 10.	osobně
Diecézní charita Plzeň	Sociální rehabilitace	9156799	Středisko sociální rehabilitace	6. 10.	osobně
Ledovec, z.s.	Sociální rehabilitace	3131189	Sociální rehabilitace Ledovec	7. 10.	osobně
SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou	Sociální rehabilitace	9746327	SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou	11. 10.	online
Sdružení občanů EXODUS, z.s.	Sociální rehabilitace	5154526	Sociální rehabilitace Exodus	11. 10.	osobně
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	Sociální rehabilitace	8484833	Sociální rehabilitace	13. 10.	osobně
Tyfloservis, o.p.s.	Sociální rehabilitace	4504456	Tyfloservis, o.p.s. - Krajské ambulantní středisko Plzeň	25. 10.	online
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	Domy na půl cesty	8211064	Dům na půl cesty BÓJKA	15. 10.	osobně

Zdroj dat: Evaluační šetření u poskytovatelů (2021)

Zaměření evaluačního šetření

Evaluační šetření bylo zaměřeno na vybrané okruhy kvality poskytované sociální služby. Ty lze shrnout do následujících oblastí zájmu:

- Je služba poskytována v souladu s registrovaným druhem služby a v souladu s vymezeným posláním, cíli, zásadami a cílovou skupinou?
- Je služba poskytována tak, aby směřovala k řešení nepříznivé sociální situace klientů a aby způsob poskytování respektoval jejich možnosti, schopnosti a představy o způsobu řešení jejich nepříznivé sociální situace?
- Umí poskytovatel hodnotit efektivitu své práce?

Způsob provedení evaluačního šetření

Jednotlivá evaluační šetření probíhala on-line formou nebo formou osobního setkání evaluátorky a pracovníků dané služby. Pro šetření bylo výhodou, když mu byli přítomni vedoucí pracovník, sociální pracovník a klíčoví pracovníci – toto složení umožnilo vést rozsáhlou diskusi nad konkrétními podklady a hledat odpovědi na naznačené otázky v širším kontextu poskytování služby. Této nabídky zapojení všech odpovědných pracovníků však nevyužily všechny služby.

Osobnímu rozhovoru předcházel rozbor poskytnutých interních dokumentů poskytovatele – jednalo se o:

- dokumenty definující poslání služby, cíle služby, zásady služby a dokumenty vymezující cílovou skupinu služby a popisující typy nepříznivých životních situací, na které služba (ideálně v souladu s registrovaným druhem služby) reaguje;
- klientské dokumentace, které ilustrovaly průběh poskytování služby od vyjednávání obsahu spolupráce (jednání se zájemcem), přes uzavření smlouvy o spolupráci, konkrétního sjednání obsahu spolupráce (individuální plánování) a důkazů o probíhající spolupráci (záznamy o průběhu poskytování služby a hodnocení poskytování služby);
- materiály poskytovatele dokladující dovednost hodnotit efektivitu poskytované služby a přijímat patřičná opatření ke zvyšování kvality služby.

Výše naznačené okruhy evaluace byly podrobněji rozpracovány do sedmi kritérií:

Kritérium 1	Poskytovatel definuje poslání, vymezuje cílovou skupinu a specifikuje druh nepříznivé sociální situace, na kterou svou službou reaguje. Toto je v souladu s druhem registrované služby.
Kritérium 2	Poskytovatel zjišťuje potřeby zájemců, jejichž naplnění v případě uzavření smlouvy povede k řešení klientovy nepříznivé sociální situace (viz dále NSS). O jednání zaměřeném na potřeby, možnosti, schopnosti a představy zájemce o řešení NSS vede písemný záznam.
Kritérium 3	Poskytovatel uzavírá se zájemcem smlouvu (ve formě odpovídající druhu služby a cílové skupině). Smlouva vychází ze skutečností zjištěných při jednání se zájemcem a zohledňuje představy klienta o řešení jeho NSS. Toto se promítá do sjednaného rozsahu a způsobu poskytování služby.
Kritérium 4	Poskytovatel společně s klientem sjednává způsob poskytování služby. O tomto projednávání vede záznamy. Výstupy z projednávání (tedy způsob poskytování služby) jsou závazné pro všechny pracovníky poskytovatele.
Kritérium 5	Poskytovatel společně s klientem hodnotí způsob a rozsah spolupráce.
Kritérium 6	Poskytovatel zaznamenává průběh poskytování služby jednotlivým klientům – ze záznamů je patrné, že spolupráce vede k řešení klientovy nepříznivé sociální situace.
Kritérium 7	Poskytovatel používá nástroje k hodnocení efektivity své práce. Má vydefinováno, jak měří úspěšnost své práce (tedy jak spoluprací s jednotlivými uživateli přispívá k řešení jejich konkrétních NSS), umí aplikovat závěry z těchto zjištění do případných systémových změn při poskytování služby.

Konkrétní výstupy z provedených evaluačních šetření jsou součástí jednotlivých evaluačních otázek.

4 Hlavní zjištění

Tato kapitola shrnuje výsledky všech evaluačních šetření. V rámci podkapitoly 4.1 je představena aktualizovaná teorie změny ukazující reálnou podobu projektu. Podkapitola 4.2 představuje výsledky procesního hodnocení a v podkapitole 4.3 jsou hodnoceny výsledky a dopady, kterých projekt dosáhl, zejména pak na úrovni jednotlivých druhů sociálních služeb. Jsou zde také prezentovány další výsledky získané od respondentů dotazníkového šetření - poskytovatelů sociálních služeb, jejich zařízení a klientů.

Podkapitola 4.4 poskytuje přehled o plnění indikátorů projektu, tak jak byly stanoveny v žádosti o podporu.

4.1 Teorie změny projektu

Logický model projektu byl zpracován v rámci vstupní evaluační zprávy. Jedná se o grafické znázornění logických vazeb mezi vstupy, aktivitami, výstupy a dopady. Logický model projektu sloužil jako podklad pro rozpracování metodiky řešení evaluace, protože představuje ideální průběh projektu.

V rámci závěrečné evaluace byl tento model zaktualizován na základě nejzásadnějších informací a poznatků o projektu, které jsou dále představeny v kapitolách 4.2 a 4.3.

Lze konstatovat, že došlo k naplnění všech podstatných výstupů a výsledků projektu, mezi které se řadí naplnění monitorovacích indikátorů podpořených osob a kapacity služeb a také vznik všech typů výstupů požadovaných v rámci evaluace. Dále byly realizovány kontrolní návštěvy v rámci průběžných veřejnosprávních kontrol na místě u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb zapojených v projektu.

Mezi hlavní krátkodobé dopady projektu patří:

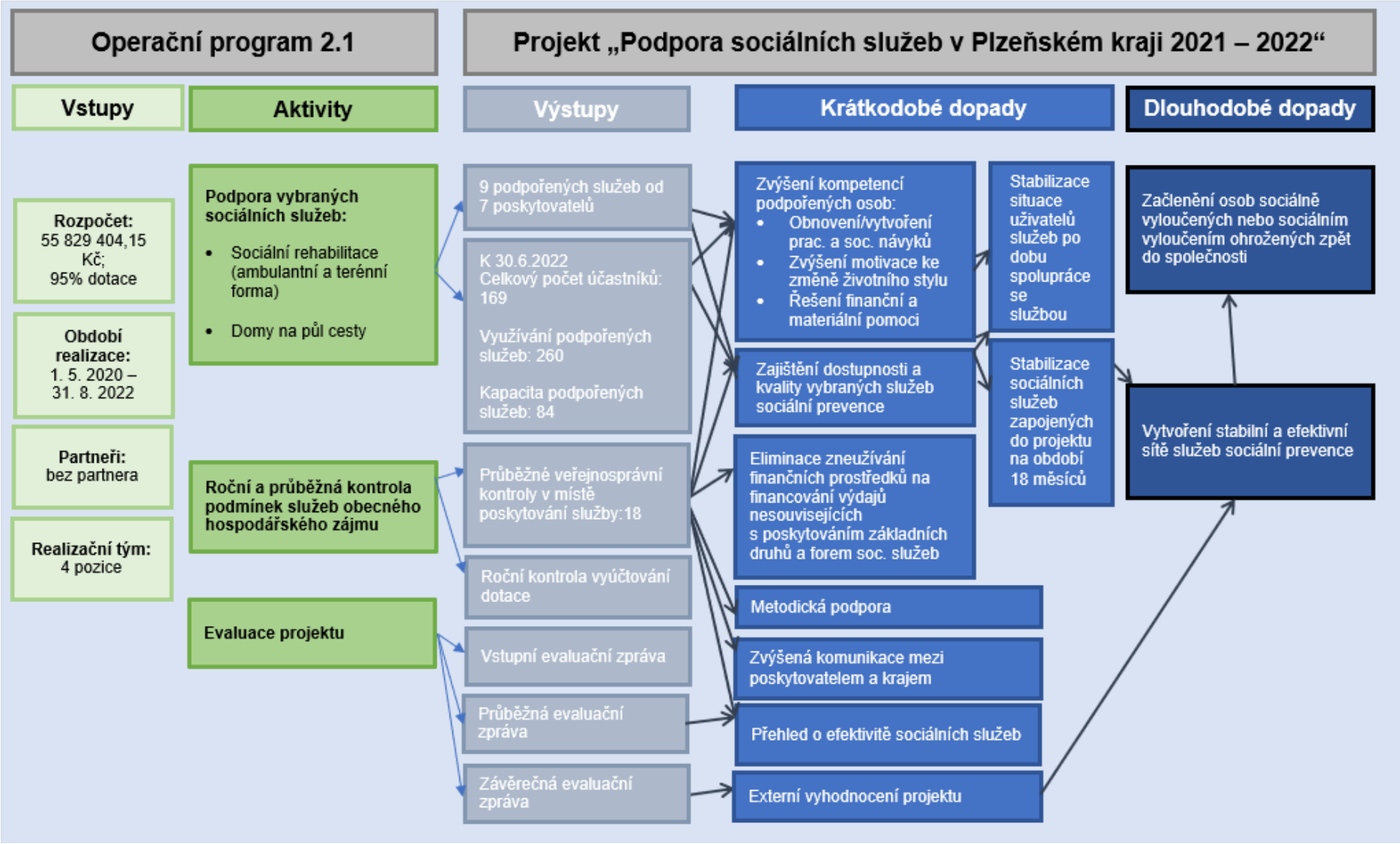
- Vedle zajištění základních činností dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, také stabilizace podpořených druhů sociálních služeb (finanční i personální) na období delší než jeden rok a zajištění dostupnosti a kapacity podpořených sociálních služeb odpovídající Střednědobému plánu.
- Za krátkodobý dopad lze také považovat výsledky získané z realizovaných návštěv – mezi ně patří např. zvýšení kvality fungování některých sociálních služeb na základě požadavků od KÚ PK, zvýšená intenzita komunikace mezi krajem a poskytovateli či metodická podpora poskytovatelům sociálních služeb.
- Na úrovni krátkodobých dopadů došlo ze strany klientů ke zvýšení kompetencí klientů, v rámci podpory někteří klienti obnovili, popř. vytvořili pracovní a sociální návyky či se motivovali ke změně životního stylu, některým klientům služba umožnila řešit zdravotní problémy. Řada podpořených osob nalezla pomoc pro hospodaření s penězi či pro řešení finanční a materiální pomoci.
- Evaluační aktivity pak umožnily vytvoření metodiky hodnocení efektivity a zlepšení přehledu o efektivitě podpořených služeb, srovnání plánované existence projektu se skutečností a identifikaci okamžitých dopadů projektu.

Hlavní dlouhodobé dopady tak lze popsat takto:

- Došlo k podpoře a integraci některých osob sociálně vyloučených nebo sociálním vyloučením ohrožených zpět do společnosti.
- Projekt přispěl k vytvoření stabilní a efektivní sítě služeb sociální prevence na území Plzeňského kraje, k čemuž také přispěly aktivity v rámci klíčové aktivity 2 týkající se veřejnosprávních kontrol u poskytovatelů. Dále lze pozitivně hodnotit také aktivity v rámci klíčové aktivity 3 Evaluace projektu spojené se vznikem metodiky pro hodnocení efektivity sociálních služeb (viz kap. 3.4).

Aktualizovaná teorie změny na následující stránce (viz Obr. 1) ukazuje, čeho bylo díky realizaci projektu dosaženo.

Obrázek 1: Aktualizovaný logický model projektu



4.2 Procesní hodnocení

Procesní část evaluace se zaměřuje zejména na zhodnocení nastavení projektu a jeho skutečnou realizaci.

Následující podkapitola se bude zaměřovat na zodpovězení následujících evaluačních otázek:

1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?
2. Do jaké míry byl projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?
3. Do jaké míry byly naplněny očekávané parametry kvalitní realizace projektu?
4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?
5. Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

4.2.1 Nastavení projektu

Základní informace o projektu

Projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 – 2022“, jehož realizátorem je Plzeňský kraj, je financován z Operačního programu Zaměstnanost, v rámci prioritní osy 2.1: Aktivní začleňování, včetně začleňování s ohledem na podporu rovných příležitostí a aktivní účast a zlepšení zaměstnanosti.

Celkové zdroje pro realizaci projektu činí 55 829 404,15 Kč. Z této částky představoval příspěvek Evropské unie 85 % (tj. 47 454 993,53 Kč), ze státního rozpočtu směřovalo na projekt 10 % (5 582 940,42 Kč), zdroje Plzeňského kraje v projektu činily 5 % (2 791 470,21 Kč).

Zaměření projektu

Hlavním zaměřením projektu je zajištění dostupnosti potřebných sociálních služeb cílovým skupinám osob na území Plzeňského kraje.

Cílovou skupinou projektu je podpora osob, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci či které jsou sociálním vyloučením ohrožené. Byly podporovány sociální služby, které se odborně zaměřují na různé příčiny sociálního vyloučení a na snahu navrátit sociálně vyloučené osoby zpět do společnosti.

Nastavení projektu a podpora vybraných sociálních služeb reflektovalo tehdejší aktuální strategické dokumenty kraje. Jednalo se zejména o následující dokumenty:

- „Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019 - 2021, s prodlouženou platností pro rok 2022“ (Odbor sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje),
- „Akční plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na rok 2019“ (Odbor sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje).

Pro nastavení projektu je také důležité, že svým zacílením navazuje na předchozí individuální projekty realizované již v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost:

- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2010-2014 (1. etapa)
  - podpořeno celkem 20 poskytovatelů a 66 služeb (z toho 14 služeb vzniklo nově díky projektu),
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2013-2014 (2. etapa)
  - podpořeno celkem 16 organizací a 24 služeb,
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2014-2015 (3. etapa)
  - podpořeno celkem 20 poskytovatelů a 60 služeb,
- Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019
  - podpořeno celkem 23 poskytovatelů a 54 služeb na území Plzeňského kraje.

Níže v tabulce 4 jsou uvedeny podpořené sociální služby za jednotlivé etapy realizovaných individuálních projektů. Je zřejmé, že Odbor sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje již na základě předchozích individuálních projektů získal zkušenosti s podporou vybraných typů sociálních služeb, kdy bylo podpořeno až 10 druhů sociálních služeb. Vzhledem k charakteristice dotačního programu mohly být v rámci právě probíhajícího individuálního projektu podpořeny pouze vybrané služby sociální prevence (domy na půl cesty, ambulantní a terénní formy sociální rehabilitace).

Tabulka 4: Přehled realizovaných individuálních projektů podle druhu podpořených služeb

Individuální projekt/Druh služby	Služby sociální prevence									Služby soc. péče	
	AD	**DPC**	**IC**	**NDC**	**SAS**	**STD**	**SR**	**TP**	**NZDM**	**OA**	**PSB**
Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 1. etapa											
Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2. etapa											
Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 3. etapa											
Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019											
Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022											

Zdroj: informace z Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje

Cíle a přínosy projektu

Hlavním cílem projektu bylo především zvýšit uplatnitelnost osob z cílových skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potencionálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby.

Dílčí cíle projektu byly dle Žádosti definovány takto:

1. Podpora cílových skupin prostřednictvím vybraných sociálních služeb
2. Zajištění stability a rozvoje vybraných sociálních služeb sociální prevence
3. Ověření přiměřenosti výše obvyklých nákladů a výnosů jednotlivých sociálních služeb
4. Měření efektivity sociálních služeb
5. Vyhodnocení projektu

Projekt tedy měl přispět k optimalizaci a stabilizaci sítě vybraných druhů sociálních služeb na území Plzeňského kraje. Podpořilo by se tak začlenění osob z vybraných cílových skupin projektu do společnosti a posílilo by se jejich uplatnění na trhu práce, zároveň se bude tomuto sociálnímu vyloučení cílových skupin předcházet.

Hlavní přínosy projektu:
Realizace projektu přispěje k zajištění dostupnosti 9 služeb ambulantní a terénní formy sociální rehabilitace a 1 pobytové služby domy na půl cesty zařazených do základní sítě Plzeňského kraje o kapacitě 84 míst. Podpořené sociální služby poskytnou pomoc a podporu 112 účastníkům (indikátor 6 00 00) a 166 osobám (indikátor 6 70 10) z cílových skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučených a prostřednictvím svých činností přispějí ke zvyšování jejich schopností a dovedností nezbytných pro úspěšné uplatnění na trhu práce.

Finanční podpora služeb především přispěje k zajištění stability a rozvoje podpořených služeb, jenž se odráží v kvalitě poskytovaných služeb. Kontinuální financování služeb umožňuje strategické plánování, efektivní řízení a stabilní personální zabezpečení služby (zamezení fluktuace pracovníků), které pozitivně působí na celkovou kvalitu poskytované služby a pomáhá naplňovat dlouhodobé vzdělávací plány pracovníků - zvyšování kvalifikace sociálních pracovníků přímo ovlivňuje výsledky jejich práce s cílovou skupinou.

Efektivně a kvalitně poskytované sociální služby nabízí cílové skupině pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení. Jen účinně poskytovaná sociální služba respektuje a reflektuje možnosti, schopnosti a přání uživatele a celou spolupráci vědomě a kontinuálně vztahuje ke konkrétním změnám v jeho nepříznivé situaci.

Tuto spolupráci staví na konkrétních cílech, spolupráci a vyjednaných krocích obou zapojených stran.

Daný projekt je zaměřen na následující cílové skupiny osob:

- **osoby se zdravotním postižením** (osoby s jiným zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním, osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby se zrakovým postižením, osoby se sluchovým postižením, osoby s tělesným postižením, osoby s mentálním postižením, osoby s kombinovaným postižením),
- **rodiče samoživitelé,**
- **osoby pečující o malé děti** (rodiny s dítětem/dětmi),
- **osoby s kombinovanými diagnózami** (osoby s kombinovaným postižením),
- **oběti trestné činnosti**,
- **osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané** (osoby v krizi),
- **osoby ohrožené předlužeností,**
- **osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi** (osoby v krizi, osoby ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách, oběti domácího násilí),
- **osoby v nebo po výkonu trestu** (pachatelé trestné činnosti),
- **osoby opouštějící institucionální zařízení** (osoby do 26 let věku opouštějící školská zařízení pro výkon ústavní péče).

Tyto cílové skupiny byly analyzovány z hlediska potřebnosti konkrétních sociálních služeb v několika analytických a strategických dokumentech Plzeňského kraje. Po rešerši těchto strategických dokumentů je zřejmé, že analýza potřeb je v souladu s prioritami Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019-2021 vč. Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na rok 2019 resp. na rok 2022.

Organizační zajištění projektu

Pro potřeby řízení projektu byl na Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje nastaven realizační tým, odbornou kapacitu projektového týmu tak tvořily celkem 4 úvazky v následujícím rozložení, viz tabulka 5.

Tabulka 5: Realizační tým projektu

Pozice	Rozsah zapojení	Funkce (dle žádosti o podporu)
Projektový manažer	1 úvazek	Oblast administrace a řízení projektu (Příprava a realizace dotačního řízení – podle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů; příprava a podpis smluv s poskytovateli sociálních služeb; vypracování monitorovacích zpráv a s tím související činnosti; sběr a zprac.dat o poskytování sociálních služeb; komunikace s poskytovateli sociálních služeb; příprava podkladů souvisejících s projektem pro orgány Plzeňského kraje; zajištění realizace aktivit v rámci publicity projektu).
Finanční manažer	1 úvazek	Finanční řízení projektu a s tím související činnosti (kontrola účetních dokladů; spoluúčast na vypracování finanční části monitorovacích zpráv; komunikace s poskytovateli sociálních služeb v rámci vyúčtování dotací; příprava podkladů souvisejících s finančním zajištěním projektu pro orgány Plzeňského kraje; kontrola vyúčtování dotací od poskytovatelů sociálních služeb aj.).
Kontrolní a metodičtí pracovníci	2 úvazky	Oblast metodické podpory a kontroly poskytovatelů sociálních služeb v rámci projektu a s tím související činnosti (kontrola dodržování podmínek čerpání finančních prostředků, kontrola dodržování podmínek stanovených v souvislosti s poskytnutím vyrovnávací platby za poskytování služby obecného hospodářského zájmu, kontrola na místě u poskytovatelů sociálních služeb (hodnocení efektivity poskytovaných služeb), vyhodnocování prováděných kontrol a zpracování protokolu o výsledku kontroly, metodické konzultace).

Zdroj: Žádost o podporu

Projektový a finanční manažer pravidelně zpracovává pro MPSV Zprávu o realizaci projektu společně se Žádostí o platbu, na jejichž základě jsou Plzeňskému kraji, jakožto příjemci dotace, propláceny finanční prostředky projektu.

Hlavním předmětem kontroly je plnění monitorovacích indikátorů, k jejichž naplnění se realizátor zavazuje. Stanovené výše jednotlivých indikátorů pro tento projekt jsou uvedené dále v tabulce 6.

Tabulka 6: Závazné hodnoty monitorovacích indikátorů

Kód indikátoru	Indikátor	Popis indikátoru	Závazná hodnota
6 00 00	Celkový počet účastníků	Jedná se o osoby s jednoznačnou identifikací s ROB, které byly přímo podpořeny z projektu, byla s nimi uzavřena písemná smlouva o poskytnutí sociální služby a získaly podporu v rozsahu min. 40 h.	112
6 70 01	Kapacita podpořených služeb	Jedná se o okamžitou kapacitu, tj. maximální počet osob, které mohou podpořené služby v danou chvíli obsloužit.	84
6 70 10	Využívání podpořených služeb	Indikátor stanoven pro osoby, jejichž podpora nepřesáhla bagatelní podporu.	166
8 05 00	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů	Zveřejnění závěrečné evaluační zprávy.	1

Zdroj: Projektová žádost

Následující tabulka 7 ukazuje základní nastavení analýzy rizik projektu a způsobu jejich řízení (základní segmentace a návrh na jejich eliminaci).

Tabulka 7: Analýza rizik projektu včetně návrhu eliminace rizik

Riziko	Způsob snížení dopadu/eliminace rizika:
Nezajištění účasti vybraných sociálních služeb v projektu	– zveřejnění informací o realizaci dotačního řízení v rámci projektu na internetových stránkách Plzeňského kraje a na všech zákonem stanovených místech; – realizace informačních setkání s poskytovateli služeb
Nedodržení harmonogramu	– reálné nastavení termínů realizace jednotlivých částí projektu a jejich průběžné vyhodnocování
Nedodržení monitorovacích indikátorů projektu	– reálné nastavení monitorovacích indikátorů s ohledem na možné duplicitní vykazování účastníků; – průběžné monitorování plnění nastavených indikátorů ze strany Plzeňského kraje
Poskytnutí nadměrné vyrovnávací platby	– předkládání ročního vyúčtování poskytnuté dotace a povinnost vrátit nadměrnou vyrovnávací platbu
Nedodržení rozpočtu projektu	– příprava detailního rozpočtu a jeho průběžná revize a úprava; – vhodné nastavení smluvních podmínek
Nedostatečné personální zajištění projektu	– včasná identifikace a plánování potřebných personálních kapacit a zajištění jejich kapacit po dobu realizace projektu; – obsazení projektových míst nejvhodnějšími osobami; – zapojení stávajících zaměstnanců do realizace projektu z důvodů provázání výstupů projektu s praxí

Zdroj: Projektová žádost

4.2.2 Realizace projektu

4.2.2.1 Zhodnocení plnění jednotlivých klíčových aktivit v průběhu realizace projektu

Projekt byl realizován v podobě celkem 3 klíčových aktivit:

KA 1: Podpora vybraných sociálních služeb
Klíčová aktivita je zaměřena na přípravu a realizaci dotačního řízení podle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, jejíž součástí je definování podmínek a pravidel pro poskytnutí a čerpání vyrovnávací platby a dále na nastavení pokynů pro evidenci podpory poskytnuté účastníkům projektu. Klíčová aktivita bude realizována k dosažení dílčího cíle 1. Podpora cílových skupin prostřednictvím vybraných sociálních služeb a dílčího cíle 2. Zajištění stability a rozvoje vybraných sociálních služeb sociální prevence.

V rámci klíčové aktivity byly realizovány dílčí aktivity (DA):
- Příprava a realizace dotačního řízení
- Monitoring evidence podpory

<u>DA 1: Příprava a realizace dotačního řízení</u>
V květnu 2020 byl vyhlášen dotační program "Podpora sociálních služeb v rámci individuálního projektu Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022". V září 2020 byly Zastupitelstvem Plzeňského kraje (dále jen ZPK) schváleny přidělené výše dotace jednotlivým poskytovatelům sociálních služeb a následně došlo k uzavření 9 smluv o poskytnutí účelové dotace (z důvodu plánovaného sloučení služby Dům Ledce ID 5885525 se službou Sociální rehabilitace Ledovec ID 3131189 ode dne 1. 1. 2021 došlo k ponížení plánovaného počtu podpořených služeb z 10 na 9).

Plánovaný úvodní seminář pro příjemce dotace na listopad 2020 byl z důvodu nepříznivé epidemiologické situace způsobené onemocněním Covid-19 zrušen. Informace k projektu byly zveřejněny prostřednictvím prezentace na webových stránkách Plzeňského kraje.

V červnu 2021 byl vyhlášen dotační program Podpora sociálních služeb v rámci individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022, druhé kolo - dofinancování" Předmětem programu bylo dofinancování zvýšených nákladů v souvislosti se zvýšením mezd a platů v sociální oblasti a s předpokládanou mírou inflace v roce 2021, které odůvodňovalo navýšení ukazatelů pro výpočet vyrovnávací platby pro rok 2022 v období od 1. 1. 2022 do 30. 6. 2022. O toto dofinancování požádaly 4 služby, a to Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy, Sdružení občanů EXODUS, z.s., Středisko křesťanské pomoci Plzeň (sociální rehabilitace, domy na půl cesty).

V květnu 2022 bylo se všemi poskytovateli sociálních služeb zapojených do projektu telefonicky řešeno možné riziko překročení položky rozpočtu "energie" o více než 15 % původní hodnoty z důvodu nepředvídatelného nárůstu cen energií v prvním pololetí roku 2022. Překročení položky rozpočtu "energie" o více než 15 % hrozilo dvěma poskytovatelům, a to: Diakonii ČCE - středisko Západní Čechy a Sdružení občanů EXODUS, z.s. S uvedenými organizacemi byl proto v červnu 2022 uzavřen dodatek ke smlouvě o poskytnutí účelové dotace umožňující poskytovatelům navýšení položky rozpočtu "energie" o více než 15 %, a to i bez předchozího souhlasu poskytovatele finančních prostředků.

V rámci realizace projektu bylo vyplaceno poskytovatelům celkem 6 splátek dotace a mimořádná splátka dotace, o kterou mohli poskytovatelé sociálních služeb požádat za smluvně stanovených podmínek.

V závěru projektu (srpen 2022) je naplánován závěrečný seminář ke zhodnocení projektu s poskytovateli sociálních služeb zapojených do projektu.

DA 2: Monitoring evidence podpory

V rámci této dílčí aktivity průběžně probíhala kontrola podpořených osob spolu s importem údajů o podpořených osobách do IS ESF 2014+ a výpočtem dosažených hodnot indikátorů na základě celkem 6 předložených zpráv o realizaci projektu poskytovateli sociálních služeb za období:

- leden - březen 2021 (1. MO),
- duben - červen 2021 (2. MO),
- červenec - září 2021 (3. MO),
- říjen - prosinec 2021 (4. MO),
- leden - březen 2022 (5. MO),
- duben - červen 2022 (6. MO).

Hlavní monitorovací indikátory dle Žádosti o podporu / dle Smlouvy o poskytnutí dotace:

- Celkový počet účastníků (6 00 00): 112 / 114
- Využívání podpořených služeb (6 70 10): 166 / 167
- Kapacita podpořených služeb (6 70 01): 84 /88
- Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních): 1 dokument

Indikátor Kapacita podpořených služeb (6 70 01) vykázal v průběhu realizace projektu navýšení. Toto navýšení kapacity se odvíjí od změn v Pověření, k jehož dodržování jsou poskytovatelé sociálních služeb vázáni smlouvou o poskytnutí účelové dotace.

Na základě žádosti poskytovatele Ledovec, z.s. byla u služby Sociální rehabilitace ID 3131189 s účinností od 1. 1. 2021 do 31. 12. 2021 navýšena okamžitá kapacita v terénní i v ambulantní formě o 6 klientů. V roce 2022 došlo na další žádost poskytovatele s účinností od 1. 1. 2022 k navýšení okamžité kapacity v terénní formě o 2 klienty a od 1. 7. 2022 vzroste okamžitá kapacita jak v terénní, tak i v ambulantní formě o další 2 klienty.

Na základě těchto změn tak bude vykazovat tento indikátor konečnou hodnotu 88 míst.

KA 2: Roční a průběžná kontrola podmínek SOHZ (služeb obecného hospodářského zájmu)

Součástí této aktivity je kontrola dodržování podmínek čerpání finančních prostředků v souladu s ustanoveními zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů. Klíčová aktivita byla realizována k dosažení dílčího cíle 3. Ověření přiměřenosti výše obvyklých nákladů a výnosů jednotlivých sociálních služeb a dílčího cíle 4. Měření efektivity sociálních služeb.

V rámci klíčové aktivity byly realizovány dílčí aktivity:

- Průběžná veřejnosprávní kontrola v místě poskytování služby
- Roční kontrola vyúčtování dotace

Prostřednictvím kontrol v místě poskytování služby se ověřovalo, zda jsou podporované sociální služby dostupné pro potřebné osoby, poskytované kvalitně a v souladu s Pověřením.

Předmětem kontroly bylo dále poskytnutí metodické pomoci, a to jak ve vztahu k plnění povinností vyplývajících z Pověření, tak k evidenci podpory poskytnuté účastníkům projektu.

DA 1: Průběžná veřejnosprávní kontrola v místě poskytování služby

Od března 2021 do června 2022 byly realizovány veřejnosprávní kontroly v místě poskytování služby, celkem bylo provedeno 18 kontrol – vždy 2 kontroly u každé služby.

Celkem v rámci 4 kontrol služeb byl zjištěn nedostatek v oblasti časového rozsahu poskytované podpory, což nemělo vliv na výši poskytnutých finančních prostředků a tyto nedostatky byly odstraněny v rámci nadcházejících monitorovacích období.

U 3 z celkových 18 kontrol na místě u poskytovatelů bylo zjištěno pochybení v podobě neoprávněného čerpání dotace v roce 2021, resp. 2022. Nedostatky zjištěné kontrolní

skupinou poskytovatelé napravili buď v průběhu kontroly, nebo byli poskytovatelé vyzváni k vrácení finančních prostředků.

Přehled termínů kontrol podle poskytovatelů a služeb je uveden v tabulce 8 a 9.

Tabulka 8: Výsledky veřejnosprávních kontrol u poskytovatelů

Zjištěné nedostatky podle druhu	Počet
Finanční kontrola	**5**
Způsobilost nákladů/výdajů	5
Vedení účetnictví	-
Náležitosti účetních dokladů	-
Věcná kontrola	**4**
Vedení evidence, plnění monitorovacích ukazatelů	4
Personální zabezpečení	-
Publicita a vizuální identita	-
Materiální zajištění sociální služby	-
Objem poskytovaných činností	-
Zpracování osobních údajů	-
Časová dostupnost služby	-
Účelnost poskytované služby	-
Celkem zjištěných nedostatků	**9**
Celkem provedených kontrol	**18**

Zdroj: Protokoly o kontrole u poskytovatele

Jak je vidět z tabulky 8 v oblasti finanční kontroly se nejčastěji chybovalo v oblasti způsobilosti nákladů, resp. výdajů (neoprávněné čerpání dotace). Dotčení poskytovatelé pak byli vyzváni k nápravě stavu a vrácení stanovené částky.

V případě věcné kontroly se nedostatky vyskytly pouze ve vedení evidence a plnění monitorovacích indikátorů, zejména v nesprávném uvedení časového rozsahu poskytované podpory, která následně neodpovídala dle Přílohy č. 1 Zprávy o realizaci projektu. Poskytovatelé byli vyzváni k odstranění tohoto nedostatku buď v průběhu kontroly, nebo do následujícího MO bez vlivu na výši poskytnutých finančních prostředků.

DA 2: Roční kontrola vyúčtování dotace

V období leden až březen 2022 probíhala kontrola roční zúčtované vyrovnávací platby (náklady a výnosy sociální služby za rok 2021) a vyúčtované dotace za rok 2021 (z celkové přidělené dotace ve výši 30 105 853 Kč bylo poskytovateli využito 29 060 738 Kč).

Kontrola vyúčtování dotace za rok 2022 a kontrola závěrečného vyúčtování v rámci závěrečné zprávy o realizaci projektu probíhá v červenci a srpnu 2022.

Tabulka 9: Přehled veřejnosprávních kontrol na místě u poskytovatelů

Název poskytovatele	Druh služby	ID	Datum 1. kontroly	Datum 2. kontroly	Nedostatky 1. kontrola/2.kontrola
Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy	Sociální rehabilitace	3764767	17.05.2021	07.03.2022	Bez zjištěných nedostatků/ Neoprávněné čerpání dotace za rok 2021 a 2022
Diecézní charita Plzeň	Sociální rehabilitace	7827989	04.10.2021	23.05.2022	Bez zjištěných nedostatků
Diecézní charita Plzeň	Sociální rehabilitace	9156799	21.06.2021	14.03.2022	Bez zjištěných nedostatků
Ledovec, z.s.	Sociální rehabilitace	3131189	26.05.2021	20.12.2021	Bez zjištěných nedostatků/ Časový rozsah poskytované podpory - nemá vliv na výši poskytnutých finančních prostředků (napraveno v 4. MO)
SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou	Sociální rehabilitace	9746327	29.03.2021	08.11.2021	Bez zjištěných nedostatků
Sdružení občanů EXODUS, z.s.	Sociální rehabilitace	5154526	15.09.2021	13.05.2022	Bez zjištěných nedostatků/ Neoprávněné čerpání dotace za rok 2022
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	Sociální rehabilitace	8484833	16.06.2021	23.03.2022	Bez zjištěných nedostatků/ Neoprávněné čerpání dotace za rok 2022 + Časový rozsah poskytované podpory
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	Domy na půl cesty	8211064	30.08.2021	25.04.2022	Časový rozsah poskytované podpory (napraveno v 3. MO)/ Časový rozsah poskytované podpory (napraveno v 6. MO)
Tyfloservis, o.p.s.	Sociální rehabilitace	4504456	21.04.2021	15.12.2021	Bez zjištěných nedostatků

Zdroj: Dokumentace k Projektu

KA 3: Evaluace projektu

Klíčová aktivita je zaměřena na vyhodnocování průběhu realizace za účelem zlepšení realizace projektu a vyhodnocení dosažených výstupů a výsledků, včetně zpracování evaluačních zpráv, jejichž závěry mohou přispět ke zvýšení efektivity při přípravě a realizaci budoucích projektů.

Evaluace projektu průběžně hodnotí a kontroluje plnění plánovaných cílů, reaguje na cíle projektu, a jejím úkolem je posoudit, do jaké míry projekt tyto cíle naplnil, resp. přispěl k jejich naplnění, a to v podobě průběžné a závěrečné evaluace.

V roce 2020 bylo vypracováno metodické zadání pro realizaci evaluace externím zadavatelem. Jelikož předpokládaná hodnota zakázky byla nižší než 500 000 Kč bez DPH, nebylo přistoupeno k provedení výběrového řízení.

V lednu 2021 byla uzavřena písemná objednávka (dle usnesení č. 307/21 RPK) na vypracování evaluace projektu "Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021 - 2022" společností Regionální rozvojová agentura Plzeňského kraje, obecně prospěšná společnost, Riegrova 206/1, 301 00 Plzeň.

Z důvodu trvající nepříznivé epidemiologické situace způsobené pandemií Covid-19 byla pracovní setkání s externím evaluátorem zrušena a nahrazena telefonickou a emailovou komunikací. Podklady pro zpracování evaluace projektu byly předány elektronickou formou v zabezpečených souborech ve smluvených termínech.

V březnu 2021 po zapracování všech připomínek a odsouhlasení ze strany MPSV byla předložena finální verze vstupní evaluační zprávy.

Od dubna do září 2021 probíhal sběr a analýza dat potřebných pro vypracování evaluace, probíhala příprava dotazníkového šetření a terénního evaluačního šetření u poskytovatelů služeb. Dotazníkové šetření i terénní evaluační šetření u poskytovatelů probíhalo podle naplánovaného harmonogramu evaluace (viz kap. 4.2).

V lednu 2022 došlo k předání průběžné evaluační zprávy projektu do připomínkového řízení zadavateli a MPSV. Po zapracování všech připomínek a odsouhlasení ze strany MPSV byla finální verze dokumentu předložena dne 31. 1. 2022.

Předání této finální verze závěrečné evaluační zprávy se předpokládá před ukončením celého projektu 22. 8. 2022.

4.2.2.2 Harmonogram projektu

Podle stávajícího harmonogramu realizovaného projektu odpovídá zahájení i plánované ukončení projektu harmonogramu vyplývajícího ze Žádosti.

Celková doba realizace projektu tak činila 28 měsíců. Následující tabulka 10 ukazuje harmonogram realizace projektu podle jednotlivých klíčových aktivit.

Tabulka 10: Harmonogram projektu

Postup projektu	Termín
Realizace projektu	**1. 5. 2020 - 31. 8. 2022**
KA č. 1 Podpora vybraných sociálních služeb	
Příprava a realizace dotačního řízení	05/2020 (1. kolo) 06/2021 (2. kolo)
Monitoring evidence podpory	04/2021 – 08/2022
KA č. 2 Roční a průběžná kontrola podmínek SOHZ	
Průběžná veřejnosprávní kontrola v místě poskytování služby	03/2021 – 06/2022
Roční kontrola vyúčtování dotace	01/2022 – 03/2022 (za rok 2021) 07/2022 – 08/2022 (za rok 2022 + kontrola závěrečného vyúčtování)
KA č. 3 Evaluace projektu	
Příprava zadávacího řízení	11/2020 – 01/2021
Realizace zadávacího řízení	01/2021
Realizační fáze evaluace	01/2021 – 08/2022
Výstupem: Vstupní zpráva evaluace v úvodu realizační fáze (1. 3. 2021), Průběžná (31. 1. 2022) a Závěrečná evaluační zpráva (22. 8. 2022).	

Zdroj: Projektová žádost, Zpráva o realizaci projektu

Během realizace projektu nedošlo k podstatným změnám projektu ani k posunu harmonogramu jednotlivých klíčových aktivit projektu.

4.2.2.3 Harmonogram evaluace

Postup a závazný harmonogram zpracování evaluace shrnuje následující tabulka. Jednotlivé postupy evaluace v rámci zpracování vstupní, průběžné a závěrečné evaluační zprávy odpovídaly stanovenému harmonogramu, viz tabulka 11.

Tabulka 11: Harmonogram evaluace

Postup evaluace / Měsíce	1/ 2021	2/ 2021	**3/ 2021**	4/ 2021	5/ 2021	6/ 2021	7/ 2021	8/ 2021	9/ 2021	10/ 2021	11/ 2021	12/ 2021	**1/ 2022**	2/ 2022	3/ 2022	4/ 2022	5/ 2022	6/ 2022	7/ 2022	**8/ 2022**
I. Zahájení evaluace																				
Úvodní schůzka se zadavatelem, podpis smlouvy																				
Určení datových zdrojů																				
Předání dat k projektu i interních dat a materiálů příjemce																				
Specifikace metod výzkumu																				
Metody sběru a analýzy dat																				
Vstupní vyhodnocení dostupných dat																				
Zpracování evaluační matice																				
Průběžná schůzka dodavatele se zadavatelem																				
Předání vstupní evaluační zprávy		8.2.																		
Vypořádání případných připomínek ke vstupní evaluační zprávě																				
Předání finální verze vstupní evaluační zprávy (I.)			**1.3.**																	
II. Terénní šetření																				
Analýza relevantních dokumentů																				
Sběr a analýza dat potřebných pro evaluaci																				
Příprava dotazníkového šetření																				
Příprava terénního evaluační šetření u poskytovatelů																				
Realizace dotazníkového šetření poskytovatelů sociálních služeb																				
Realizace dotazníkového šetření cílových skupin projektu																				
Realizace terénního evaluačního šetření u poskytovatelů																				
Vyhodnocení dotazníkového šetření																				
Vyhodnocení terénního evaluačního šetření u poskytovatelů																				
Průběžná schůzka dodavatele se zadavatelem																				
Předání průběžné evaluační zprávy													10.1.							
Vypořádání případných připomínek k průběžné evaluační zprávě																				
Předání finální verze průběžné evaluační zprávy (II.)													**31.1.**							
III. Formulace závěrů																				
Sběr a analýza dat potřebných pro evaluaci																				
Analýza kvalitativních a kvantitativních dat																				
Syntéza kvalitativních a kvantitativních dat																				
Zodpovězení procesních evaluačních otázek																				
Zodpovězení dopadových evaluačních otázek																				
Vyhodnocení dopadů projektu na sociální služby																				
Formulace doporučení																				
Průběžná schůzka dodavatele se zadavatelem																				
Předání závěrečné evaluační zprávy																				1.8.
Vypořádání případných připomínek k závěrečné evaluační zprávě																				
Předání finální verze závěrečné evaluační zprávy (III.)																				**22.8.**

4.2.2.4 Vyhodnocení účasti poskytovatelů sociálních služeb

V rámci této podkapitoly bude zhodnoceno zapojení poskytovatelů podpořených druhů sociálních služeb (domy na půl cesty a terénní a ambulantní forma sociální rehabilitace) do projektu.

Před začátkem realizace projektu byli osloveni poskytovatelé působící v Plzeňském kraji v podporovaných službách. Předběžná informativní schůzka Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje s poskytovateli probíhala s cílem informovat poskytovatele o připravovaném projektu a o způsobech nastavení aktivit a monitorovacích indikátorů pro přípravu a realizaci individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022“. Způsob nastavení monitorovacích indikátorů za jednotlivá zařízení sociálních služeb byl s KÚ konzultován, zohledňoval zkušenosti s realizací předchozího projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“ a stal se také podkladem pro přípravu projektového záměru a žádosti.

Předběžně bylo počítáno s celkem 10 službami s účastí v projektu, z důvodu plánovaného sloučení služby Dům Ledce ID 5885525 se službou Sociální rehabilitace Ledovec ID 3131189 ode dne 1. ledna 2021 došlo k ponížení plánovaného počtu podpořených služeb z 10 na 9.

Do projektu se nakonec zapojilo 7 poskytovatelů sociálních služeb, z toho 1 poskytovatel služby domy na půl cesty a 7 poskytovatelů služby sociální rehabilitace. Přehled všech poskytovatelů těchto podpořených druhů sociálních služeb je uveden v následující tabulce 12.

Tabulka 12: Kapacita podpořených služeb SR a DPC a služeb mimo projekt

Název poskytovatele	Druh služby	ID	Kapacita dle smlouvy k Projektu	Kapacita v PK celkem
Služby podpořené projektem				
Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy	SR	3764767	8	8
Diecézní charita Plzeň	SR	7827989	4	4
Diecézní charita Plzeň	SR	9156799	20	20
Ledovec, z.s.	SR	3131189	25*	29*
SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou	SR	9746327	4	4
Sdružení občanů EXODUS, z.s.	SR	5154526	6	6
Tyfloservis, o.p.s.	SR	4504456	6	6
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	SR	8484833	3	3
Středisko křesťanské pomoci Plzeň	DPC	8211064	8	8
Služby mimo projekt				
Diecézní charita Plzeň	SR	9932137	0	15
FOKUS - Písek, z.ú.	SR	4804651	0	2
Tichý svět, o.p.s.	SR	4385424	0	-
Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch	SR	8053642	0	36
AUDIOHELP z.s.	SR	6720294	0	-
Centrum Hájek z.ú.	SR	1396076	0	4

Zdroj: Dokumentace k Projektu, Registr poskytovatelů sociálních služeb (MPSV)

Pozn.: SR - sociální rehabilitace (pouze terénní a ambulantní forma), DPC - domy na půl cesty
** od 1. 1. do 30. 6. 2022 navýšena kapacita ze 17 na 25, od 1. 7. 2022 navýšena kapacita o 4 klienty*

Sociální služba domy na půl cesty je v kraji realizovaná pouze jedním poskytovatelem, a to Střediskem křesťanské pomoci Plzeň, jehož celá nabízená kapacita je dotovaná v rámci projektu. V případě služby sociální rehabilitace (terénní či sociální forma) je projektem podpořeno 7 z 12 poskytovatelů působících v kraji. Ostatních 5 poskytovatelů služeb sociální

rehabilitace (Tichý svět, o.p.s., FOKUS - Písek, z.ú., Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch, AUDIOHELP z.s. a Centrum Hájek z.ú.) se stávajícího ani předchozího individuálního projektu realizovaných v Plzeňském kraji neúčastnilo. Tyto jmenované služby nebylo možné v projektu podpořit z následujících důvodů:

- Diecézní charita Plzeň – služba nebyla oslovena z důvodu poskytování pobytové formy sociální rehabilitace, jenž nelze z OPZ finančně podpořit,
- FOKUS - Písek, z.ú.,Tichý svět, o.p.s. a Centrum Hájek z.ú. – služby nebyly součástí základní sítě sociálních služeb v Plzeňském kraji, z tohoto důvodu nebylo možné jejich zapojení do projektu,
- Centrum pobytových a terénních sociálních služeb Zbůch – služba byla v základní síti sociálních služeb v Plzeňském kraji, ale nedisponovala pověřením Plzeňského kraje (služba pověřena MPSV).

Všechny podpořené služby zapojené v projektu se podílely rovněž na realizaci předchozího individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“, výjimku tvořil pouze poskytovatel SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou, který se předchozího projektu neúčastnil.

Lze tak konstatovat, že do projektu se zapojila většina poskytovatelů uvedených služeb působících na území Plzeňského kraje.

Rozmístění jednotlivých druhů služeb podporovaných v projektu na území Plzeňského kraje se koncentruje zejména do krajského města Plzně, dále pak okresních měst Rokycan a Klatov. Služby dále působí v Domažlicích a v Horšovském Týně a na sever od Plzně v Ledcích a Třemošné. Jediná služba v kraji dům na půl cesty se nachází v krajském městě Plzni.

4.2.2.5 Organizační zajištění během realizace projektu

Realizační tým projektu byl tvořen celkem 4 úvazky:

- projektový manažer (1 úvazek),
  zapojení do projektu: 28 měsíců (květen 2020 – srpen 2022)
- finanční manažer (1 úvazek),
  zapojení do projektu: 28 měsíců (květen 2020 – srpen 2022)
- kontrolní a metodický pracovník – 2 x 1 úvazek,
  zapojení do projektu: 18 měsíců (březen 2021 – srpen 2022).

V průběhu realizace projektu došlo pouze k jedné změně realizačního týmu, kdy pozice kontrolního a metodického pracovníka byla po dlouhodobé pracovní neschopnosti a plánovaném odchodu na mateřskou dovolenou nahrazena ke dni 3. 1. 2022.

Dle dotazníkového šetření z roku 2021 poskytovatelé ocenili vstřícný přístup projektových pracovníků. Všech 7 oslovených poskytovatelů bylo spokojeno s organizačním zajištěním projektu bez výhrad (viz graf 2). Jeden poskytovatel uvedl připomínku, ve které by uvítal zohlednění výše administrativní zátěže projektu k výši úvazku a k výši poskytnuté dotace.

Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

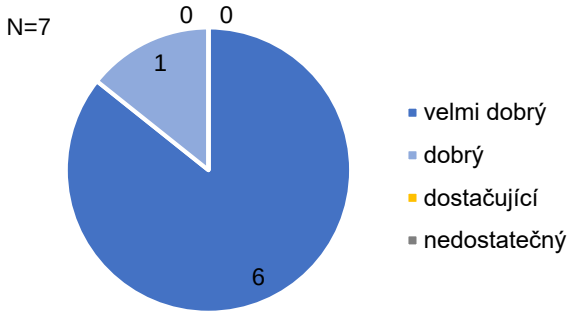
Výsledky dotazníkového šetření mezi poskytovateli také dokládají, že docházelo k pravidelné a intenzivní komunikaci mezi příjemcem dotace (Odbor sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje) a poskytovateli sociálních služeb.

V rámci realizace projektu příjemce plánoval uspořádat úvodní seminář pro příjemce dotace, který byl z důvodu nepříznivé epidemiologické situace způsobené onemocněním Covid-19 zrušen. Informace k projektu byly zveřejněny prostřednictvím prezentace na webových stránkách Plzeňského kraje.

V závěru projektu (srpen 2022) je naplánován závěrečný seminář ke zhodnocení projektu s poskytovateli sociálních služeb zapojených do projektu.

Metodické vedení poskytovatelů sociálních služeb bylo zajišťováno také prostřednictvím osobních a elektronických konzultací, zejména v oblasti vykazování monitorovacích indikátorů, čerpání finančních prostředků a vyúčtování dotace. Aktuální informace k projektu byly publikovány na stránkách Plzeňského kraje v sekci věnované individuálnímu projektu.

Graf 3: Jak hodnotíte způsob komunikace s projektovým týmem?



Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

Díky této komunikaci a pořádání metodických setkání tak poskytovatelé hodnotili způsob komunikace s projektovým týmem v naprosté většině jako velmi dobrou (6 poskytovatelů) či dobrou (1 poskytovatel). Žádná organizace neoznačila způsob komunikace za dostačující či nedostatečnou (viz graf 3).

4.2.2.6 Průběžný monitoring

Monitoring práce s uživateli v průběhu realizace projektu probíhal pomocí sledování dvou hlavních zdrojů: veřejnosprávní kontroly u poskytovatelů a předkládání monitorovacích zpráv včetně vykazování monitorovacích indikátorů ze strany poskytovatelů.

Veřejnosprávní kontroly

Kontroly u poskytovatelů probíhaly v rámci projektu vždy na základě vytvořeného plánu. Tento plán byl následně upřesňován dle potřeb projektu a aktuální situace poskytovatelů pro šestiměsíční období. Hlavním předmětem kontroly pro každou danou službu bylo:

1. Plnění povinností vyplývajících z Pověření výkonem služby/služeb obecného hospodářského zájmu a
2. plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytnutí účelové dotace, ve znění dodatků.

Veřejnosprávní kontroly byly nastaveny tak, aby u každé zapojené služby proběhla kontrola minimálně 2x za dobu realizace projektu. Celkem bylo v rámci projektu provedeno 18 kontrol u 9 služeb zapojených v projektu.

Protokol z veřejnosprávní kontroly na místě u poskytovatele byl zpracován po každé provedené kontrole v každé službě. Tento protokol se dělí na finanční část (hospodaření, účetnictví, doklady, aj.) a věcnou část. V případě věcné kontroly bylo sledováno zejména poskytování služby v místě realizace a hodnoceny byly následující oblasti:

- účelnost poskytované služby,
- časová dostupnost služby,
- vedení evidence, plnění monitorovacích ukazatelů,
- způsob zpracování osobních údajů,
- objem poskytovaných činností,
- personální zabezpečení služby,
- materiální zajištění sociální služby,
- publicita a vizuální identita.

V případě zjištěných nedostatků bylo vydáno doporučení k odstranění těchto nedostatků. Sankční mechanismus byl stanoven pouze u finanční části kontrol, kdy byly stanoveny vratky části platby za poskytování sociálních služeb. Vyhodnocení analýzy protokolů z veřejnosprávních kontrol na místě u poskytovatele je uvedeno v kapitole 4.2.2.1.

Monitorovací zprávy

Monitorovací zprávy byly poskytovateli dotace předkládány 1x za čtvrtletí, tuto zprávu tvořily věcná část a přílohy, včetně přehledu monitorovacích indikátorů. Indikátory, které poskytovatelé vykazovali, jsou definovány v rámci Obecné části pravidel pro žadatele a příjemce v rámci Operačního programu Zaměstnanost (kap. 18). Kontrolní a metodičtí pracovníci se snažili způsob vykazování mezi poskytovateli sjednotit a upozornit na nesprávné přístupy při vykazování monitorovacích indikátorů.

Informace o realizovaných činnostech v sociálních službách zapojených do projektu jsou získávány z věcné části monitorovacích zpráv, která obsahuje popis realizace dané služby ve čtvrtletním období.

Po odevzdání monitorovacích zpráv probíhala vždy kontrola jejich obsahu a v případě potřeby byla poskytovatelům vrácena k dopracování či k odstranění nedostatků. Po jejím schválení tak byl zadán příkaz k proplacení části platby za poskytování sociální služby.

S monitorovacími zprávami byly odevzdávány také tabulkové přehledy monitorovacích indikátorů spolu s evidencí podpořených uživatelů služby a rozsah práce s těmito uživateli.

Dále byly podpořené osoby zaevidovány do systému IS ESF 2014+ tak, aby mohlo dojít k identifikaci klienta s Registrem obyvatel a evidenci toho, že osoba je podpořena prostřednictvím tohoto projektu. Zápis těchto osob však neprovádí samotní poskytovatelé, ale členové realizačního týmu. Navíc je zadávání dat o uživatelích do systému IS ESF 2014+ dle projektové manažerky časově velmi náročné.

V souvislosti s monitoringem podpořených osob byly problémy identifikovány v těchto situacích:

- duplicita podpořených osob,
- neztotožnění osob s Registrem obyvatel (ROB).

Duplicita podpořených osob

Podobně jako v rámci realizace předchozího individuálního projektu monitoroval příjemce projektu počty duplicitně podpořených osob. V rámci každého monitorovacího období pak KÚ informoval o počtu duplicitně podpořených osob každé zařízení sociálních služeb. Ve srovnání s předchozím projektem, kdy byla duplicita podpořených osob častější, byli v rámci současného projektu identifikováni pouze 2 klienti, kteří využívali 2 služby zapojené do projektu (SR).

Neztotožnění osob s ROB

Problém se ztotožněním osob v Registru obyvatel nastává u některých podpořených osob při zadávání do systému IS ESF 2014+, ačkoli se jedná o osoby spadající do okruhu oprávněných osob stanoveného zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. V rámci validace podpořených osob s ROB se využívaly údaje jako jméno, příjmení a datum narození klienta, v případě potíží též adresa trvalého bydliště.

4.2.2.7 Identifikace překážek při realizaci projektu

V průběhu realizace projektu byla ze strany příjemce v rámci Zprávy o realizaci (ZOR) identifikován problém ve složení realizačního týmu projektu v souvislosti s ukončením pracovního poměru kontrolního a metodického pracovníka. Tento problém byl vyřešen obsazením volné pozice novým pracovníkem tak, aby nebyla narušena realizace projektu.

V průběhu realizace projektu došlo k navýšení mezd a platů pracovníků v sociálních službách v souvislosti s předpokládaným nárůstem míry inflace a s tím souvisejícím navýšením ukazatelů pro výpočet vyrovnávací platby pro rok 2022. Poskytovatelům sociálních služeb tak bylo umožněno požádat o navýšení vyrovnávací platby pro rok 2022 a získat tak možnost dofinancování navýšení mezd pracovníků z jiných veřejných zdrojů.

Překážky identifikované poskytovateli sociálních služeb

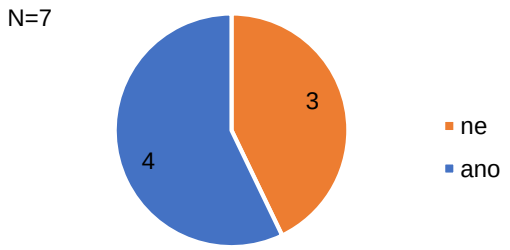
Na základě dotazníkového šetření u poskytovatelů a v jednotlivých službách v roce 2021 identifikovalo 5 služeb (z 9 dotázaných) následující překážky při realizaci projektu (viz graf 4), jednalo se zejména o:

Graf 4: Museli jste během realizace projektu překonávat nějaké překážky?

Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

- překážky, které byly spojeny s pandemii Covid-19 (viz dále podrobněji),
- personální nedostatečnost kvůli dlouhodobé pracovní neschopnosti,
- potíže s neuznatelnými náklady v projektu a s jejich zafinancováním. Za velkou nevýhodu ve způsobu práce považují některé služby nemožnost započítávat si do práce s klienty nepřímou práci ve prospěch klientů a cestu za klienty. Povaha postižení klientů vyžaduje vždy přípravu předem, neboť není možné, aby sociální pracovník přijel např. na nácvik trasy s klientem, kterou předem nezná a nepřipravil na ní itinerář. Tento čas je věnován ve prospěch klientů, ale v projektu se nezapočítává. Stejný problém je s časem cesty, kdy středisko poskytovatele sídlí v Plzni, ale poskytují služby v rámci celého Plzeňského kraje.
- velká administrativní zátěž v případě písemných smluv u jednorázového poskytnutí služby, zejména distanční formou - např. emailem či telefonicky apod., kdy tuto povinnost zákon o sociálních službách v případě služby SR nevyžaduje, ale pro projekt to bylo nutné. V praxi to znamená, že klientovu zakázku služba vyřešila telefonicky či emailem nebo s využitím Skype, přesto mu následně po poskytnutí služby museli poslat k podpisu dokumentaci. Pro zrakově postižené klienty je obtížné zpět podepsanou smlouvu zaslat, i s ohledem na cenu poštovních služeb a na proticovidová opatření. Z důvodu této administrativní zátěže se někteří klienti rozhodli, že nechtějí být zařazení do projektu, i přesto, že si přejí poskytnutí služeb.

Hlavní překážkou, která byla identifikovaná jak ze strany příjemce, tak i ze strany poskytovatelů sociálních služeb zapojených do projektu, byla probíhající pandemie Covid-19, která v souvislosti s vládními opatřeními ovlivnila podstatnou část realizace projektu. Podle výsledků dotazníkového šetření uvedli 4 poskytovatelé, že **pandemie Covid-19 měla vliv na plnění jejich závazků vyplývajících z projektu** (viz graf 5). Poskytovatelé uvedli zejména následující překážky:



Graf 5: Měla pandemie Covid-19 vliv na plnění Vašich závazků vyplývajících z projektu?

Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

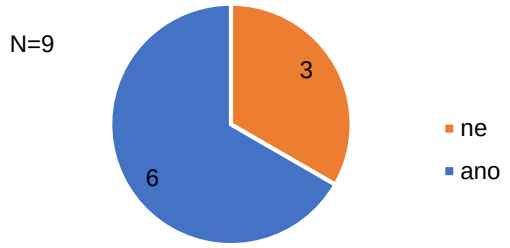
- vzhledem k vládním opatřením poskytovatelé v některých obdobích nemohli poskytovat služby v obvyklém rozsahu,
- nižší zájem o službu z řad klientů,
- nestabilita personálu spojená s nemocností (karantény),

- nutnost plánovat schůzky s klientem s ohledem na aktuální epidemiologická opatření tak, aby se nepotkávali v prostorách sociální služby.

Pandemie **ovlivnila podle výsledků dotazníkového šetření služeb celkem 2/3 služeb** zapojených v projektu (6 služeb z 9), viz graf 6. Mezi hlavní dopady pandemie na realizaci projektu, které služby nejčastěji uváděly, patřily:

- změna metod práce s klientem (využití distanční formy práce s klienty, omezení skupinových (ambulantních) setkání, přesun podpory do terénu),
- prodloužení čekací doby klientů na uzavření nové smlouvy,
- strach z nákazy ze strany klientů,
- klienti i přes jejich snahu nebyli schopni naplnit své individuální plány.

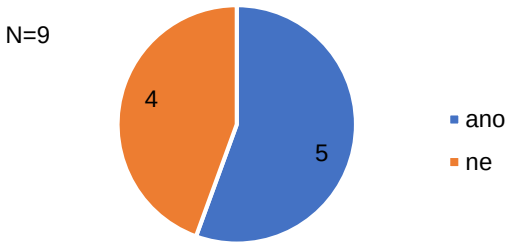
Graf 6: Ovlivnila pandemie Covid-19 nějakým způsobem realizaci projektu?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Během pandemie Covid-19 se **omezení provozu** podle výsledků dotazníkového šetření dotklo 5 z 9 služeb v projektu, viz graf 7. Provoz byl přizpůsoben požadavkům platných nařízení a neprobíhala ambulantní skupinová setkání, částečně byl také omezen vstup do domácností klientů z důvodu rizika nákazy.

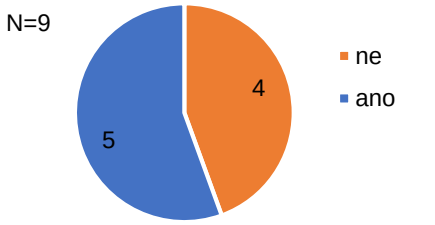
Graf 7: Byli jste nuceni během pandemie Covid-19 omezit provoz Vašich služeb?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Naopak 5 služeb (z 9) rovněž uvedlo, že během pandemie **rozšířili své služby s cílem pomoci lidem ohrožených krizí** (viz graf 8). Služba se například podílela na zajištění pomoci osobám bez domova ve stanovém centru (Plzeň - Folmavská) a objektu pro karanténní účely a zajištění hygienického servisu. Další služba zajistila vybavení klientů rouškami a desinfekcí v těch případech, kdy klienti neměli podporu v rodině či blízkém okolí. Pro zrakově postižené klienty zpracovávala služba v průběhu pandemie důležité informace týkající se aktuálního dění, neboť sociální vyloučení jejich klientů se pandemií ještě prohloubilo. S těmito klienty byla služba v častějším kontaktu, zaměřeném na zorientování se ve složité životní situaci. Další pomoc v terénu se zaměřovala na zajištění nejen základních potřeb (ochranné pomůcky, voda, jídlo, strava - např. přerušení provozu vydávání stravy pro veřejnost ze školních jídelen) a doručování služeb domů, ale také psychologické podpory (téma osamocení), informovanosti a edukace. Výrazně vyšší podporu poskytovaly služby formou telefonického a online poradenství.

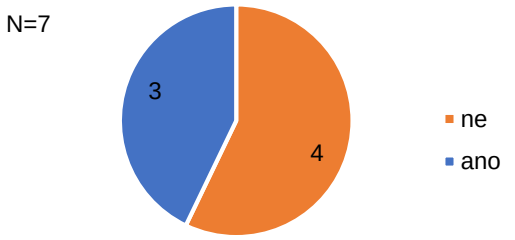
Graf 8: Rozšířili jste během pandemie Covid-19 své služby s cílem pomoci lidem ohrožených krizí?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Přestože pandemie Covid-19 měla velký vliv na zajišťování sociálních služeb, 4 ze 7 poskytovatelů zapojených v projektu si nemyslí, že změny ke kterým v jejich organizaci v důsledku pandemie Covid-19 došlo, budou mít trvalejší charakter (viz graf 9). Naopak 3 poskytovatelé uvedli, že možnosti **přizpůsobení služby aktuální pandemické situaci** mohou přetrvat i po skončení pandemické situace. Jedná se zejména o:

Graf 9: Došlo ve Vaší organizaci v důsledku pandemie Covid-19 ke změnám, které budou mít trvalejší charakter?

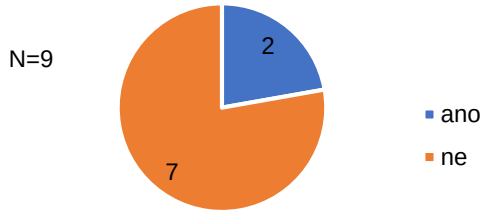


Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

1. Zlepšení hygienických postupů, dostupnost ochranných pomůcek
2. Přesun poskytování služby do terénu, ověření možnosti poskytovat službu distančním způsobem (online a telefonická podpora)
3. Změna způsobu vedení týmů (online porady, práce z domova).

Z dotazníkového průzkumu mezi službami zapojenými do projektu vyplývá podle jejich názoru, že **důsledky pandemie Covid-19 nebudou mít vliv na jejich schopnost poskytovat služby v rozsahu jako před pandemií,** viz graf 10. Pouze 2 služby (z 9) uvedly obavy o skutečný rozsah poskytovaných služeb po skončení pandemie.

Graf 10: Máte obavy, že důsledky pandemie Covid-19 budou mít vliv na Vaši schopnost poskytovat služby v rozsahu jako před pandemií?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Celkem 6 poskytovatelů ze 7 dotázaných také uvedlo, že neočekávají výpadek financování jejich služeb v přímé souvislosti s pandemií Covid-19. Naopak po skončení pandemie by měl být kladen ještě větší důraz na poskytování terénní podpory. Pouze jeden poskytovatel uvedl, že se obává celkového celospolečenského dopadu a tím i ovlivnění financování sociálních služeb jako takových.

Dopady pandemie Covid-19 na klienty jednotlivých sociálních služeb (pro shrnutí postřehů jednotlivých služeb lze uvést následující závěry):

- Celkově vnímaly služby z dlouhodobého hlediska negativní vlivy pandemie na klienty (zejm. sociální izolaci, strádání některých klientů v důsledku narušení jejich režimů – rituálů denního programu atd.). Současně ale zaznamenaly u řady klientů (zejména s dg. Aspergerovým syndromem) i "pozitivní změny" (zejm. snížení tenze, celkové zklidnění), a to zejména v důsledku realizace domácí výuky. Řada klientů byla spokojenější, klidnější, v důsledku snížení tenze způsobené problémy v sociálních vztazích).
- Část klientů poptávala u služeb také podporu v rovině "vysvětlování situace dětem" - rodiče byli bezradní, nevěděli jak s dětmi o situaci hovořit, měli potíže s denním režimem i domácí výukou – služba zpracovala pro klienty "manuál" pro domácí výuku.
- Obecně si klienti často složitěji hledali v této době zaměstnání.
- Vlivem pandemie a vládních opatření došlo k zhoršení dostupnosti zdravotní péče, karanténa ve zdravotnických zařízeních navíc oddálila možnost propuštění klientů do domácího ošetřování. Karantény ve zdravotnických i sociálních zařízeních zhoršily možnost komunikace – osobních schůzek s klienty – pro řešení jejich nepříznivé sociální situace (toto způsobilo i například omezení provozu úřadů apod.).
- Klienti využívali méně sociálních služeb, protože jim bylo nepříjemné dodržovat hygienická opatření nebo se naopak báli, že se někde ve větším počtu lidí nakazí.

Podle odhadu jedné služby cca 30 % klientů službu výrazně omezilo, někteří službu ukončili a několik rozjednaných smluv se nepodařilo podepsat. Klienti více telefonovali a učili se online komunikaci.

- Někteří klienti nerozuměli nařízením a intuitivně se bránili dodržování nově nastavených pravidel, často bagatelizovali opatření (bylo nezbytné opakovaně vysvětlovat nutnost užívání hygienických pomůcek, dodržení nastavených pravidel atd.).

Překážka v souvislosti s pandemií Covid-19, která byla od poskytovatelů uváděna v rámci dotazníkového šetření (viz výše), se vyskytovala také ve Zprávách o realizaci projektu od poskytovatelů, které byly vypracovávány čtvrtletně.

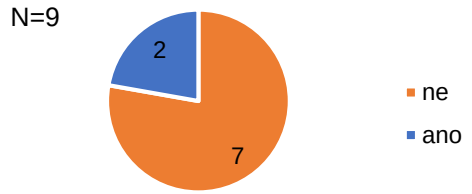
Mimo problémy související s pandemií a vládními opatřeními zmiňovala jedna služba nezbytnost opakovaně předávat klientům informace o provozní době sociální služby. Klienti potřebovali opakovaně informace o provozní době sociální služby, která je odlišná pro klienty zapojené do režimu projektu (klienti ve věku 15-18 let) a klienty mimo projekt, tj. pro klienty ve věku do 14 let.

Překážky cílových skupin projektu

Na základě dotazníkového šetření sociálních služeb zapojených do projektu bylo zjišťováno, zda se klienti kvůli realizaci projektu potkali s nějakými překážkami, které musely jednotlivé služby řešit.

Pouze 2 služby uvedly, že v souvislosti s realizací projektu musely řešit problémy s klienty (viz graf 11). Jedna služba konstatovala, že ve většině případů byly problémy spojovány s klientskou informovaností o poskytovaných službách a dalších návazných službách. Často se služba setkává s klienty, kteří nerozumí tomu, proč nespadají do jejich cílové skupiny.

Graf 11: Potkali se klienti kvůli realizaci projektu s nějakými překážkami/problémy, které jste museli řešit?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Druhá služba zmínila problémy vyplývající z nutnosti uzavřít písemné smlouvy u distanční formy poskytované služby.

Jak již bylo konstatováno, překážky při realizaci projektu ze strany klientů byly spojovány zejména s pandemií Covid-19 a následnými vládními opatřeními, která omezovala některé činnosti služeb. Téměř ¼ dotázaných uvedla, že pandemie ovlivnila jejich spolupráci s poskytovanou službou, viz tabulka 13.

Tabulka 13: Ovlivnila pandemie Covidu-19 nějakým způsobem Vaši spolupráci s poskytovanou službou?

	Počet	v %
ne, neovlivnila	23	46,0
nevím	15	30,0
ano	12	24,0
Celkem	**50**	**100,0**

Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

4.2.2.8 Měření efektivity sociálních služeb – Personální zabezpečení služby

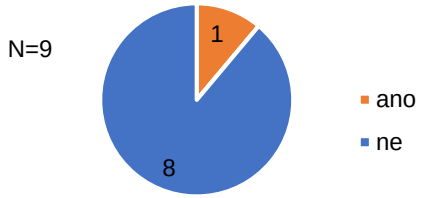
V rámci dotazníkového šetření a z analýzy Protokolů o výsledku průběžné veřejnosprávní kontroly na místě u poskytovatele byla zjišťována dostatečná kapacita odborných pracovníků podle jednotlivých organizací a zařízení poskytujících dané sociální služby zapojené v projektu s cílem vyhodnotit personální zabezpečení služeb během realizace projektu.

Jedná se zejména o identifikaci případných nedostatečných kapacit poskytovaných služeb jejich poskytovateli (viz dotazníkové šetření poskytovatelů) a kontroly souladu úvazků pracovníků v dané službě s úvazky uvedenými v Pověření (viz Protokol o výsledku průběžné veřejnosprávní kontroly).

V rámci Průběžných veřejnosprávních kontrol v jednotlivých zařízeních poskytujících sociální služby bylo od počátku realizace projektu provedeno celkem 18 kontrol, z toho v kontrolované oblasti personální zabezpečení služby nebyly identifikovány žádné nedostatky.

Účast jednotlivých poskytovatelů v předcházejícím i v navazujícím projektu[1], a tedy i zajištění víceletého plánování přineslo dle dotazníkového šetření poskytovatelů zvýšení stability poskytovaných služeb spojené zejména s personální stabilitou, s růstem mezd či podporou zvyšování kvalifikace pracovníků.

Graf 12: Zvýšil se počet zaměstnanců Vaší sociální služby ve srovnání se situací před vstupem do projektu?

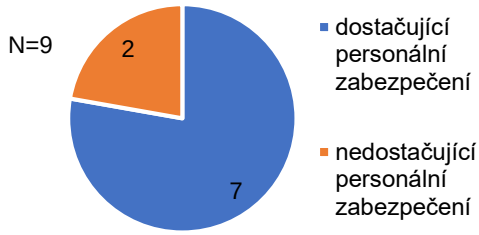


Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Podle grafu 12 pouze jedna služba uvedla, že došlo k navýšení počtu zaměstnanců ve srovnání před vstupem služby do projektu.

Vyhodnocení kapacity zaměstnanců jednotlivých služeb v projektu z pohledu optimálního personálního a organizačního zajištění ukazuje následující graf 13. Ve výsledku považuje 7 služeb personální zabezpečení za dostačující. U 2 zařízení bylo uvedeno nedostatečné personální zabezpečení služby. Těmto službám chybí zejména:

Graf 13: Je současné personální a organizační zajištění Vaší sociální služby optimální?

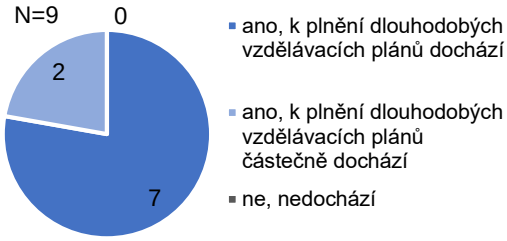


Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

- sociální pracovníci (za podmínek stanovených v § 109 a 110 ZSS) – u služby sociální rehabilitace,
- další odborní pracovníci přímo poskytující sociální služby (poradci) – u služby domy na půl cesty.

Kontinuální financování služby pomohlo také naplňovat dlouhodobé vzdělávací plány pracovníků služeb, jak dokládají výsledky dotazníkového průzkumu a graf 14. Celkem 7 z 9 služeb uvedlo, že k plnění dlouhodobých vzdělávacích plánů dochází a 2 služby z 9 uvedly, že dochází částečně.

Graf 14: Pomohlo kontinuální financování služby naplňovat dlouhodobé vzdělávací plány pracovníků služeb?

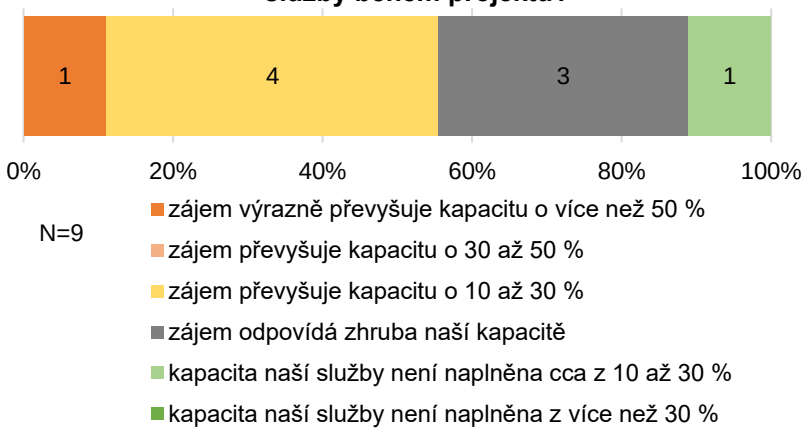


Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

[1] Předcházející individuální projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“ a navazující projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022“

Z hlediska hodnocení vytíženosti služeb klienty (viz graf 15) uvedly na základě dotazníkového šetření celkem 3 služby, že zájem o službu odpovídá zhruba jejich kapacitě. U 4 služeb zájem klientů dokonce převyšuje stávající kapacitu (o 10 % až 30 %) a jedna služba identifikovala výrazný zájem o jejich služby, který převyšuje jejich kapacitu o více jak 50 % (Diakonie ČCE - Jdeme dál pro osoby s postižením).

Graf 15: Jaký je zájem o poskytnutí Vaší sociální služby během projektu?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Pouze jedna služba uvedla nižší naplněnost služby (cca z 10 až 30 %), jednalo se o službu Dům na půl cesty Bójka.

4.2.2.9 Měření efektivity sociálních služeb – Ověření časové dostupnosti služeb

V rámci kontrol byla u poskytovatelů ověřována časová dostupnost služby, tj. zda časový rozsah poskytování služby odpovídá Registru poskytovatele sociální služby a zda v době kontroly byla v místě poskytování služby zajištěna přítomnost pracovníků v přímé péči.

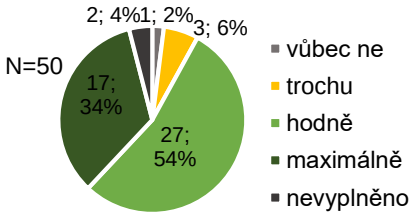
Na základě Protokolů z kontrol za dobu realizace projektu nebyl shledán žádný nedostatek v této oblasti, viz kap. 4.2.2.1. Poskytovatelé dodržují časovou dostupnost poskytovaných sociálních služeb. Rovněž během kontrol byla vždy zajištěna přítomnost pracovníků v přímé péči.

V rámci dotazníkového šetření klientů byla zjišťována také spokojenost klientů s dostupností služeb (dostupnost lokality, v níž je služba zřízena, provozní doba nebo doba čekání na přijetí do služby), viz grafy 16-18. Z celkem 50 vyplněných dotazníků vyhovuje klientům:

- lokalita, v níž je zařízení umístěno z 88 % (34 % klientům vyhovuje maximálně a 54 % klientům hodně),
- provozní doba využívané služby z 84 % (48 % klientům vyhovuje maximálně a 36 % klientům hodně),
- čekání na přijetí do služby z 82 % (60 % klientům vyhovuje maximálně a 22 % klientům hodně).

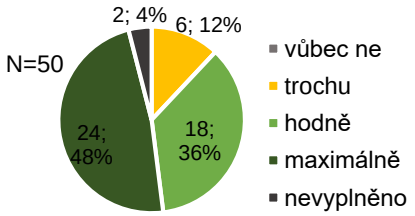
Největší problémy identifikovali klienti s dobou čekání na přijetí do služby, to nevyhovovalo celkem 14 % dotázaných klientů (7 klientů).

Graf 16: Vyhovuje Vám lokalita, v níž je zařízení umístěno?



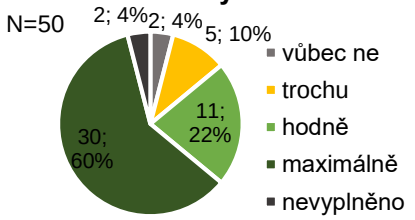
Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

Graf 17: Vyhovuje Vám provozní doba této služby?



Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

Graf 18: Vyhovuje Vám doba čekání na přijetí do služby?



Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

Na základě těchto zjištění lze konstatovat, že poskytovatelé časovou dostupnost poskytovaných sociálních služeb dodržují a přítomnost pracovníků v přímé péči je v dohodnuté pracovní době zajištěna.

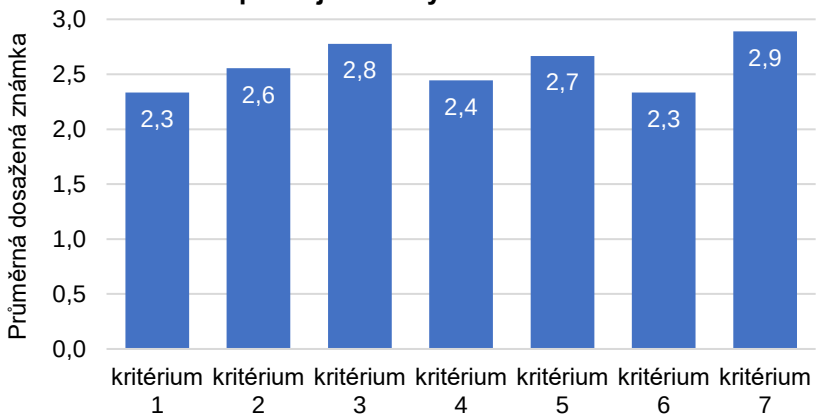
4.2.2.10 Měření efektivity soc. služeb – Ověření účelnosti poskytovaných služeb

Pro posouzení a ověření účelnosti poskytovaných služeb proběhlo terénní šetření u poskytovatelů sociálních služeb. Toto evaluační šetření bylo dílčí hodnotící aktivitou, cíleně se zaměřilo na ověřování kvality poskytovaných sociálních služeb, především pak zjišťovalo, zda je sociální služba poskytována tak, aby byla v souladu s druhem registrované služby, v souladu s deklarovaným posláním dané služby a hlavně, zda je služba poskytována tak, aby podporovala řešení nepříznivé životní situace uživatelů s ohledem na jejich možnosti a představy o řešení jejich situace (viz metodika šetření kapitola 3.4).

Konkrétní výstupy z provedených evaluačních šetření

Celkový přehled hodnocení jednotlivých kritérií z provedeného evaluačního šetření je uveden v grafu 19. Graf přibližuje průměrné „známky“ za jednotlivá kritéria (průměr za všech 9 hodnocených služeb).

Graf 19: Hodnocení evaluačního šetření služeb podle jednotlivých kritériích



Hodnotící škála: 1-splňuje zcela, 2-splňuje částečně, 3-nesplňuje

Zdroj: Evaluační šetření na místě u vybraných poskytovatelů

Kritérium 1 – Definice poslání, vymezení cílové skupiny

Všichni poskytovatelé (až na jednoho) stanovili dle požadavku kritéria 1 definice poslání, cílů, cílové skupiny své sociální služby. Definice poslání jsou však často natolik obecné, že z nich není zřetelné, jaký druh sociální služby má poskytovatel vlastně registrován. Z diskuse s týmy zaměstnanců sociální rehabilitace bylo evaluátorkami při terénním evaluačním šetření zjištěno, že se nejedná zřejmě jen o stylistickou chybu, ale i o omyl v jejím praktickém pojetí. Polovina poskytovatelů služby sociální rehabilitace totiž nevnímá tuto sociální službu jako primárně nácvikovou. Tj. jako sociální službu směřující k obnovení, získání či posílení těch schopností a dovedností klientů, které tyto schopnosti potřebují pro zapojení se do běžného života společnosti. V souladu s tímto zjištěním měl u těchto poskytovatelů obsah spolupráce s klienty (dokumentovaný v záznamech a popisovaný zaměstnanci) spíše charakter odborného sociálního poradenství a/nebo asistence při jednání na úřadech, se zaměstnavateli, věřiteli, lékaři.

Cíle své sociální služby nastavili všichni poskytovatelé obecně, ne tedy jako výsledný a měřitelný stav, kterého chce poskytovatel ve stanoveném čase při naplňování svého poslání dosáhnout. Takto obecně formulované cíle neumožňují, aby jejich naplnění poskytovatelé objektivně vyhodnotili (což vede k nesnázím s prokázáním efektivity dané sociální služby).

Cílová skupina u tří poskytovatelů sociální rehabilitace není vymezena v souladu s druhem služby, resp. její definice směřuje např. ke spolupráci jen s lidmi, kteří si potřebují osvojit/posílit pouze pracovní dovednosti, ačkoli sociální rehabilitace je dle rozsahu svých základních činností (viz § 70 ZSS a § 35 Vyhlášky) zaměřena na rozvoj celého spektra dovedností (např.

i v oblasti péče o vlastní domácnost, děti, sociální dovednosti aj.). U jednoho poskytovatele služby sociální rehabilitace je cílová skupina vymezena tak, že neodpovídá druhu služby (minimálně pro část cílové skupiny supluje službu jiného druhu).

Z popisu praxe bylo u čtyř poskytovatelů (z dokumentace klientů, rozhovorů se zaměstnanci) zřejmé, že zaměstnanci za poskytování své sociální služby považují i činnosti, které parametry registrované sociální služby nemají (zaměstnávání svých klientů, case-management, výlety s klienty, několikadenní vzdělávací akce aj.). Bylo také zjištěno, že v případě, že poskytovatel provozuje více sociálních služeb, není zaměstnancům vždy jasné, jakou službu svým klientům právě poskytují.

Kritérium 2 – Zjištění potřeb zájemců o službu

Je nutné konstatovat, že většina poskytovatelů vykazuje vážné nedostatky v této důležité oblasti nastavování podmínek spolupráce. Pracovníci služeb (až na výjimky) nezjišťují informace o nepříznivé sociální situaci zájemců o služby. Jednání nezaměřují na cílené zjišťování potřeb, možností, schopností a představ zájemců relevantních pro navázání smysluplných obsahů spolupráce.

Praxi poskytovatelů také negativně ovlivňuje fakt, že nemají dostatečně vymezený druh nepříznivé sociální situace, na kterou svou službou reagují. Tímto je bohužel ovlivněna převažující praxe poskytovatelů – klient není (a z logiky věci ani nemůže být) seznámen s tím, co služba nabízí (služba sama nemá ujasněno, co nabízí) a není vedeno logické dojednávání toho, v čem bude spolupráce spočívat.

Často pak je výsledkem jednání se zájemcem domluva na poskytování doprovázení, poradenství či asistence, což je ovšem zcela mimo druh služeb, na které byla evaluace zaměřena.

Kritérium 3 – Uzavírání smluv s klientem

Jak je uvedeno již v popisu zjištění ke kritériu 2, poskytovatelé (až na výjimky) nezjišťují při jednání se zájemci o službu dostatečně charakter nepříznivé sociální situace zájemců a jejich představy o řešení této situace, nemohou tedy toto ve smlouvě o poskytování své sociální služby zohlednit.

Všichni poskytovatelé sice uzavírají s klienty písemné smlouvy o poskytování své sociální služby, rozsah a průběh spolupráce v nich však není dostatečně konkretizován. To je způsobeno skutečností, že samotné individuální plány jsou pouze obecné (chybí cíle spolupráce, jasně popsané a termínované kroky obou smluvních stran), viz též popis u kritéria 4. V některých případech první konkrétnější ujednání o spolupráci s klientem vzniká až několik dní po uzavření smlouvy.

Smlouvy 2/3 poskytovatelů neobsahují všechny zákonné náležitosti (viz § 91 ZSS), chybí buď ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování služby, nebo chybí stanovení běhu výpovědní lhůty.

Obecně je problematicky pojednána pasáž o ukončování smlouvy, poskytovatelé směšují výpověď (jednostranný právní akt) s dohodou o ukončení a nevědí si též rady, jak správně ukončit smlouvu v případě, kdy se klient na sjednanou schůzku nedostaví a k poskytovateli se již nevrátí (nelze tedy sjednat ukončení smlouvy dohodou).

Kritérium 4 – Způsob poskytování služby

Všichni poskytovatelé předložili záznamy o tom, že společně s uživatelem sjednávají způsob poskytování služby, tedy že realizují proces individuálního plánování (dále též IP). Je opět nutné konstatovat, že většina poskytovatelů realizuje proces IP nelogicky, nesystematicky, způsobem, který nemůže zajistit kvalitní poskytování služby, a tudíž ani podporu klientů v řešení jejich nepříznivé sociální situace.

Záznamy o individuálním plánování potvrdily již výše popsané. Tedy to, že někteří poskytovatelé realizují základní činnosti jiného druhu služby (většinou činnosti spadající pod druh služby „odborné sociální poradenství“).

Bylo např. zjištěno, že některé služby jsou poskytovány v rozporu se základními zásadami (§ 2 ZSS), např. pracovníci služby přebírají plnou kontrolu nad řešením a realizací spolupráce, resp. realizují vše za klienta. Dalším příkladem nevhodné praxe je např. zjištění, že poskytovatel naplánoval „spolupráci s klientem“ na základě zadání třetí osoby.

Kritérium 5 – Způsob a rozsah spolupráce s klientem
Ačkoli je sociální rehabilitace v podstatě nácviková služba, poskytovatelé neumí dosud (až na dvě výjimky) změřit, jak jsou úspěšní při spolupráci s klienty na rozvoji jejich dovedností. Nemají zavedený žádný systém, jak měřit vstupní úroveň nacvičované dovednosti, její postupný nárůst a konečný stav, resp. výstupní úroveň nacvičované dovednosti.

Kromě toho se prakticky všichni poskytovatelé dopouštějí při individuálním plánování spolupráce jedné systémové chyby, která jim znemožňuje objektivně vyhodnotit, zda spolupráce s klientem vedla k řešení/posunu jeho NSS. Namísto, aby cíl spolupráce s klientem sjednali jako výsledný stav, kterého chtějí při spolupráci na řešení jeho NSS ve stanoveném čase dosáhnout, zaměňují jej za svou vlastní činnost. Tak např. místo „klient má do půl roku od zahájení spolupráce zaměstnání alespoň na půl úvazku“ považují za cíl spolupráce „podpora klienta při hledání zaměstnání“. Důsledkem této praxe je vždy naplněný „cíl spolupráce“, a to bez ohledu na to, zda uplynulá spolupráce byla efektivní, zda byla pro řešení NSS klienta opravdu přínosná. Ať již klient zaměstnání získal, či ne, ať již poskytování sociální služby bylo profesionální, či ne, zaměstnanci klienta vždy nějak podporovali, „cíl spolupráce“ je tedy vždy naplněn.

Dalším obvyklým nedostatkem je hodnocení spolupráce pouze z pohledu zaměstnanců, z dokumentace není zřejmé, zda a jak spolupráci v uplynulém období hodnotil klient.

Jeden z hodnocených poskytovatelů nemá systém hodnocení vůbec zaveden.

Kritérium 6 – Záznam průběhu poskytování služby
Všichni poskytovatelé předložili záznamy o průběhu poskytování služby. Většina záznamů však neodpovídá požadavkům na kvalitu tohoto procesu a záznamy nejsou logickým zaznamenáním spolupráce a neposkytují podstatné informace pro vyhodnocení spolupráce a nastavení dalších cílů.

Záznamy některých poskytovatelů potvrdily již výše uvedené, tedy že jsou poskytovány služby odpovídající jinému druhu sociální služby.

Kritérium 7 – Použití nástrojů k hodnocení efektivity
Žádná z evaluovaných sociálních služeb nemá dosud vydefinováno, jak měří úspěšnost své práce (viz též poznámka k definici cílů služby u kritéria č. 1).

Poskytovatelé často zaměňují hodnocení efektivity své práce s požadavky ZSS na zjišťování spokojenosti klientů s poskytováním dané sociální služby.

Závěr a doporučení
Provedená terénní evaluační šetření prokázala, že v poskytování hodnocených sociálních služeb přetrvávají nedostatky v kvalitě.

Poskytovatelé nemají většinou zavedeny procesy, které by jim umožnily zjistit konkrétní situaci klienta před podpisem smlouvy (např. jaký je rozsah jeho dovedností potřebných pro kvalitní život) a nemohou tak nastavit logický obsah spolupráce a vyhodnotit, zda poskytování služby konkrétním klientům přispělo k pozitivním změnám v jejich životech. Zároveň pak poskytovatelé nemají ani podklady pro celkové vyhodnocení efektivity své služby, obecně

řečeno – poskytovatelé neumí vyhodnotit, zda se jim daří naplňovat jimi deklarované poslání a plnit jimi stanovené cíle služby.

V případě poskytovatelů služby sociální rehabilitace je největší překážkou v poskytování kvalitní sociální služby (týká se více jak 4/5 poskytovatelů) to, že nerozumějí tomu, jaký druh nepříznivé sociální situace jsou vlastně povinni dle požadavků § 70 ZSS a § 35 Vyhlášky u cílové skupiny řešit a jakým způsobem. Resp. nevnímají se jako sociální služba, která má s klienty zejména nacvičovat všechny dovednosti potřebné pro běžný život a vedle toho rozvíjet jejich specifické schopnosti a dovednosti. Proto často poskytují službu mimo stanovený rámec (tedy nabízejí činnosti příslušející jiným druhům služby, a reagující na jiný typ nepříznivé sociální situace, případně svou pomoc v rozporu s právními požadavky zúží jen na nácvik dovedností potřebných pro uplatnění klientů na trhu práce aj.).

Je důležité konstatovat, že úroveň kvality poskytovaných služeb u vybraných poskytovatelů sociální rehabilitace je v průměru významně nižší ve srovnání s kvalitou služeb v jiných krajích ČR, resp. prokazují se zde nedostatky, které jsou v jiných krajích již spíše výjimkou.

Nástrojem pro změnu by mohly být **cílené vzdělávací akce pro sociální pracovníky**, **individuální metodické podpory** (pro jednotlivé poskytovatele) **či podpora sdílení dobré praxe mezi poskytovateli**.

4.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů

4.3.1 Dopady na cílové skupiny

Na základě dat o poskytování služeb zapojených v projektu byla zpracována níže uvedená tabulka 14, která přináší přehled jednotlivých druhů služeb spolu s cílovými skupinami, které projekt podpořil.

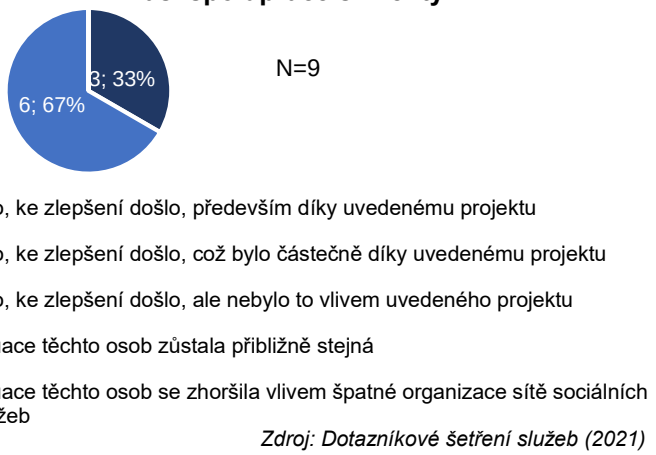
Tabulka 14: Přehled cílových skupin sociálních služeb podle jednotlivých druhů služeb v rámci projektu

Podpořené cílové skupiny	Služby sociální prevence	
	DPC	SR
Migranti, cizinci, menšiny		
Osoby se zdravotním postižením		x
Rodiče samoživitelé		x
Osoby pečující o malé děti		x
Osoby s kombinovanými diagnózami		x
Oběti trestné činnosti		x
Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané		x
Osoby ohrožené předlužeností		x
Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi		x
Osoby v nebo po výkonu trestu		x
Osoby opouštějící institucionální zařízení	x	
Osoby ohrožené vícenásobnými riziky		
Bezdomovci a osoby žijící v nevyhovujícím nebo nejistém ubytování		
Neformální pečovatelé		

Zdroj dat: Dokumentace k projektu

Poskytovatelé a jejich služby došli v rámci dotazníkového šetření (viz graf 20) též k názoru, že situace jejich klientů – osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených – doznala zlepšení situace díky realizaci projektu. Přes 33 % sociálních služeb v projektu (3 zařízení) uvedlo, že situace jejich klientů se zlepšila především díky uvedenému projektu, podle zbývajících 67 % služeb (6 zařízení) ke zlepšení situace jejich klientů došlo částečně i díky uvedenému projektu.

Graf 20: Promítla se realizace projektu do zlepšení situace Vašich klientů/do výsledků Vaší spolupráce s klienty?

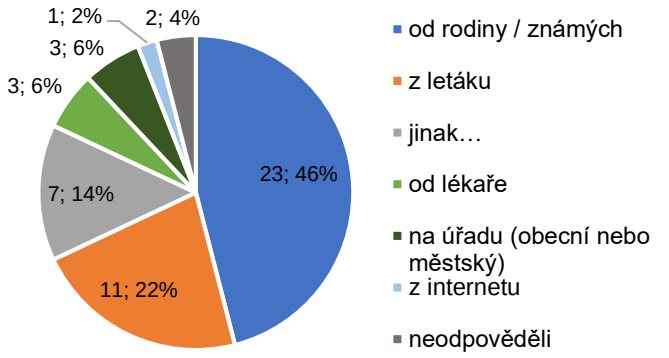


Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Řada klientů využívala při řešení svojí nepříznivé sociální situace několik druhů sociálních služeb, což odpovídá charakteru nepříznivé sociální situace klienta (je to i důkaz kvality v oblasti dodržování hranic poskytování služby a poskytování služby jen v rámci dané registrace). Podle dotazníkového šetření využívali klienti mimo služeb sociální rehabilitace ještě služby stacionáře (7 klientů z 50 dotazovaných).

Velmi zajímavá informace, která vzešla z dotazování klientů podpořených sociálních služeb, byla ohledně způsobu informovanosti o dané sociální službě klienty, viz graf 21. Nejčastěji se klienti o službě, kterou využívají, dozvěděli od rodiny, resp. známých (46 % všech dotazovaných), 22 % informaci získalo z informačního letáku, 6 % dotázaných obdrželo tuto informaci od lékaře, stejně tak na městském či obecním úřadu. Přes 14 % dotázaných se o službě dozvědělo jiným způsobem (od jiné sociální služby, v nemocnici, od terénního pracovníka, dětského domova nebo z OSPODu).

Graf 21: Jak jste se o dané sociální službě dozvěděl/a?



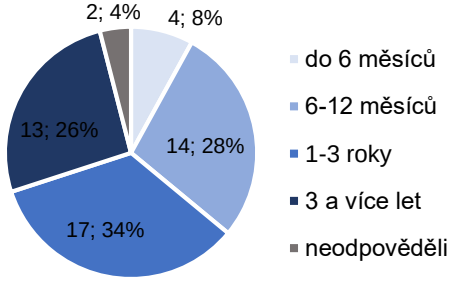
Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

V případě délky využívání vybrané sociální služby klientem dle dotazníkového šetření klientů (viz graf 22) je u poloviny dotázaných služba využívána dlouhodobě více jak 1 rok (50 % dotázaných), přičemž 26 % klientů využívá sociální službu již více než 3 roky.

Pouze 8 % klientů navštěvovalo sociální službu krátkodobě (do půl roku) a 28 % klientů od 6 do 12 měsíců.

Samozřejmě je také délka poskytování služby ovlivněna celou řadou faktorů, ať se jedná o druh

Graf 22: Jak dlouho využíváte danou sociální službu?



Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

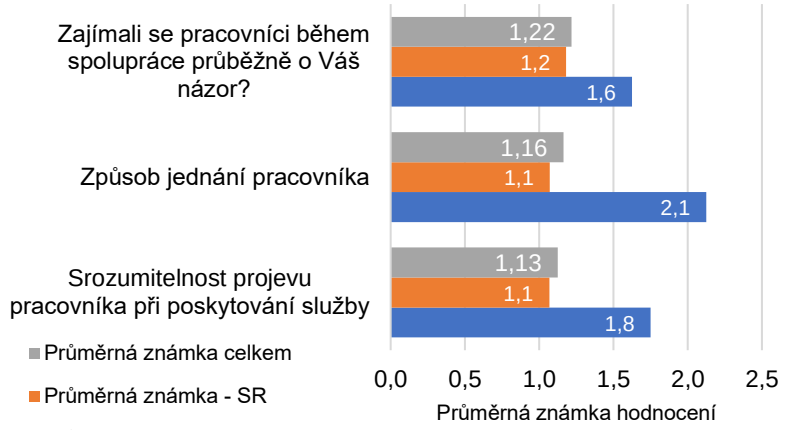
využívané sociální služby a s tím spojený typ nepříznivé sociální situace klienta či aktivní spolupráce klienta se sociálním pracovníkem.

Dotazovaní klienti celkem dobře hodnotili přístup pracovníků sociální péče během poskytování služby. Klienti hodnotili celkem 3 oblasti (v závorce je uvedena konečná průměrná známka za danou oblast, známkování probíhalo jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší):

- Zájem pracovníka o klientův názor během konzultace (známka 1,22)
- Srozumitelnost projevu pracovníka při poskytování služby (známka 1,13)
- Způsob jednání pracovníka (známka 1,16)

Graf 23: Ohodnoťte prosím přístup pracovníků k Vám během poskytování služby

Známkování jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší



Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

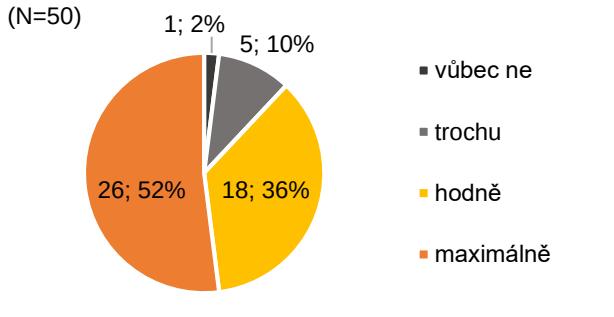
Průměrné hodnocení klientů uvedené za služby dohromady i za každou službu jednotlivě znázorňuje graf 23. Nejlepší hodnocení obdržela oblast srozumitelnost projevu sociálního pracovníka při poskytování služby a způsob jednání pracovníka.

Horší hodnocení přístupu pracovníka obdržela služba domy na půl cesty, což může být zkresleno malou účastí klientů na dotazníkovém šetření v tomto typu služby (dotazník vyplnili pouze 4 klienti). Nejhůře hodnocená oblast v rámci DPC byla způsob jednání pracovníka (2,1), nejlépe naopak klienti DPC hodnotili oblast zájmu pracovníka během spolupráce o klientův názor (1,6).

Naopak služba sociální rehabilitace obdržela veskrze mimořádné hodnocení ve všech 3 oblastech. Celkově lze konstatovat, že přístup sociálních pracovníků je hodnocen velmi pozitivně, žádná sociální služba zapojená do projektu nepřesáhla známku 3, což svědčí o kvalitě a odbornosti sociálních pracovníků všech sociálních služeb v projektu.

Zhodnocení efektivity poskytovaných sociálních služeb klientům v jejich nepříznivé sociální situaci proběhlo rovněž v rámci dotazníkového šetření klientů. Lze konstatovat, že spokojenost s poskytnutou službou je z pohledu klientů hodnocena velmi vysoko, viz graf 24. Přes 88 % klientů uvedlo, že poskytovaná služba výrazně přispěla ke zlepšení jejich potíží či osobní situace (52 % maximálně a 36 % hodně), pouze mírný dopad na řešení jejich nepříznivé sociální situace uvedlo pouze 10 % dotázaných klientů (5 osob). Jeden klient (SR) uvedl, že mu poskytovaná služba nepřispěla ke zlepšení jeho potíží či osobní situace.

Graf 24: Pomáhá/pomohla Vám tato služba ke zlepšení Vaší osobní situace?



Zdroj: Dotazníkové šetření klientů (2021)

Mezi nejčastější oblasti podpory dotazovaní klienti uváděli celou řadu oblastí. Následující výčet je shrnutí nejčastějších oblastí podpory, je zapotřebí si uvědomit, že vycházíme z 2 různých druhů sociálních služeb (SR a DPC), které se zaměřují vždy na specifické oblasti řešení nepříznivé sociální situace klientů. Proto se i četnost oblastí podpory odvíjí od četnosti celkového počtu odpovědí podle jednotlivých druhů služeb.

Nejčastější oblasti podpory dotazovaných klientů:

- se zaměstnáním,
- nácvik běžných činností (cestování, telefonování, trasy po městě, podpis, vaření),
- s bydlením,
- nové znalosti a dovednosti (učení, nácvik Braillova písma, notebook),
- informace,
- s úřady (vybavení dokladů - OP a rodného listu, trvalý pobyt),
- s finanční situací (úspora),
- se začleněním do kolektivu,
- informace o pomůckách, nácvik obsluhy pomůcek,
- vytvoření režimu,
- sebevědomí,
- porozumění, přijetí problému (svého, syna, aj.),
- zprostředkování potravinové pomoci,
- s lékařem (psychické problémy, stres, aj.),
- osamotnit se,
- s hygienou,
- dokončení studia,
- trénink paměti,
- relaxační techniky.

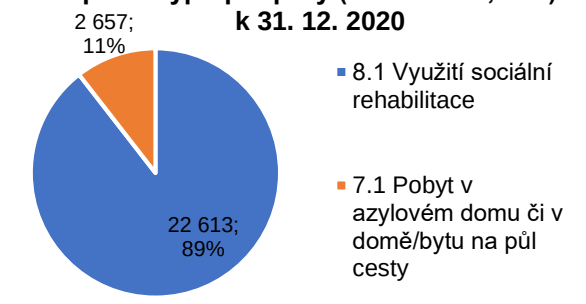
Podpoření uživatelé k 30. 6. 2022

K 30. 6. 2022 bylo v rámci projektu evidováno 430 (neanonymních) uživatelů, kteří získali prostřednictvím projektu podporu z vybraných sociálních služeb. Do tohoto počtu jsou započítáni i uživatelé, kteří nebyli dosud ztotožněni v rámci systému. Jedná se o veškeré evidované uživatele, bez ohledu na to, zda překročili hranici bagatelní podpory, přičemž finální čísla budou až součástí závěrečné zprávy o realizaci projektu.

V celkovém počtu uživatelů sociálních služeb podpořených projektem bylo zastoupeno 58 % mužů, celkem 249 mužů a 181 žen.

Celkový rozsah časové podpory činil téměř 25,3 tis. hodin. Podpoření uživatelé byli v rámci poskytnutých služeb podpořeni v průměru v rozsahu více než 59 hodin přímé práce. Největší rozsah podpory (viz graf 25) byl vykázán při poskytování ambulantních služeb v rámci sociální rehabilitace (89 %) a 11 % celkového rozsahu tvořila podpora v krizovém, azylovém a „přechodovém“ ubytování v rámci poskytování služeb v DPC.

Graf 25: Rozsah podpory uživatelům podle typu podpory (v hodinách, v %) k 31. 12. 2020



(N=25 270 h)

Zdroj: Dokumentace k projektu

Bližší specifikace rozsahu poskytovaných služeb a počtu podpořených uživatelů udává následující tabulka 15.

Tabulka 15: Podpoření uživatelé podle typu a specifikace poskytnuté podpory (k 30. 6. 2022)

Typologie/specifikace poskytnuté podpory	Rozsah podpory (v h)	Počet podpořených osob
Ambulantní služby (mimo podpory zdraví, včetně duševního)	**22 613**	**406**
8.1 Využití sociální rehabilitace	22 613	406
Krizové, azylové a „přechodové“ ubytování	**2 657**	**26**
7.1 Pobyt v azylovém domu či v domě/bytu na půl cesty	2 657	26
Celkový součet	**25 270**	**430**

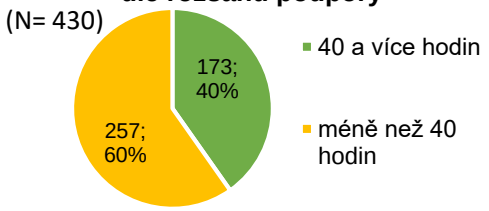
Zdroj: Dokumentace k projektu
Pozn.: v počtech podpořených osob se mohou vyskytovat duplicity, tzn., že klient, který využíval 2 služby

Jednotlivé služby jsou poskytovány uživatelům s rozdílným průměrným rozsahem podpory, což je dáno charakterem poskytované služby, v případě:

- služby sociální rehabilitace (průměrně cca 56 h na 1 osobu),
- služby domy na půl cesty (průměrně cca 102 h na 1 osobu).

Rozložení klientů služeb, kteří čerpali 40 hodin a více (resp. kteří překročili hranici bagatelní podpory) je dle údajů k 30. 6. 2022 následující, viz graf 26. Celkem 173 podpořených uživatelů (40 % všech uživatelů) obdrželo podporu nad 40 h, 60 % všech uživatelů obdrželo podporu menší než 40 hodin (257 uživatelů).

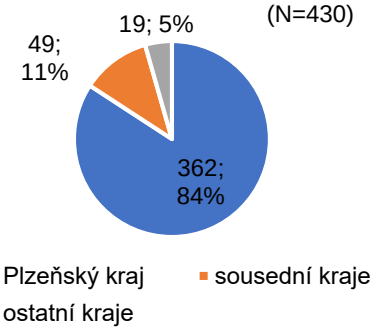
Graf 26: Podpoření uživatelé zadáni do systému k 30. 6. 2022 dle rozsahu podpory



Zdroj: Dokumentace k projektu

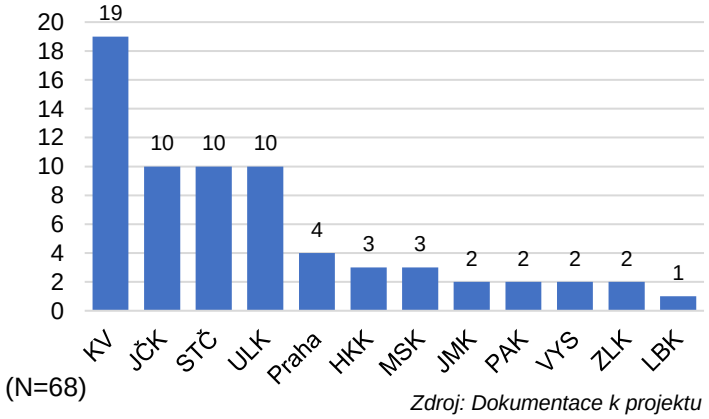
Na základě informace o **trvalém bydlišti podpořených uživatelů** (viz graf 27 a 28) mají klienti ve více než 84 % případů trvalé bydliště v Plzeňském kraji (362 podpořených osob). Mezi další kraje, jejímž obyvatelům byly v rámci projektu poskytovány sociální služby (viz graf 27), patří zejména 4 sousedící kraje (11 % všech klientů): Karlovarský (19 osob) a kraje Středočeský, Jihočeský a Ústecký, každý po 10 klientech. Ostatní kraje již nebyly tolik zastoupeny (pouze 5 % podpořených klientů).

Graf 27: Podpoření uživatelé podle trvalého bydliště k 30. 6. 2022



Zdroj: Dokumentace k projektu

Graf 28: Rozložení klientů podle trvalého bydliště (mimo Plzeňský kraj) k 30. 6. 2022



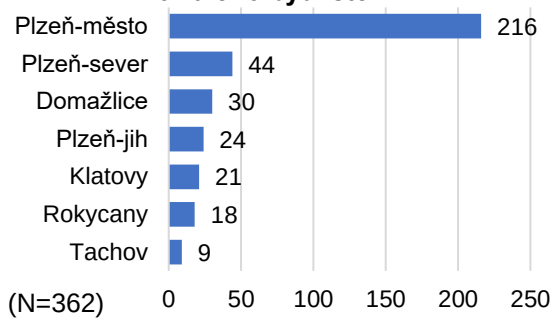
Zdroj: Dokumentace k projektu

V rámci Plzeňského kraje bylo nejvíce uživatelů podpořeno dle grafu 29 s trvalým bydlištěm v okrese Plzeň-město (216 klientů), ostatní okresy již s počty klientů zaostávaly. V okrese Plzeň-sever mělo trvalý pobyt celkem 44 uživatelů, v Domažlicích 30 uživatelů, nejnižší počet uživatelů mělo trvalé bydliště v okrese Tachov (9 klientů).

Na základě **rozdělení klientů podle ekonomické aktivity** (viz graf 30) byli nejčastějšími klienty podpořených sociálních služeb osoby ekonomicky neaktivní (68 % osob), které nebyly v procesu vzdělávání nebo odborné přípravy a nebyly zaměstnané (včetně OSVČ), ani registrované na Úřadu práce ČR. Další skupinu účastníků tvořily zaměstnané osoby (20 % klientů). Nezaměstnaní, kteří byli registrováni na úřadu práce, tvořili 11 % podpořených klientů. Pouze 2/5 nezaměstnaných podpořených v projektu se potýkalo s dlouhodobou nezaměstnaností (tj. registrace na úřadu práce přesáhla dobu jednoho roku). Pouze 1 % představovaly osoby samostatně výdělečně činné.

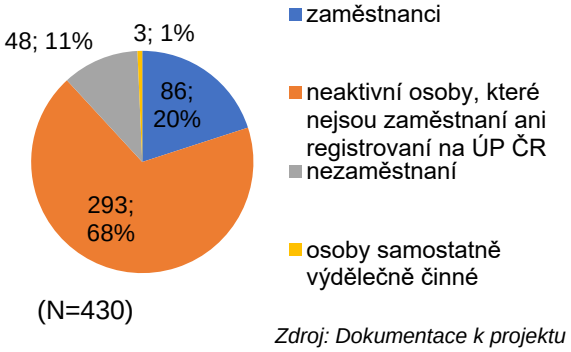
Věkovou strukturu podpořených uživatelů uvádí graf 31. Projekt podporoval poskytování sociálních služeb pro osoby od 15 do 64 let věku. Nejčastějšími uživateli podpořených služeb z hlediska věkové struktury byly osoby od 45 do 54 let (ty tvořily necelou ¼ všech klientů zapojených do projektu). Nejmenší podíl klientů byl ve věkové skupině 55-64 let a 15-24 let (pouze 16 % všech podpořených klientů v rámci každé skupiny).

Graf 29: Podpoření klienti v Plzeňském kraji podle okresu trvalého bydliště



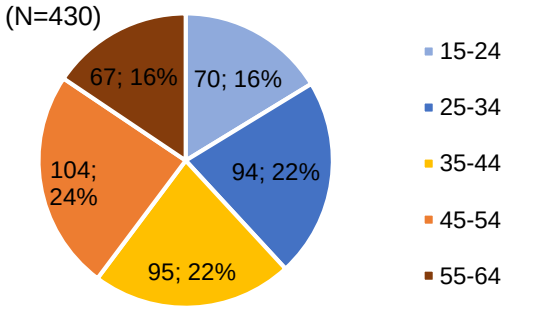
Zdroj: Dokumentace k projektu

Graf 30: Podpoření uživatelé podle ekonomické aktivity k 30. 6. 2022



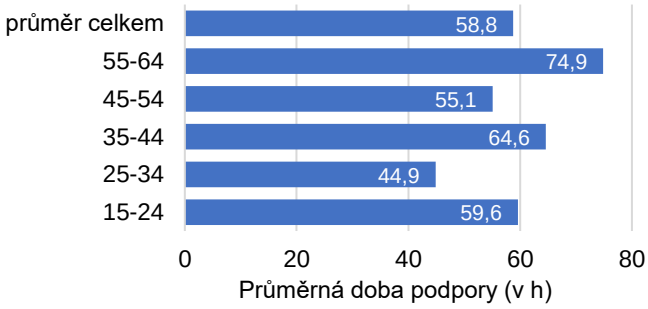
Zdroj: Dokumentace k projektu

Graf 31: Podpoření uživatelé podle věkových skupin k 30. 6. 2022



Zdroj: Dokumentace k projektu

Graf 32: Podpoření uživatelé podle věkových skupin a průměrnému rozsahu podpory k 30. 6. 2022

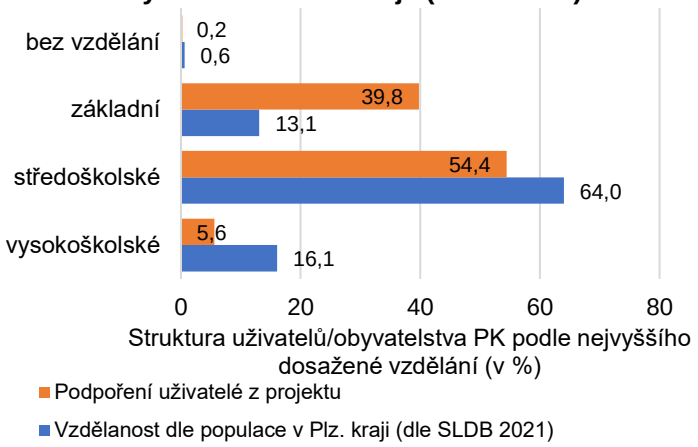


Zdroj: Dokumentace k projektu

Podle grafu 32 nejvyšší časový rozsah podpory obdrželi klienti v nejstarší věkové skupině 55-64 let, kde tvořil průměrný rozsah podpory na 1 klienta téměř 75 hodin, nejnižší časovou podporu obdrželi klienti v rámci věkové skupiny 25-34 let (45 h na 1 klienta).

Vzdělanostní strukturu účastníků v projektu tvořily výrazněji osoby s nižším vzděláním ve srovnání s celkovou nejvýše dosaženou vzdělaností obyvatelstva v Plzeňském kraji. Graf 33 porovnává právě vzdělanostní strukturu podpořených účastníků s populací v Plzeňském kraji. Největší skupinu podpořených uživatelů tvořily osoby se středoškolským vzděláním (54 % uživatelů), oproti 64% zastoupení v běžné populaci kraje (podle výsledků Sčítání, lidu, domů a bytů v roce 2021). Následovala skupina uživatelů se základním vzděláním (téměř 40 % podpořených klientů), kterých bylo v projektu výrazně více, než je zastoupení v populaci (13 %). Vysokoškolsky vzdělaní klienti tvořili pouze 5,6 % celkového počtu osob z projektu. Podpoření uživatelé bez vzdělání tvořili v projektu pouze 0,2 % (v populaci Plzeňského kraje tvořila tato skupina 0,6 %).

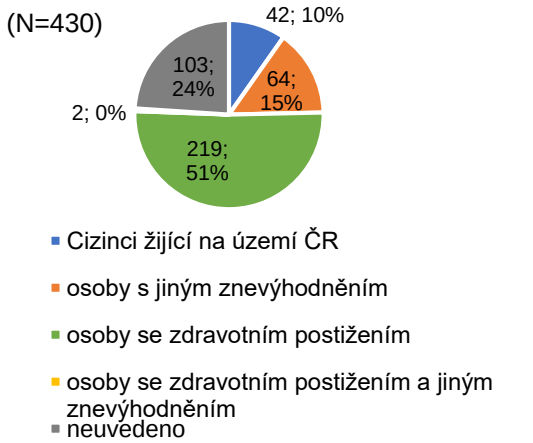
Graf 33: Podpoření účastníci podle dosažené vzdělanosti k 30. 6. 2022 ve srovnání s obyvatelstvem Plz. kraje (SLDB 2021)



Zdroj: Dokumentace k projektu, ČSÚ

Strukturu účastníků podle typu znevýhodnění udává graf 34. Více než polovinu uživatelů tvořily osoby se zdravotním postižením, přes 15 % osob mělo jiné znevýhodnění. Tyto osoby čelí kvůli svému znevýhodnění sociálnímu vyloučení (např. osoby po výkonu trestu, osoby ohrožené závislostí, osoby s nedokončeným 1. stupněm základní školy atd.). Přes 10 % klientů představovali cizinci žijící na území ČR (42 cizinců). U téměř 1/4 uživatelů podpořených z projektu nebylo uvedeno žádné znevýhodnění (103 uživatelů).

Graf 34: Podpoření účastníci podle typu znevýhodnění k 30.6.2022



Zdroj: Dokumentace k projektu

Na základě dat z ESF k 30. 6. 2022 byla zanalyzovaná **situace podpořených klientů po ukončení účasti v projektu**. Téměř **u 32 % podpořených klientů (z celkového počtu 430 klientů) poskytnutá služba z oblasti sociálních služeb naplnila svůj účel**. Jedná se o osoby, které mají uzavřenou smlouvu o poskytování služeb, uzavřen individuální plán a jeho kladné vyhodnocení svědčí o kvalitativní změně v životě. Další hodnoty podle vyhodnocení situace po ukončení účasti v projektu:

- 8 osob (2 % podpořených klientů) **nalezlo zaměstnání,**
- 3 osoby (1 % podpořených klientů), **podpořené z projektu v rámci investiční priority 1.5 OPZ, obdržely závaznou nabídku zaměstnání, dalšího vzdělávání, učňovské nebo odborné přípravy,**
- 2 osoby po svém zapojení do projektu **získaly kvalifikaci.**

Přes 2/3 klientů nemělo specifikovanou situaci po ukončení účasti v projektu, jednalo se o 289 podpořených uživatelů. Důvodem je často nedokončení spolupráce s uživatelem, který odmítl pokračovat z různých důvodů. Některé služby ještě vzhledem k termínu odevzdání závěrečné monitorovací zprávy neměly uzavřené všechny

individuální plány klientů nebo k uzavření plánu nemohlo dojít, jelikož spolupráce se službou nadále probíhá – zakázka nebyla dosud naplněna.

4.3.2 Výsledky a dopady na úrovni sociálních služeb

Zajištění dostupnosti a kapacity podpořených služeb

Díky realizaci projektu mohly být zajištěny níže uvedené základní činnosti služeb. Tyto základní činnosti podpořených sociálních služeb jsou definovány ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a byly poskytovány během realizace projektu cílovým skupinám v návaznosti na jejich konkrétní potřeby, viz tabulka 16.

Tabulka 16: Základní činnosti podpořených služeb v projektu

Podpořené cílové skupiny	Služby sociální prevence	
	DPC	**SR***
pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	x	x
zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	x	x
sociálně terapeutické činnosti	x	
výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti		x
poskytnutí ubytování	x	
nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění		x
pomoc při zajištění chodu domácnosti		
podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností		
pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu		
poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy		
pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní		

*Pozn.: *jedná se pouze o terénní a ambulantní formu služeb (dle projektu)*
Zdroj: Dokumentace k projektu, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a jejich financování

V dotazníkovém šetření se měli poskytovatelé vyjádřit k tomu, co jim realizovaný projekt umožnil vzhledem k předchozímu poskytování služby (viz následující graf 35). Všichni dotázaní poskytovatelé uvedli, že jim projekt umožnil, resp. přinesl:

- **zlepšení zázemí poskytovaných služeb** (např. poskytovatelé mohli financovat opravy v době, kdy to bylo potřebné a ne kdy na to dostali prostředky),
- **vyšší stabilitu financování** (pro plánování rozvoje služby - vznik nových týmů, vyšší důraz na terénní poskytování služby, včetně zajištění potřebného "mobilního" vybavení).

Celkem 6 ze 7 dotázaných poskytovatelů uvedlo **zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb v souvislosti s realizací projektu** (materiální zajištění pro přímou práci s klienty - pořízení materiálů a pomůcek, které je využito pro práci s klienty, zároveň lze plánovat širší spektrum nabídek aktivit pro klienty jednotlivých poskytovatelů).

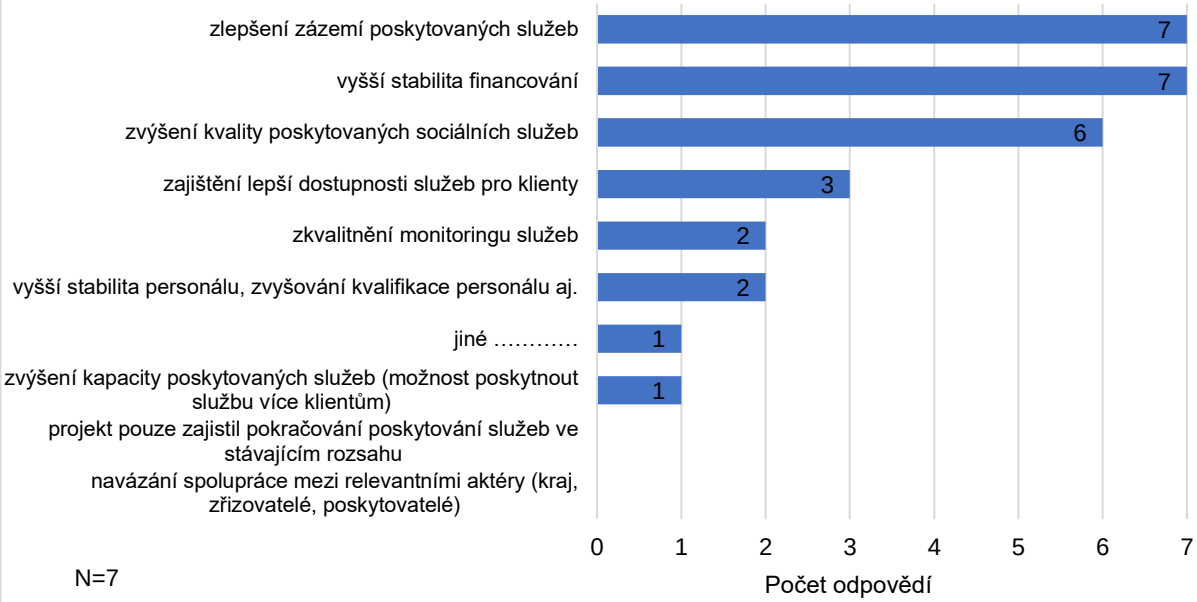
Celkem 3 oslovení poskytovatelé konstatovali, že projekt přispěl k **zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty**.

Dva poskytovatelé (ze 7) mezi hlavní výhody projektu uvedlo:

- **zkvalitnění monitoringu služeb** a
- **vyšší stabilitu personálu** a zvyšování kvalifikace personálu (v souvislosti s dlouhodobější finanční stabilitou).

Mezi další výhody realizace projektu a účasti poskytovatelů dotázaní zařadili **zvýšení kapacity poskytovaných služeb** (možnost poskytnout službu více klientům) a **možnost pokračování poskytování služeb ve stávajícím rozsahu** (Tyfloservis, o.p.s.).

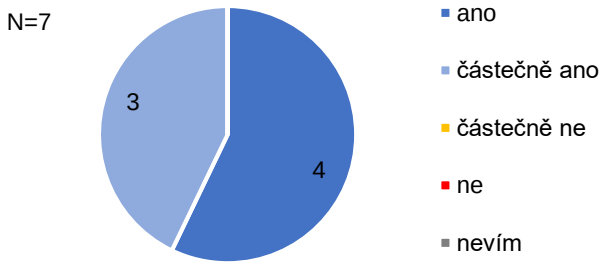
Graf 35: Co Vám projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022“ jako poskytovateli sociálních služeb umožnil/ ev. přinesl?



Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

Lze tedy konstatovat, že poskytovatelé vnímají dle dotazníkového šetření dopady projektu na kvalitu poskytovaných služeb převážně pozitivně. Všichni dotázaní poskytovatelé také uvedli, že víceleté financování z projektu umožnilo lépe plánovat rozvoj organizace, a to vedlo ke zlepšení situace zejména v již výše uvedených oblastech (viz graf 36).

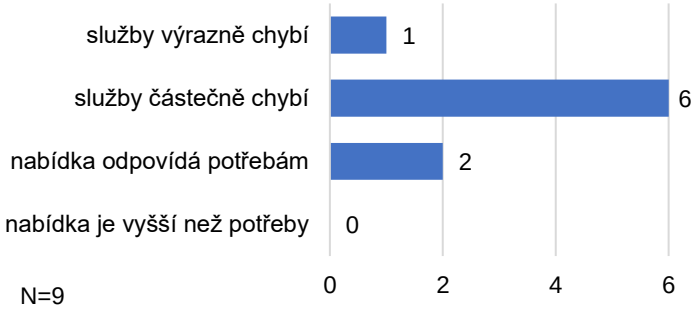
Graf 36: Umožnilo Vám jako poskytovateli sociálních služeb víceleté financování z projektu lépe plánovat rozvoj organizace?



Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

V rámci dotazníkového šetření byla dotazována jednotlivá zařízení sociálních služeb v projektu ohledně hodnocení dostupnosti jednotlivých služeb v regionu (viz graf 37). Z vyhodnocení pak vyplývá, že převážná většina zařízení potvrdila, že nabídka služeb pro vybrané cílové skupiny projektu v regionu výrazně či alespoň částečně chybí (7 z 9 dotázaných služeb). Pouze 2 dotázané služby uvedly, že nabídka pro klienty dle jejich názoru odpovídá v regionu potřebám. Žádné z dotázaných zařízení neuvedlo, že by nabídka byla v regionu podle jejich názoru vyšší než potřeby klientů cílové skupiny.

Graf 37: Je v Plzeňském kraji podle Vašeho názoru dostatečná nabídka jednotlivých služeb pro Vaši cílovou skupinu?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

Toto hodnocení zřejmě souvisí se sídelní strukturou Plzeňského kraje, pro který je typický vysoký počet malých sídel s nerovnoměrným rozmístěním, chybí zde města střední velikosti, struktura středisek je v porovnání s ČR atypická. Město Plzeň se svými 168 tis. obyv. koncentruje 30 % obyvatel kraje. Výrazný je tak rozdíl mezi centrem a rozsáhlými venkovskými oblastmi, které tvoří téměř celé zbývající území kraje. Dostupnost sociálních služeb v projektu je dobrá zejména v Plzni a v okolí, ale v ostatních, zejména venkovských oblastech je dostupnost již komplikovanější.

Pro cílovou skupinu **se zrakovým postižením** chybí v kraji podle poskytovatele Tyfloservis, o.p.s., domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo i denní stacionáře, které by přijímaly osoby se zrakovým postižením mladšího věku, bez rodinného zázemí. Mladší ročníky zrakově postižených klientů jsou pak přijímány do domovů pro seniory, kde s ohledem na věkový rozdíl a výjimečnost svého postižení nemají kvalitní a podnětné podmínky. V případě těžce kombinovaně postižených klientů s jedním postižením zrakovým postrádáme odlehčovací služby.

Dále jsou služby postrádány podle dotazníkového šetření pro cílovou skupinu **klientů s autismem** – zejména pro klienty se středně funkčním typem poruchy (často mají jen lehké mentální postižení nebo běžné kognitivní schopnosti a proto nejsou pro ně služby pro klienty s těžkým postižením vhodné). Nároky běžného prostředí tito klienti také často nezvládají, jestliže mají přidružené ještě další poruchy (zejm. těžké řečové vady, mají poruchy emocí, problémové chování atd.), je jejich začlenění do běžného sociálního prostředí velice náročné. Tito klienti potřebují vysoce specializovanou podporu (bývají často sociálně izolovaní, mají málo prostoru pro nácvik svých dovedností, nejsou pro ně vhodné volnočasové programy atd.).

Ostatní poskytovatelé uvádějí, že pro jejich cílovou skupinu jsou postrádány především následující služby:

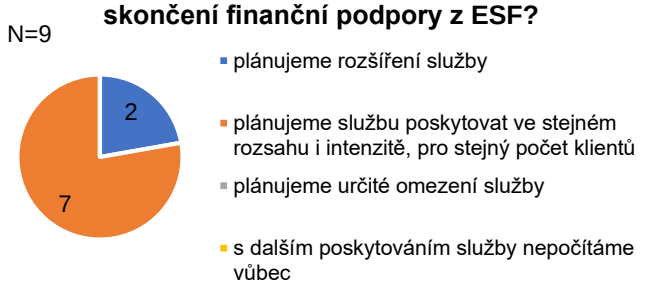
- navazující odlehčovací služby (pobytové),
- psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví,
- kurzy pro zvládání stresu,
- pokrytí celého kraje terénními (ideálně multidisciplinárními) týmy (pro osoby s duševním onemocněním).

Řada služeb také uvádí chybějící možnosti bydlení, ať už ve formě nabídky bytů bez vysoké vstupní investice pro cílové skupiny nebo formou služeb podpory samostatného bydlení či chráněného bydlení.

V úvahu stojí také zvážení možnosti vybudovat bydlení typu tzv. Housing First (Bydlení především). Cílovou skupinou přístupu Housing First jsou zejména lidé bez domova, kteří tzv. „propadávají“ sítí sociálních služeb, mají špatný zdravotní stav, vážná duševní onemocnění, závislost na návykových látkách a další zdravotní omezení.

Programy Housing First jsou odlišné od programů prostupného bydlení především tím, že je poskytnuto standardní bydlení rychle a bez přípravy. Bydlení představuje základní potřebu, bez které není možné se efektivně snažit o sociální integraci. Uživatelům programů Housing First bydlení poskytuje bezpečí, stabilitu, přináší pocit kontroly a umožňuje jim stanovit si další životní priority. Tím se Housing First liší od jiných služeb pro lidi bez

Graf 38: Plánujete pokračovat v poskytování sociálních služeb i po skončení finanční podpory z ESF?



Zdroj: Dotazníkové šetření služeb (2021)

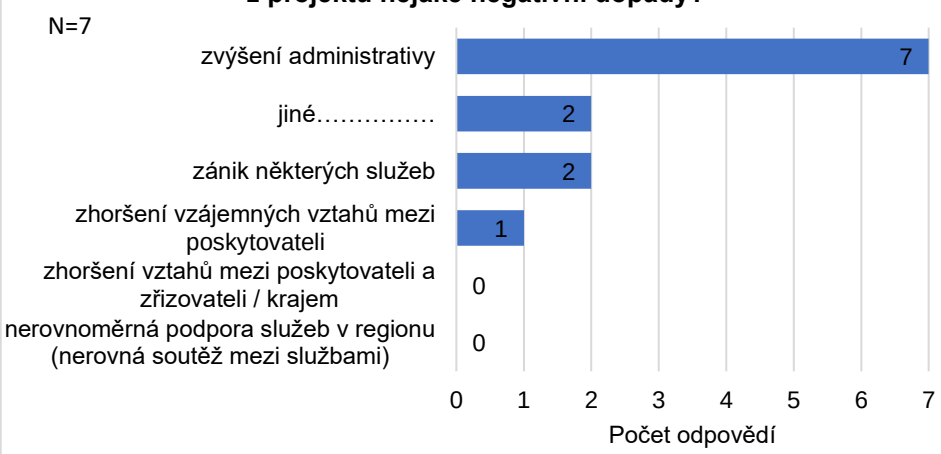
domova, které se snaží uživatele připravit na bydlení ještě předtím, než bydlení získají.

Je velmi pozitivní, že většina oslovených zařízení sociálních služeb podpořených v projektu **plánuje i po skončení finanční podpory z ESF pokračovat v poskytování sociálních služeb** (viz graf 38). Celkem 2 služby z 9 dotázaných plánují po ukončení projektu rozšířit poskytované služby (služby sociální rehabilitace), 7 služeb plánuje služby poskytovat ve stejném rozsahu i intenzitě, pro stejný počet klientů jako v projektu. Žádná z oslovených služeb neplánuje úplné zrušení jejich poskytovaných služeb.

4.3.2.1 Negativní dopady

Na základě dotazníkového šetření poskytovatelů zapojených v projektu byly identifikovány některé negativní dopady projektu na cílové skupiny či poskytovatele služeb (viz graf 39).

Graf 39: Přinesla s sebou podpora Vašich služeb z projektu nějaké negativní dopady?



Zdroj: Dotazníkové šetření mezi poskytovateli (2021)

Všichni oslovení poskytovatelé negativně vnímají určité zvýšení administrativy v rámci jejich působení v projektu. Dva poskytovatelé (ze 7 oslovených) vnímají jako negativní dopad zánik některých služeb (ve skutečnosti však podle dostupných informací k zániku služeb v souvislosti s realizací projektu nedošlo). Jeden poskytovatel uvedl zhoršení vzájemných vztahů mezi poskytovateli, k čemuž zřejmě dochází při naplňování monitorovacích indikátorů v souvislosti s pravidlem duplicity a „boji o klienty“ (viz zkušenosti s předchozím realizovaným individuálním projektem[2]).

Dále jeden poskytovatel uvedl, že indikátor a nastavený počet 40 h práce s klientem neodráží realitu potřeb klientů. Indikátory přesně nepopisují práci, která je založená na individuálních potřebách.

Další poskytovatel měl připomínku k neuznatelným nákladům v projektu, které pro poskytovatele znamenají zvýšení nákladů z ostatních zdrojů. Neuznatelnými náklady jsou myšleny ty náklady, které se prolínaly mezi pololetími. Tedy např. náklady na účetní služby za 5/21 vyúčtované v 2. pololetí, náklady na pojištění na celý rok vyúčtované v 1. pololetí. Pro poskytovatele to jsou podstatné finanční položky, které si v rámci stanoveného rozpočtu projektu nemohou nyní uplatnit, zároveň mají potíže dofinancovat je z jiných zdrojů. Poskytovatel se domnívá, že takovéto striktní rozdělení vyúčtování na jednotlivá pololetí je finančně i administrativně velmi neefektivní. Účetním obdobím je zpravidla jeden rok.

Tato připomínka od poskytovatele však pravděpodobně vyvstala z důvodu neznalosti smluvních podmínek poskytnuté dotace. Podle Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje umožnil dodatek č. 1 uzavřený v 11/2021 poskytovatelům hradit náklady vzniklé od 1. 1. 2021 po celou dobu realizace projektu všemi splátkami dotace (případné náklady na účetní služby za 5/21 tak mohly být uplatněny ve 2. pololetí 2021 či v 1. pololetí 2022, to samé platí i pro

[2] Projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“

náklady na pojištění na celý rok – pouze v případě, kdy by se pojištění vázalo k celému roku 2022, pak by bylo možné hradit z dotace pouze část nákladu vztahující se k době realizace projektu, tj. do 30. 6. 2022).

4.3.3 Vyhodnocení výsledků a dopadů projektu na jednotlivé služby

Následující kapitola vyhodnocuje výsledky a dopady projektu na jednotlivé podpořené druhy sociálních služeb. V rámci projektu byly podpořeny pouze **služby sociální prevence** (domy na půl cesty a ambulantní a terénní forma sociální rehabilitace).

Představuje také základní činnosti služby, dopady činností na cílové skupiny a dopady projektu na kvalitu poskytování sociální služby a zapojení do sítě sociálních služeb.

Vyhodnocuje také objem poskytovaných specifických činností podle jednotlivých druhů služeb a poskytovatelů, které jsou vyjádřeny jako hodinový rozsah podpory všech podpořených neanonymních klientů projektu k 30. 6. 2022.

4.3.3.1 Domy na půl cesty

Do projektu byl zapojen 1 poskytovatel služby domy na půl cesty (Středisko křesťanské pomoci Plzeň), který je poskytován v 1 zařízení provozovaném v Plzni. Žádný jiný poskytovatel danou službu v kraji nenabízí. Tento poskytovatel se účastnil také předchozího projektu Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019.

Základní činnosti poskytování služby, které dle specifikace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a navazujících vyhlášek, spočívají v:

- pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- sociálně terapeutické činnosti,
- poskytnutí ubytování.

Domy na půl cesty (§ 58 ZSS) je služba sociální prevence, která poskytuje pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

V rámci projektu byla podpořena služba domy na půl cesty, která se zaměřovala na řešení potřeb u cílové skupiny, která byla definována v rámci žádosti o podporu:

- Osoby opouštějící institucionální zařízení.

Celkově poskytla služba DPC v rámci projektu podpořeným klientům celkem 2 657 hodin podpory 26 klientům, přičemž 11 klientů bylo mladší 20 let a 15 klientů do 25 let včetně.

Naplnění indikátorů

Následující přehledy shrnují naplnění indikátorů nastavených ve smlouvě s poskytovatelem sociální služby DPC. Tyto hodnoty z tabulky 17 indikují, že podpořený poskytovatel služby DPC splnil podmínky, které se v rámci smlouvy o poskytnutí dotace s PK zavázal.

U služby došlo k výraznému překročení hodnot indikátoru celkový počet osob během 18 měsíční realizace projektu. Celkové plnění indikátoru celkový počet osob (6 00 00) činil 300 %. Celková kapacita za poskytované služby dle smlouvy s DPC činila 8 lůžek a byla totožná s reálným plněním.

Tabulka 17: Přehled naplnění indikátorů za poskytovatele DPC k 30. 6. 2022
Celkový počet účastníků, využívání podpořených služeb a kapacita podpořených služeb

Název (ID)	Celkový počet osob - smlouva	Celkový počet osob - reálné plnění	v %	Využívání podpořených služeb - smlouva	Využívání podpořených služeb - reálné plnění	v %	Kapacita - smlouva
Středisko křesťanské pomoci Plzeň (8211064)	6	18	300	6	8	133	8
CELKEM	**6**	**18**	**300**	**6**	**8**	**133**	**8**

Zdroj: Dokumentace k projektu

Celkem za službu DPC byl indikátor stanovený ve smlouvách s poskytovatelem sociální služby naplňován v průběhu 18 měsíční podpory dle přehledu uvedeného v následující tabulce 18.

Tabulka 18: Přehled naplnění indikátorů za poskytovatele DPC

Rok	Celkový počet osob - smlouva	Celkový počet osob - reálné plnění	Využívání podpořených služeb - smlouva	Využívání podpořených služeb - reálné plnění
2021	6	11	6	5
2022		7		8
CELKEM	**6**	**18**	**6**	**8**

Zdroj: Dokumentace k projektu

Kvalita služby

V rámci hodnocení sociální služby a její kvality hodnotila služba DPC problematiku týkající se následujících oblastí (dle Dotazníkového šetření služeb, 2021):

- optimální personální a organizační zajištění,
- vytíženost poskytované sociální služby během projektu,
- dostupnost nabídky jednotlivých typů služeb pro cílovou skupinu,
- realizace projektu a vliv projektu na zlepšení situace klientů služby DPC.

V rámci dotazníkového šetření v roce 2021 byla obeslána 1 služba DPC zapojená v projektu, která se aktivně zúčastnila a daný dotazník také odevzdala. Tato služba uvedla, že personální a organizační zajištění jimi poskytované služby je nedostatečné, pociťují nedostatek odborných pracovníků přímo poskytující sociální služby (poradci). Z pohledu vytíženosti je služba schopna přijmout mírně vyšší počet klientů (o 10 až 30 % stávající kapacity).

Podle služby DPC dostupnost nabídky služeb pro jejich cílové skupiny v Plzeňském kraji částečně chybí, především sociální služby návazné na DPC - psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví, kurzy pro zvládání stresu, atd. Na trhu je též nedostatek bytů bez vysoké vstupní investice, klienti by ocenili také možnost zapůjčení vybavení do domácnosti.

Podle služby DPC došlo během realizace projektu ke zlepšení situace klientů, což bylo především díky uvedenému projektu.

4.3.3.2 Sociální rehabilitace

V případě služby sociální rehabilitace (terénní či sociální forma) se do projektu zapojilo celkem 7 z 12 poskytovatelů působících v kraji poskytující tuto službu. Ostatní služby sociální rehabilitace, které se projektu nezúčastnily, buď nepatřily do základní sítě sociálních služeb v Plzeňském kraji anebo nebyly pověřeny Plzeňským krajem.
Všechny podpořené služby zapojené v projektu se podílely rovněž na realizaci předchozího individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“, výjimku

tvořil pouze poskytovatel SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou, který se předchozího projektu neúčastnil.

Základní činnosti poskytování služby SR, které dle specifikace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a navazujících vyhlášek, spočívají v:

- pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- nácviku dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění.

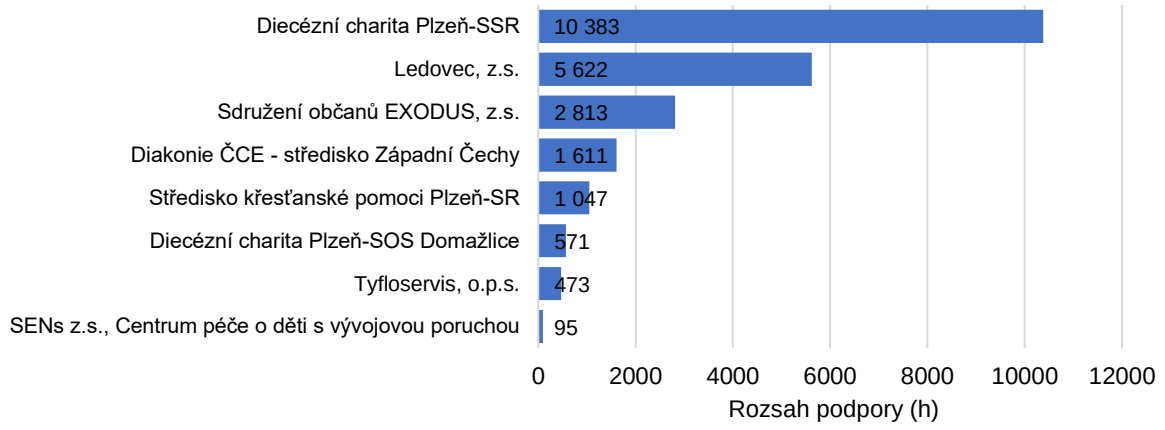
Sociální rehabilitace (§ 70 ZSS) je službou sociální prevence. SR poskytuje soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Služba je zpravidla poskytována terénní a ambulantní formou. Sociální rehabilitace však může nabývat i pobytové formy (v rámci tohoto projektu však není tato forma služby podporována), kdy vedle výše uvedených základních činností služba poskytuje ubytování, stravu a pomoc při osobní hygieně nebo podmínky pro osobní hygienu.

V rámci projektu byla podpořena služba sociální rehabilitace, která se zaměřovala na řešení potřeb u několika cílových skupin definovaných v rámci žádosti o podporu:

- Rodiče samoživitelé,
- Osoby pečující o malé děti,
- Osoby s kombinovanými diagnózami,
- Oběti trestné činnosti,
- Osoby dlouhodobě či opakovaně nezaměstnané,
- Osoby ohrožené předlužeností,
- Osoby ohrožené domácím násilím a závislostmi,
- Osoby v nebo po výkonu trestu.

Celkově poskytly služby SR v rámci projektu podpořeným klientům[3] celkem 22 613 hodin podpory, následující graf 40 uvádí rozsah podpory podle jednotlivých služeb během působení v projektu.

Graf 40: Rozsah podpory podle jednotlivých služeb v rámci sociální rehabilitace k 30.6.2022

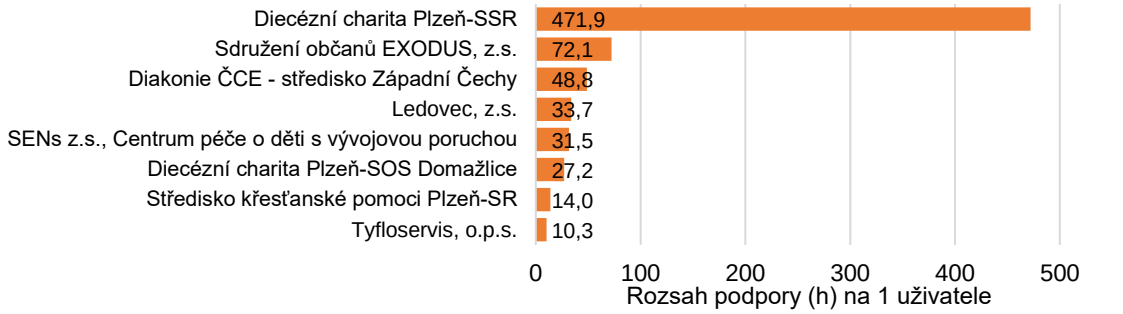


Zdroj: Dokumentace k projektu

[3] Celkový rozsah podpory u služby SR je vykázán pouze za neanonymní podpořené uživatele služby.

Největší rozsah hodinové podpory v projektu vykázal poskytovatel Diecézní charita Plzeň - Středisko sociální rehabilitace v Plzni (přes 10 tisíc hodin) a Ledovec, z.s. (5,6 tis. hodin podpory). Nejméně podpory bylo vykázáno v rámci poskytovatele SENs z.s., Centra péče o děti s vývojovou poruchou. (pouze 93 h podpory).
Následující graf 41 ukazuje rozsah poskytnuté podpory z projektu vztažené na 1 uživatele dané sociální služby. Největší hodinovou dotaci na 1 uživatele poskytoval poskytovatel Diecézní charita Plzeň - Středisko sociální rehabilitace v Plzni (téměř 472 h), nejméně naopak vycházela podpora na 1 uživatele v rámci poskytovatele Tyfloservis, o.p.s (10 h).

Graf 41: Rozsah podpory na 1 uživatele podle jednotlivých služeb v rámci sociální rehabilitace k 30.6.2022



Zdroj: Dokumentace k projektu

Naplnění indikátorů

Následující přehledy shrnují naplnění indikátorů nastavených ve smlouvách s poskytovateli sociální služby SR podle jednotlivých podpořených služeb, viz tabulka 19.

Tabulka 19: Přehled naplnění indikátorů za poskytovatele SR k 30. 6. 2022
Celkový počet účastníků, využívání podpořených služeb a kapacita podpořených služeb

Název (ID)	Celkový počet osob - smlouva	Celkový počet osob - reálné plnění	v %	Využívání podpořených služeb - smlouva	Využívání podpořených služeb - reálné plnění	v %	Kapacita - smlouva
Diakonie ČCE - středisko Západní Čechy (3764767)	31	31	100	2	2	100	8
Diecézní charita Plzeň (7827989)	4	7	175	6	14	233	4
Diecézní charita Plzeň (9156799)	8	17	213	2	5	250	20
Ledovec, z.s. (3131189)	37	64	173	60	103	172	25
SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou (9746327)	1	1	100	1	2	200	4
Sdružení občanů EXODUS, z.s. (5154526)	20	24	120	15	15	100	6
Středisko křesťanské pomoci Plzeň (8484833)	4	6	150	45	69	153	3
Tyfloservis o.p.s. (4504456)	3	4	133	30	42	140	6
CELKEM	**108**	**154**	**143**	**161**	**252**	**157**	**76**

Zdroj: Dokumentace k projektu

Tyto dostupné hodnoty indikují, že všechny služby splnily podmínky, které se v rámci smlouvy o poskytnutí dotace s PK zavázaly. Celkové naplnění indikátoru Celkový počet osob za všechny služby SR v projektu činilo 143 %, v případě indikátoru Využívání podpořených služeb 157 %.

Celkem za službu SR byly indikátory stanovené ve smlouvách s poskytovateli sociálních služeb naplňovány v průběhu 18 měsíční podpory dle přehledu uvedeného v následující tabulce 20.

Tabulka 20: Přehled naplnění indikátorů za poskytovatele SR

Rok	Celkový počet osob - smlouva	Celkový počet osob - reálné plnění	Využívání podpořených služeb - smlouva	Využívání podpořených služeb - reálné plnění
2021	108	69	161	248
2022		85		252
CELKEM	**108**	**154**	**161**	**252**

Zdroj: Dokumentace k projektu

Kvalita služby

V rámci hodnocení sociální služby a její kvality hodnotily jednotlivé služby SR problematiku týkající se následujících oblastí (dle Dotazníkového šetření služeb, 2021):

- optimální personální a organizační zajištění,
- vytíženost poskytované sociální služby během projektu,
- dostupnost nabídky jednotlivých typů služeb pro cílovou skupinu,
- realizace projektu a vliv projektu na zlepšení situace klientů služby.

Celkem bylo v rámci dotazníkového šetření v roce 2021 obeslaných 7 poskytovatelů poskytujících celkem 8 služeb SR zapojených v projektu, na dotazník odpověděly všechny služby (100 % návratnost).

Většina oslovených služeb SR uvedla, že podle jejich názoru je personální a organizační zajištění jimi poskytované služby dostatečné, pouze jedna oslovená služba uvedla, že mají problémy s personálním zabezpečením služby (nedostatek sociálních pracovníků dle podmínek stanovených v § 109 a 110 ZSS).

Z pohledu vytíženosti služeb SR zájem klientů zhruba odpovídá jejich kapacitě nebo zájem mírně převyšuje kapacitu (o 10 až 30 %). Pouze jedna služba uvedla, že zájem klientů o jejich poskytované služby převyšuje výrazně jejich kapacitu (o více než 50 %).

Dvě oslovené služby SR uvedly, že nabídka jednotlivých typů služeb (buď téhož typu či doprovodných) pro jejich cílové skupiny v Plzeňském kraji odpovídá potřebám. Pět oslovených služeb zmiňuje, že na území kraje částečně chybí dostatečná nabídka služeb pro jejich cílovou skupinu, zejména zmiňují navazující pobytové odlehčovací služby, služby typu podpora samostatného bydlení či chráněné bydlení, služby pro osoby s autismem či přechodné bydlení pro osoby bez domova (např. koncept tzv. housing first).

Podle většiny oslovených služeb SR došlo ke zlepšení situace jejich klientů, což bylo i díky uvedenému projektu (2 služby hodnotily, že došlo ke zlepšení především díky realizovanému projektu; 6 služeb potvrdilo, že ke zlepšení došlo, což bylo částečně díky uvedenému projektu).

4.4 Naplnění monitorovacích indikátorů projektu

Tato podkapitola dále uvádí naplnění indikátorů nastavených v rámci smluvních uspořádání mezi Plzeňským krajem a poskytovateli sociálních služeb zapojených do projektu. Jedná se o předfinální data k 30. 6. 2022, finální počty indikátorů budou k dispozici až po vydání této

závěrečné evaluační zprávy. Plnění indikátorů je v následujícím textu hodnoceno jak ze strany poskytovatelů a Plzeňského kraje (viz tab. 21), tak i v rámci vztahu Plzeňského kraje s Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR (viz tab. 22).

Na základě Projektové žádosti a stávajících Zpráv o realizaci projektu byla v rámci evaluace projektu průběžně monitorována realizace aktivit a míra naplnění plánovaných monitorovacích indikátorů (výstupů, popř. výsledků). Indikátory, pro které byly stanoveny cílové hodnoty jako závazek příjemce, jsou již uvedeny v kap. 4.2.1 v tabulce 6. Průběh plnění indikátorů v rámci smluvních nastavení s poskytovateli (dle Zpráv o realizaci projektu) ukazuje následující tabulka 21.

Poskytovatelé vykázali celkem 172 podpořených osob, ale díky duplicitě jednoho klienta činil celkový počet účastníků 173. Kapacita podpořených služeb činila na začátku projektu 76 míst, od 5. monitorovacího období došlo k navýšení kapacity podpořených služeb na 84 míst. V rámci monitoringu indikátoru využívání podpořených služeb činila hodnota na konci 6. monitorovacího období 260 osob nepřekračující bagatelní podporu.

Tabulka 21: Vývoj indikátorů dle MO

Název/kód indikátoru	1.MO leden-březen 2021	2.MO duben-červen 2021	3.MO červenec-září 2021	4.MO říjen-prosinec 2021	5.MO leden-březen 2022	6.MO duben-červen 2022	Celkem
Celkový počet účastníků – 6 00 00	20	11	26	23	39	53	**173***
Kapacita podpořených služeb – 6 70 01	76	76	76	76	84	84	**84***
Využívání podpořených služeb – 6 70 10	160	227	242	253	263	260	**260**

Zdroj: IS ESF 2014+, Zprávy o realizaci projektu od poskytovatelů a příjemce
** celkový počet účastníků je navýšen o jednu osobu, která byla duplicitně vykázána (díky součtu podpor došlo k překročení hranice 40h)*
*** od 1.1. do 30. 6. 2022 navýšena kapacita ze 76 na 84, od 1. 7. 2022 navýšena kapacita o 4 klienty*

Z následující tabulky 22 vyplývá míra naplnění plánovaných hodnot MI výstupů, popř. výsledků ke konci 6. monitorovacího období (tj. k 30. 6. 2022) v rámci smlouvy Plzeňského kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. V rámci projektu vykázali sice poskytovatelé **celkový počet účastníků (6 00 00)** 173 osob, avšak z celkového počtu 173 podpořených osob s vyšší než bagatelní podporou bylo pouze 169 osob ztotožněných s ROB. Míra naplnění tohoto indikátoru tak činila 151 %.

Tabulka 22: Míra naplnění plánovaných hodnot MI výstupů/výsledků k 30. 6. 2022

Kód indikátoru	Název	Měrná jednotka	Cílová hodnota*	Hodnota k 30. 6. 2022	% plnění
6 00 00	Celkový počet účastníků	Účastník	112	169**	151
6 70 01	Kapacita podpořených služeb	Místa	84	84	100
6 70 10	Využívání podpořených služeb	Osoby	166	260	157
8 05 00	Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (vč. evaluačních)	Dokumenty	1	0	0

Zdroj: IS ESF 2014+, Zprávy o realizaci projektu od poskytovatelů a příjemce
** Cílová hodnota MI výstupů/výsledků dle Žádosti o podporu*
*** Z celkového počtu 173 podpořených osob s vyšší než bagatelní podporou bylo 169 osob ztotožněných s ROB*

Indikátor Využívání podpořených služeb (6 70 10) zahrnuje osoby, které obdržely podporu ze strany sociální služby nižší než 40 h. Cílová hodnota tohoto indikátoru činila 166 osob, která byla již v polovině projektu dostatečně naplněna a na konci projektu (opět k 30. 6. 2022) dosahuje 157% naplnění MI.

V žádosti o podporu byla uvedena předpokládaná hodnota **indikátoru výstupu (6 70 01) Kapacita podpořených služeb** – 84 míst. Při stanovení předpokládané hodnoty indikátoru se vycházelo z údajů o kapacitě uvedené ve Střednědobém plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019-2021. Tento indikátor tvořil k 30. 6. 2022 celkem 84 míst, což bylo 100% naplnění tohoto indikátoru.

Posledním závazným indikátorem projektu je **Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (80500)**, jehož naplnění se očekává až v souvislosti s odevzdáním závěrečné evaluační zprávy na konci projektu a jejím zveřejněním.

5 Závěry a doporučení

5.1 Odpovědi na evaluační otázky

Následující kapitola shrnuje odpovědi na zadané evaluační otázky dle strukturace představené již ve vstupní a průběžné evaluační zprávě.

Tyto odpovědi tak shrnují jak výstupy procesního hodnocení, tak dopadovou část evaluace.

Procesní část evaluace

1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?

2. Do jaké míry byl projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?

3. Do jaké míry byly naplněny očekávané parametry kvalitní realizace projektu?

4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?

5. Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

1. Do jaké míry byl projekt navržen tak, aby přinášel očekávané dopady?

Na nastavení projektu se v průběhu přípravné fáze projektového záměru podílela většina ze zařízení poskytující vybrané sociální služby v kraji, předběžná informativní schůzka Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje s poskytovateli probíhala s cílem informovat poskytovatele o připravovaném projektu a o způsobech nastavení aktivit a monitorovacích indikátorů pro přípravu a realizaci individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022“. Způsob nastavení monitorovacích indikátorů za jednotlivá zařízení sociálních služeb byl s KÚ konzultován, zohledňoval zkušenosti s realizací předchozího projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“ a stal se také podkladem pro přípravu projektového záměru a žádosti.

Do projektu se nakonec zapojilo 7 poskytovatelů sociálních služeb, z toho 1 poskytovatel služby domy na půl cesty a 7 poskytovatelů služby sociální rehabilitace.

Sociální služba domy na půl cesty je v kraji realizovaná pouze jedním poskytovatelem, a to Střediskem křesťanské pomoci Plzeň, jehož celá nabízená kapacita je dotovaná v rámci projektu. V případě služby sociální rehabilitace (terénní či ambulantní forma) je projektem podpořeno 7 z 12 poskytovatelů působících v kraji poskytující tuto službu. Ostatní služby sociální rehabilitace se stávajícího ani předchozího individuálního projektu realizovaného v Plzeňském kraji neúčastnily, buď z důvodu nezařazení do základní sítě sociálních služeb v Plzeňském kraji anebo nebyly pověřeny Plzeňským krajem.

Všechny podpořené služby zapojené v projektu se podílely rovněž na realizaci předchozího individuálního projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“, výjimku tvořil pouze poskytovatel SENs z.s., Centrum péče o děti s vývojovou poruchou, který se zapojil až do stávajícího projektu. Lze tak konstatovat, že do projektu se zapojila většina poskytovatelů uvedených služeb působících na území Plzeňského kraje.

Nastavení aktivit projektu včetně nastavení sledovaných indikátorů bylo diskutováno s relevantními aktéry včetně poskytovatelů služeb, a zároveň bylo v souladu s hlavními strategickými dokumenty kraje v oblasti sociálních služeb. Na základě těchto strategických dokumentů, ale i předchozích realizovaných projektů, viz např. „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 1., 2. a 3. etapa“ a „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“, vyplývá dlouhodobě potřeba podpory služeb sociální prevence vymezených v rámci výzvy OPZ určených pro cílovou skupinu za účelem podpory sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení.

2. Do jaké míry byl projekt realizován v souladu s plánem a předpoklady?

Podle stávajícího harmonogramu realizovaného projektu odpovídá zahájení i plánované ukončení projektu harmonogramu vyplývajícího ze Žádosti o podporu. Celková doba realizace projektu tak činila 28 měsíců.

Během realizace projektu nedošlo k podstatným změnám projektu ani k posunu harmonogramu jednotlivých klíčových aktivit projektu.

Při posouzení plnění jednotlivých hodnot MI výstupů, popř. výsledků lze konstatovat, že v průběhu projektu docházelo postupně k jejich naplňování, přičemž nedošlo k vyloučení žádného z poskytovatelů.

3. Do jaké míry byly naplněny očekávané parametry kvalitní realizace projektu?

Předpoklady pro kvalitní realizaci projektu byly naplněny. Příjemce sestavil kvalitní projektový tým, který obsahoval všechny potřebné odborné pozice, odbornou kapacitu projektového týmu tak tvořily celkem 4 úvazky.

Analýza potřeb cílové skupiny je v souladu s prioritami „Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019-2021 vč. Akčního plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na rok 2019 resp. na rok 2022.

4. Jaké faktory vedly k úspěšné realizaci projektu?

Mezi faktory, které přispívaly a přispívají k úspěšné realizaci projektu, lze zařadit zkušenost a odbornost členů realizačního týmu, rovněž pozitivně lze hodnotit poměrně dobré zabezpečení sociálních služeb sociálními pracovníky.

Na základě pravidelných kontrol u poskytovatelů byl zjištěn 100% soulad úvazků pracovníků v dané službě s úvazky uvedenými v Pověření. Přes 22 % dotazovaných zařízení (2 služby z celkových 9 zapojených do projektu) uvedlo, že personální zabezpečení není podle jejich názoru dostatečné a vyžadovalo by vyšší počet úvazků sociálních pracovníků (za podmínek stanovených v § 109 a 110 ZSS) a dalších odborných pracovníků. V rámci projektu je však navýšení personální kapacity limitováno 20% růstem úvazků v průběhu celého projektu. Navíc zde hraje roli i napjatá situace na trhu práce, tzn. nedostatek pracovních sil, která se projevuje také v odvětví sociálních služeb, a nižší mzdová atraktivita v oblasti sociálních služeb.

Přes tento nedostatek personálních kapacit uváděný u 2 poskytovatelů sociálních služeb však projekt nebyl ohrožen a realizace projektu probíhala úspěšně. K tomu přispěla i kvalitní komunikace jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb zapojených v projektu s projektovým týmem, která zajišťovala dostatečnou informovanost poskytovatelů o průběhu projektu.

V rámci projektu nedošlo k výraznému navýšení personálních kapacit oproti situaci před vstupem do projektu (pouze u jedné služby nahlášen nárůst), ostatní služby uvedly, že svoji personální složku stabilizovaly díky předchozímu individuálnímu projektu[4].

5. Jaké překážky bylo nutné v realizaci projektu překonat?

Jednotlivé překážky či problémy, které bylo třeba v rámci realizace projektu překonat, lze shrnout jak ze strany příjemce, ale také ze strany poskytovatele a klientů následovně:

<u>V průběhu realizace projektu byly příjemcem identifikovány</u> následující problémy:

- problémy ve složení realizačního týmu projektu v souvislosti s ukončením pracovního poměru kontrolního a metodického pracovníka;
- z důvodu nepříznivé epidemiologické situace způsobené onemocněním Covid-19 došlo ke zrušení úvodního semináře pro příjemce dotace (poskytovatele)

[4] *Viz „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2016-2019“*

- navýšení mezd a platů pracovníků v sociálních službách v souvislosti s předpokládaným nárůstem míry inflace a s tím souvisejícím navýšením ukazatelů pro výpočet vyrovnávací platby pro rok 2022;
- nárůst výdajů za energie v souvislosti se zdražováním cen energií.

Tyto překážky byly řešeny následovně:

- problém ve složení realizačního týmu byl vyřešen obsazením volné pozice novým pracovníkem tak, aby nebyla narušena realizace projektu;
- z důvodu zrušení úvodního semináře byly informace k projektu zveřejněny prostřednictvím prezentace na webových stránkách Plzeňského kraje;
- v souvislosti s nárůstem mezd a míry inflace bylo poskytovatelům umožněno požádat o navýšení vyrovnávací platby pro rok 2022 a získat tak možnost dofinancování navýšení mezd pracovníků z jiných veřejných zdrojů;
- v souvislosti se zdražováním cen energií v průběhu realizace projektu byli poskytovatelé informováni o možnosti uzavření dodatku ke smlouvě, který umožňuje v případě potřeby překročit položku rozpočtu energie o více než 15 % bez souhlasu příjemce dotace. Protože však řada poskytovatelů měla v realizovaném období zastropované ceny energií a zvýšení položek na energii se jich nijak výrazněji nedotklo, byl uzavřen dodatek pouze s org. Sdružení občanů EXODUS, z.s. a Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.

<u>Překážky identifikované poskytovateli sociálních služeb</u>
V rámci realizace projektu byly u poskytovatelů identifikovány následující problémy:

- nárůst administrativní zátěže;
- potíže s neuznatelnými náklady v projektu a s jejich zafinancováním;
- evidence podpořených osob (ztotožnění klientů s ROB, duplicitní počty podpořených osob);
- překážky, které byly spojeny s pandemii Covid-19 (nemocnost personálu, nižší zájem klientů o službu, aj.).

Velká administrativní zátěž byla identifikovaná zejména v případě písemných smluv u jednorázového poskytnutí služby, zejména distanční formou vzhledem k epidemiologické situaci - např. emailem či telefonicky apod., kdy tuto povinnost zákon o sociálních službách v případě služby SR nevyžaduje, ale pro projekt to bylo nutné.

Další z překážek projektu poskytovatelé uvedli **potíže s neuznatelnými náklady v projektu a s jejich zafinancováním**. Za velkou nevýhodu ve způsobu práce považují některé služby nemožnost započítávat si do práce s klienty nepřímou práci ve prospěch klientů a cestu za klienty. Povaha postižení klientů vyžaduje vždy přípravu předem, neboť není možné, aby sociální pracovník přijel např. na nácvik trasy s klientem, kterou předem nezná a nepřipravil na ní itinerář. Tento čas je věnován ve prospěch klientů, ale v projektu se nezapočítává. Stejný problém je s časem cesty, kdy středisko poskytovatele sídlí v Plzni, ale poskytují služby v rámci celého Plzeňského kraje.

V rámci evidence klientů docházelo k následujícím problémům podobně jako v předchozím realizovaném projektu. **Problémy se ztotožněním podpořených osob s databází evidence obyvatelstva (ROB)** při evidenci v IS ESF 2014+, které je předpokladem pro započtení do hodnoty indikátoru. Tzv. ztotožnění osob bylo nastaveno podle jména a data narození, přesto se v některých případech nepodařilo některé klienty spárovat s ROB a započítat do podpořených osob. K 30. 6. 2022 bylo podpořeno celkem 430 klientů, z toho 394 klientů bylo spárováno s databází obyvatelstva (tj. 92 % podpořených klientů). V případě indikátoru Celkový počet účastníků (6 00 00) činila identifikace téměř 98 % (169 klientů s hodinovou podporou nad 40 h bylo identifikováno v rámci databáze obyvatelstva ROB z celkového počtu

173 klientů). Je možné, že do konce projektu ještě dojde k zpřesnění a doplnění identifikace zbývajících osob prozatím neztotožněných se systémem ROB.

Podobně jako v předchozím realizovaném individuálním projektu monitoroval příjemce projektu počty **duplicitně podpořených osob**. V rámci každého monitorovacího období pak KÚ informoval o počtu duplicitně podpořených osob každé zařízení sociálních služeb.

Hlavní překážkou, která byla identifikovaná ze strany poskytovatelů sociálních služeb zapojených do projektu, byla **probíhající pandemie Covid-19**, která v souvislosti s vládními opatřeními ovlivnila podstatnou část realizace projektu. Poskytovatelé uvedli, že vzhledem k vládním opatřením v některých obdobích nemohli poskytovat služby v obvyklém rozsahu, nižší byl také zájem o službu z řad klientů. Nestabilita personálu byla spojená s vyšší nemocností (karantény). V souvislosti s pandemií bylo zapotřebí též změnit metody práce s klientem (využití distanční formy práce s klienty, omezení skupinových/ambulantních setkání, přesun podpory do terénu), došlo k prodloužení čekací doby klientů na uzavření nové smlouvy.

Většina služeb byla toho názoru, že důsledky pandemie Covid-19 nebudou mít vliv na jejich schopnost poskytovat služby v rozsahu jako před pandemií, stejně tak neočekávají výpadek financování jejich služeb v přímé souvislosti s pandemií Covid-19.

Překážky cílových skupin projektu:
Na základě dotazníkového šetření sociálních služeb zapojených do projektu bylo zjišťováno, zda se klienti kvůli realizaci projektu potkali s nějakými překážkami, které musely jednotlivé služby řešit.

Jedna služba konstatovala, že ve většině případů byly problémy spojovány s **klientskou informovaností o poskytovaných službách** a dalších návazných službách. Často se služba setkává s klienty, kteří nerozumí tomu, proč nespadají do jejich cílové skupiny.

Druhá služba zmínila **problémy vyplývající z nutnosti uzavřít písemné smlouvy u distanční formy** poskytované služby.

Překážky při realizaci projektu ze strany klientů byly spojovány zejména s pandemií Covid-19 a následnými vládními opatřeními, které omezovaly některé činnosti služeb. Téměř ¼ dotázaných klientů uvedla, že pandemie ovlivnila jejich spolupráci s poskytovanou službou.

Dopadová část evaluace

6. Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

7. Jaké negativní dopady nastaly? A jaké faktory k nim vedly?

8. Jakých negativních dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

9. 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?

6. Jakých zamýšlených dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

Za zásadní přínos projektu je nutné v prvé řadě považovat samotné zajištění financování sociálních služeb. Na území celé ČR jsou realizovány projekty podobného zaměření a podobného účelu. Největším přínosem těchto typů projektů je fakt, že díky financím projektu mohly služby vůbec fungovat a mohlo tak docházet k podpoře osob ohrožených sociálním vyloučením na území kraje. Obecně lze říci, že díky poskytování služeb sociální prevence byla poskytnuta pomoc při překonávání nepříznivé sociální situace a v konečném důsledku došlo k ochraně společnosti před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Cíl projektu tak byl naplněn.

Na úrovni jednotlivých sociálních služeb došlo díky projektu zejména k udržení požadované kapacity, a to na období 18 měsíců. Podle všech poskytovatelů realizovaný projekt umožnil, resp. přinesl:

- zlepšení zázemí poskytovaných služeb *(např. poskytovatelé mohli financovat opravy v době, kdy to bylo potřebné a ne kdy na to dostali prostředky),*
- vyšší stabilitu financování (*pro plánování rozvoje služby - vznik nových týmů, vyšší důraz na terénní poskytování služby, včetně zajištění potřebného "mobilního" vybavení)*.

Projekt 3 poskytovatelům ze 7 dále přispěl k zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty.

Dva poskytovatelé (ze 7) mezi hlavní výhody projektu uvedly také:

- **zkvalitnění monitoringu služeb** a
- **vyšší stabilitu personálu** a zvyšování kvalifikace personálu (v souvislosti s dlouhodobější finanční stabilitou).

Mezi další výhody realizace projektu a účasti poskytovatelů dotázaní zařadili **zvýšení kapacity poskytovaných služeb** (možnost poskytnout službu více klientům) nebo **možnost pokračování poskytování služeb ve stávajícím rozsahu** (Tyfloservis, o.p.s.).

Dle dotazníkového šetření poskytovatelé vnímají dopady projektu na kvalitu poskytovaných služeb převážně pozitivně. Všichni dotázaní poskytovatelé také uvedli, že víceleté financování z projektu umožnilo lépe plánovat rozvoj organizace, a to vedlo ke zlepšení situace zejména v již výše uvedených oblastech.

Podle poskytovatelů situace jejich klientů – osob sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených – doznala zlepšení situace díky realizaci projektu. Přes 33 % sociálních služeb v projektu (3 zařízení) uvedlo, že situace jejich klientů se zlepšila především díky uvedenému projektu, podle zbývajících 67 % služeb (6 zařízení) ke zlepšení situace jejich klientů došlo částečně i díky uvedenému projektu. Žádný z dotázaných poskytovatelů si nemyslí, že by se situace osob zhoršovala, např. kvůli špatnému fungování sítě služeb v kraji.

7. Jaké negativní dopady nastaly? A jaké faktory k nim vedly?

8. Jakých negativních dopadů bylo dosaženo? A jaké faktory k nim vedly?

Na základě dotazníkového šetření poskytovatelů zapojených v projektu byly identifikovány některé negativní dopady projektu na cílové skupiny či poskytovatele služeb.

Všichni oslovení poskytovatelé negativně vnímají určité **zvýšení administrativy** v rámci jejich působení v projektu. Jeden poskytovatel uvedl **zhoršení vzájemných vztahů mezi poskytovateli**, k čemuž zřejmě dochází při naplňování monitorovacích indikátorů v souvislosti s pravidlem duplicity a „boji o klienty“ (viz zkušenosti s předchozím realizovaným individuálním projektem). Dále jeden poskytovatel uvedl, že **indikátor celkový počet uživatelů a nastavený počet 40 h práce** s klientem neodráží realitu potřeb klientů. Indikátory přesně nepopisují práci, která je založená na individuálních potřebách.

Další poskytovatel měl připomínku k neuznatelným nákladům v projektu, které pro poskytovatele znamenají zvýšení nákladů z ostatních zdrojů. Neuznatelnými náklady jsou myšleny ty náklady, které se prolínaly mezi pololetími. Tedy např. náklady na účetní služby za 5/21 vyúčtované v 2. pololetí, náklady na pojištění na celý rok vyúčtované v 1. pololetí. Pro poskytovatele to jsou podstatné finanční položky, které si v rámci stanoveného rozpočtu projektu nemohou nyní uplatnit, zároveň mají potíže dofinancovat je z jiných zdrojů. Poskytovatel se domnívá, že takovéto striktní rozdělení vyúčtování na jednotlivá pololetí je finančně i administrativně velmi neefektivní. Účetním obdobím je zpravidla jeden rok.

Tato připomínka od poskytovatele však pravděpodobně vyvstala z důvodu neznalosti smluvních podmínek poskytnuté dotace. Podle Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje umožnil dodatek č. 1 uzavřený v 11/2021 poskytovatelům hradit náklady vzniklé od 1. 1. 2021 po celou dobu realizace projektu všemi splátkami dotace (případné náklady na účetní služby za 5/21 tak mohly být uplatněny ve 2. pololetí 2021 či v 1. pololetí 2022, to samé platí i pro náklady na pojištění na celý rok – pouze v případě, kdy by se pojištění vázalo k celému roku 2022, pak by bylo možné hradit z dotace pouze část nákladu vztahující se k době realizace projektu, tj. do 30. 6. 2022).

Velkým negativním **dopadem na realizaci projektu byla celosvětová pandemie Covid-19 a následná vládní opatření**, které měly výrazný dopad na činnosti sociálních služeb (viz překážky projektu dle předchozí otázky 5).

Dopady pandemie Covid-19 na klienty jednotlivých sociálních služeb, tak jak uvedly jednotlivé sociální služby, byly následující:

- Celkově vnímaly služby z dlouhodobého hlediska negativní vlivy pandemie na klienty (zejm. sociální izolaci, strádání některých klientů v důsledku narušení jejich režimů – rituálů denního programu atd.). Současně ale zaznamenaly u řady klientů (zejména s dg. Aspergerovým syndromem) i "pozitivní změny" (zejm. snížení tenze, celkové zklidnění), a to zejména v důsledku realizace domácí výuky. Řada klientů byla spokojenější, klidnější, v důsledku snížení tenze způsobené problémy v sociálních vztazích).
- Část klientů poptávala u služeb také podporu v rovině "vysvětlování situace dětem" - rodiče byli bezradní, nevěděli jak s dětmi o situaci hovořit, měli potíže s denním režimem i domácí výukou – služba zpracovala pro klienty "manuál" pro domácí výuku.
- Obecně si klienti často složitěji hledali v této době zaměstnání.
- Vlivem pandemie a vládních opatření došlo k zhoršení dostupnosti zdravotní péče, karanténa ve zdravotnických zařízeních navíc oddálila možnost propuštění klientů do domácího ošetřování. Karantény ve zdravotnických i sociálních zařízeních zhoršily možnost komunikace – osobních schůzek s klienty – pro řešení jejich nepříznivé sociální situace (toto způsobilo i například omezení provozu úřadů apod.).
- Klienti využívali méně sociálních služeb, protože jim bylo nepříjemné dodržovat hygienická opatření nebo se naopak báli, že se někde ve větším počtu lidí nakazí. Podle odhadu jedné služby cca 30 % klientů službu výrazně omezilo, někteří službu ukončili a několik rozjednaných smluv se nepodařilo podepsat. Klienti více telefonovali a učili se online komunikaci.
- Někteří klienti nerozuměli nařízením a intuitivně se bránili dodržování nově nastavených pravidel, často bagatelizovali opatření (bylo nezbytné opakovaně vysvětlovat nutnost užívání hygienických pomůcek, dodržení nastavených pravidel atd.).

9. 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?

Působení **creaming - off** efektu vede v projektu k situaci, kdy jsou do služby zařazováni perspektivnější účastníci z pohledu žádoucích efektů projektu. Účastníky tvořily v rámci projektu cílové skupiny sociálních služeb, jednalo by se tedy například o výběr těch klientů, u nichž by byla vyšší pravděpodobnost naplnění indikátoru nebagatelní podpory. V rámci evaluace projektu se působení tohoto efektu nepotvrdilo. Žádný z poskytovatelů dle dostupných informací nečelil obtížím při splnění indikátoru celkový počet účastníků a žádná zjištění tak neindikují výskyt tohoto fenoménu.

Lock- in efekt vede k „uzamčení“ účastníků v aktivitách projektu, kteří si pak vytváří závislost na sociální službě. Tento efekt byl specificky zaznamenán v kontextu dlouhodobých klientů azylových domů v podobě tzv. azylové turistiky. Klienti v rámci systému putují mezi různými službami AD dlouhodobě, nedokáží a nemají motivaci služby opustit.

Jelikož projekt podporoval pouze služby sociální rehabilitace a domy na půl cesty, tak se v rámci evaluace projektu působení tohoto efektu nepotvrdilo.

Alternativní atribuce vede k tomu, že jsou přínosy projektu dosaženy s přispěním jiných faktorů, než jsou samotné aktivity projektu, tzn. projekt není klíčovým pro dosažení výsledného stavu. Zásadním dopadem projektu bylo zajištění financování sociálních služeb, vzhledem k omezenému množství finančních prostředků nebylo možné, aby byl tento jeho přínos zajištěn alternativně.

Substituce vede k dosažení efektu na úkor jiných osob ve srovnatelném postavení. V rámci projektu bylo podpořeno poskytování sociálních služeb. Poskytování služeb konkrétním klientům na úkor jiných evaluace projektu neodhalila. Do projektu (služby) byli zahrnováni klienti na základě službou definovaných kritérií a v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a navazujícími vyhláškami. Poskytování služby pak probíhalo v návaznosti na identifikaci a řešení konkrétních potřeb klienta v souladu s vnitřními pravidly služeb a metodickými pokyny KÚ.

Mrtvá váha projektu indikuje, že by projekt byl realizován i bez poskytnuté dotace, resp. by bylo dosaženo podobných účinků i bez intervence projektu. V rámci hodnocení individuálních projektů zajišťujících financování sociálních služeb má tento faktor specifické postavení. Projekt primárně přináší jiný způsob financování sociální služby. V případě absence existence individuálního projektu by tak fungování sociálních služeb muselo být zajištěno z jiných finančních zdrojů, dotace či jiných grantových schémat kraje, avšak tyto zdroje jsou omezené.

Otázky vztahující se k cílům:

10. Podpora cílových skupin prostřednictvím vybraných sociálních služeb

11. Zajištění stability vybraných sociálních služeb

12. Ověření přiměřenosti výše obvyklých nákladů a výnosů jednotlivých sociálních služeb podrobným sledováním jejich ekonomických ukazatelů

13. Měření efektivity sociálních služeb

10. Podpora cílových skupin prostřednictvím vybraných sociálních služeb

Projekt zajistil podporu (finanční i metodickou) cílových skupin, které byly do projektu zahrnuty. Celkem 7 poskytovatelů s 9 podpořenými službami reagovaly na potřeby těchto cílových skupin.

K 30. 6. 2022 bylo v rámci projektu evidováno 430 uživatelů, kteří získali prostřednictvím projektu podporu z vybraných sociálních služeb. Do tohoto počtu jsou započítáni i uživatelé, kteří nebyli dosud ztotožněni v rámci systému. Jedná se o veškeré evidované uživatele, bez ohledu na to, zda překročili hranici bagatelní podpory, přičemž finální čísla budou až součástí závěrečné zprávy o realizaci projektu.

V celkovém počtu uživatelů sociálních služeb podpořených projektem bylo zastoupeno 58 % mužů, celkem tedy 249 mužů a 181 žen.

Celkem 173 podpořených uživatelů (40 % všech podpořených klientů) obdrželo podporu nad 40 h (resp. překročili hranici bagatelní podpory), zbývajících 60 % uživatelů (resp. 257 klientů) obdrželo podporu menší než 40 hodin.

Více než 84 % podpořených klientů uvedlo trvalé bydliště v Plzeňském kraji (362 podpořených osob). Nejvíce uživatelů bylo podpořeno v okrese Plzeň-město (216 klientů), ostatní okresy již s počty klientů zaostávaly. V okrese Plzeň-sever (44) a Domažlice (30 klientů), nejnižší počet uživatelů byl z okresu Tachov (9 klientů).

Mezi další kraje, jejímž obyvatelům byly v rámci projektu poskytovány sociální služby, patří zejména 4 sousedící kraje (11 % všech podpořených klientů): Karlovarský (19 osob), Středočeský (10 osob), Jihočeský (10 osob) a Ústecký (10 osob).

Nejčastějšími klienty podpořených sociálních služeb byly osoby ekonomicky neaktivní (68 % osob), které nebyly v procesu vzdělávání nebo odborné přípravy a nebyly zaměstnaní (včetně OSVČ), ani registrovaní na Úřadu práce ČR. Další skupinu účastníků tvořily zaměstnané osoby (20 % klientů). Nezaměstnaní, kteří byli registrováni na úřadu práce, tvořili 11 % podpořených klientů. Pouze 2/5 nezaměstnaných podpořených v projektu se potýkala s dlouhodobou nezaměstnaností (tj. registrace na úřadu práce přesáhla dobu jednoho roku). Pouze 1 % představovaly osoby samostatně výdělečně činné.

Projekt podporoval poskytování sociálních služeb pro osoby od 15 do 64 let věku. Nejčastějšími uživateli podpořených služeb z hlediska věkové struktury byly osoby 45 do 54 let, ty tvořily necelou ¼ všech klientů zapojených do projektu. Nejmenší podíl klientů byl ve věkové skupině 55-64 let a 15-24 let (pouze 16 % všech podpořených klientů v rámci každé skupiny).

Nejvyšší časový rozsah podpory obdrželi klienti v nejstarší věkové skupině 55-64 let, kde tvořil průměrný rozsah podpory na 1 klienta téměř 45 hodin, nejnižší časovou podporu obdrželi klienti v rámci věkové skupiny 25-34 let (45 h na 1 klienta).

Vzdělanostní strukturu účastníků v projektu tvořily výrazněji osoby s nižším vzděláním ve srovnání s celkovou nejvýše dosaženou vzdělaností obyvatelstva v Plzeňském kraji. Největší skupinu podpořených uživatelů tvořily osoby se středoškolským vzděláním (54 % uživatelů), následovala skupina uživatelů se základním vzděláním (téměř 40 % podpořených klientů), Vysokoškolsky vzdělaní klienti se podíleli pouze 5,6 % celkového počtu osob z projektu, podpoření uživatelé bez vzdělání činili 0,2 %.

Více než polovinu uživatelů tvořily osoby se zdravotním postižením, přes 15 % osob mělo jiné znevýhodnění – tyto osoby čelí kvůli svému znevýhodnění sociálnímu vyloučení (např. osoby po výkonu trestu, osoby ohrožené závislostí, osoby s nedokončeným 1. stupněm základní školy atd.). Přes 10 % klientů představovali cizinci žijící na území ČR (42 cizinců). U téměř 1/4 uživatelů podpořených z projektu nebylo uvedeno žádné znevýhodnění (103 uživatelů).

Podle situace podpořených klientů po ukončení účasti v projektu, u téměř 32 % podpořených klientů (z celkového počtu 430 klientů) poskytnutá služba z oblasti sociálních služeb naplnila svůj účel. Jedná se o osoby, které mají uzavřenou smlouvu o poskytování služeb, uzavřen individuální plán a jeho kladné vyhodnocení svědčí o kvalitativní změně v životě.

Přes 2/3 klientů nemělo specifikovanou situaci po ukončení účasti v projektu, jednalo se o 289 podpořených uživatelů. Důvodem je často nedokončení spolupráce s uživatelem, který odmítl pokračovat z různých důvodů. Některé služby ještě vzhledem k termínu odevzdání závěrečné monitorovací zprávy neměly uzavřené všechny individuální plány klientů nebo k uzavření plánu nemohlo dojít, jelikož spolupráce se službou nadále probíhá – zakázka nebyla dosud naplněna.

Všichni respondenti dotazníkového šetření z řad služeb zapojených do projektu se shodli na tom, že se realizace projektu promítla do zlepšení situace klientů (především díky projektu odpověděly 3 služby, částečně i díky projektu odpovědělo 6 služeb).

V rámci projektu bylo podpořeno 173 osob s vyšší než bagatelní podporou (k 30. 6. 2022), z toho 169 osob bylo ztotožněno s ROB, tudíž indikátor **Celkový počet účastníků (6 00 00)** byl naplněn do výše 151 %. Druhý indikátor výstupu **(6 70 01) Kapacita podpořených služeb** byla naplněna ze 100 %.

Indikátor výsledku **Využívání podpořených služeb (6 70 10)** zahrnující osoby, které obdržely podporu ze strany sociální služby nižší než 40 hodin, byl již v polovině projektu dostatečně naplněn a na konci projektu dosahuje 157 % naplnění MI.

Posledním závazným indikátorem projektu je **Počet napsaných a zveřejněných analytických a strategických dokumentů (8 05 00)**, jehož naplnění se očekává až v souvislosti s odevzdáním závěrečné evaluační zprávy na konci projektu a jejím zveřejněním.

V rámci naplnění indikátorů tak došlo k 117% naplnění indikátorů výstupu a 157% naplnění indikátoru výsledku (stav na základě hodnot k 30. 6. 2022).

11. Zajištění stability vybraných sociálních služeb

Kapacita podpořených služeb byla zajištěna dle smluv uzavřených mezi poskytovateli a Plzeňským krajem na začátku projektu. Dle hodnocení jednotlivých služeb v projektu pokrývá kapacita služeb poptávku ze strany cílových skupin dle mínění 3 služeb z 9, pouze 1 služba by dokázala přijmout zakázek více, u zbývajících 5 oslovených služeb je pak hodnocena kapacita jako nedostačující, respektive zájem klientů převyšuje aktuální kapacitu služby.

Dle výsledků šetření poskytovatelé jsou se způsobem organizace služeb v projektu, resp. se způsobem komunikace s projektovým týmem vcelku spokojeni. Jako problematickou oblast vnímají poskytovatelé zajištění některých níže uvedených služeb pro cílové skupiny uživatelů:

Pro cílovou skupinu **se zrakovým postižením** chybí v kraji podle poskytovatele Tyfloservis, o.p.s. domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo i denní stacionáře, které by přijímaly osoby se zrakovým postižením mladšího věku, bez rodinného zázemí. Mladší ročníky zrakově postižených klientů jsou pak přijímány do domovů pro seniory, kde s ohledem na věkový rozdíl a výjimečnost svého postižení nemají kvalitní a podnětné podmínky. V případě těžce kombinovaně postižených klientů s jedním postižením zrakovým postrádáme odlehčovací služby.

Pro cílovou skupinu **klientů s autismem** chybí služby – zejména pro klienty se středně funkčním typem poruchy, kteří potřebují vysoce specializovanou podporu (bývají často sociálně izolovaní, mají málo prostoru pro nácvik svých dovedností, nejsou pro ně vhodné volnočasové programy atd.).

Ostatní poskytovatelé uvádějí, že pro jejich cílovou skupinu jsou postrádány především následující služby:

- navazující odlehčovací služby (pobytové),
- psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví,
- kurzy pro zvládání stresu,
- pokrytí celého kraje terénními (ideálně multidisciplinárními) týmy (pro osoby s duševním onemocněním).

Řada služeb také uvádí chybějící možnosti bydlení, ať už ve formě nabídky bytů bez vysoké vstupní investice pro cílové skupiny nebo formou služeb podpory samostatného bydlení či chráněného bydlení.

V úvahu stojí také zvážení možnosti vybudovat bydlení typu tzv. Housing First (Bydlení především). Cílovou skupinou přístupu Housing First jsou zejména lidé bez domova, kteří tzv. „propadávají“ sítí sociálních služeb, mají špatný zdravotní stav, vážná duševní onemocnění, závislost na návykových látkách a další zdravotní omezení.

Veřejnosprávní kontroly nezjistily zásadní pochybení v kvalitě poskytování podpořených sociálních služeb. Posun kvality poskytování sociálních služeb v důsledku zapojení do projektu souvisel se zajištěním **stabilního a dlouhodobého financování umožňující personální stabilizaci** spolu se **zvyšováním kvalifikace personálu**. Projekt také přispěl ke **zlepšení zázemí poskytovaných služeb**. Mezi hlavní výhody projektu poskytovatelé uváděli rovněž **zvýšení kapacity poskytovaných služeb a zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty** (s tím souvisí větší rozsah poskytovaných sociálních služeb mezi více osob cílové skupiny, větší možnosti, jak oslovit a informovat osoby v nepříznivé sociální situaci). Mezi další výhody realizace projektu a účasti poskytovatelů dotázaní zařadili **zkvalitnění monitoringu služeb**.

Poskytovatelé vnímají dopady projektu na kvalitu poskytovaných služeb převážně pozitivně. Všichni dotázaní poskytovatelé také uvedli, že víceleté financování z projektu umožnilo lépe plánovat rozvoj organizace, a to vedlo ke zlepšení situace zejména v již výše uvedených oblastech.

Kontinuální financování služby pomohlo také naplňovat dlouhodobé vzdělávací plány pracovníků služeb, jak dokládají výsledky dotazníkového průzkumu.

12. Ověření přiměřenosti výše obvyklých nákladů a výnosů jednotlivých sociálních služeb podrobným sledováním jejich ekonomických ukazatelů

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, je financování sociální služby koncipováno jako vícezdrojové. Pro účely Pověření je financování sociální služby děleno na financování z veřejných zdrojů a financování ze zdrojů z vlastní činnosti, přičemž financování z veřejných zdrojů se děje ve formě tzv. vyrovnávací platby. Vyrovnávací platba představuje celkovou výši prostředků z veřejných zdrojů, potřebnou k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby v rozsahu dle vydaného Pověření. Vyrovnávací platba je pro sociální službu kalkulována jako rozdíl optimálních (obvyklých) nákladů a optimálních (obvyklých) výnosů z vlastní činnosti poskytovatele sociální služby. Vyrovnávací platba je přepočtena na jednotku kapacity sociální služby, která je vymezena v Pověření (u pobytových služeb), u služeb ambulantní a terénní formy je vyrovnávací platba přepočtena dle úvazků.

Na základě analýzy každoročního přehledu čerpání vyrovnávací platby za jednotlivé sociální služby bylo shledáno, že stanovení vyrovnávací platby, uvedené v Pověření výkonem služeb obecného hospodářského zájmu pro poskytovatele sociálních služeb, bylo přiměřené skutečným nákladům, resp. výnosům sociální služby.

V souvislosti s nárůstem mezd a míry inflace bylo poskytovatelům umožněno požádat o navýšení vyrovnávací platby pro rok 2022 a získat tak možnost dofinancování navýšení mezd pracovníků z jiných veřejných zdrojů;

Na základě zdražování cen energií v průběhu realizace projektu byli poskytovatelé informováni o možnosti uzavření dodatku ke smlouvě, který umožňuje v případě potřeby překročit položku rozpočtu energie o více než 15 % bez souhlasu příjemce dotace. Protože však řada poskytovatelů měla v realizovaném období zastropované ceny energií a zvýšení položek na energii se jich nijak výrazněji nedotklo, byl uzavřen dodatek pouze s org. Sdružení občanů EXODUS, z.s. a Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy.

13. Měření efektivity sociálních služeb

Personální zabezpečení služby

Na základě pravidelných kontrol u poskytovatelů byl zjištěn soulad úvazků pracovníků v dané službě s úvazky uvedenými v Pověření. Pouze 2 dotazované služby zapojené v projektu uvedly, že personální zabezpečení není podle jejich názoru dostatečné a vyžadovalo by vyšší počet úvazků pracovníků přímé péče. V rámci projektu je však navýšení personální kapacity limitováno 20 % růstem úvazků v průběhu celého projektu. Navíc zde hraje roli i napjatá situace na trhu práce, tzn. nedostatek pracovních sil, která se projevuje také v odvětví sociálních služeb, a nižší mzdová atraktivita v oblasti sociálních služeb.

Určité komplikace pro příjemce s sebou přineslo také **nařízení vlády č. 168/2017 Sb., kterým se mění nařízení vlády č. č. 531/2021 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě**, ve znění pozdějších předpisů. Z důvodu zamezení fluktuace zaměstnanců a udržení potřebného personálního zajištění služeb bylo nutné na žádost poskytovatelů navýšit vyrovnávací platby, jelikož došlo k navýšení osobních nákladů, se kterými nebylo při stanovení původní výše vyrovnávací platby v roce 2021 počítáno. Poskytovatelům sociálních služeb tak bylo umožněno požádat o navýšení vyrovnávací platby pro rok 2022 a získat tak možnost dofinancování navýšení mezd pracovníků z jiných veřejných zdrojů.

Ověření časové dostupnosti služeb

Na základě předchozích zjištění (viz kap. 4.2.2.9) poskytovatelé dodržují časovou dostupnost poskytovaných sociálních služeb a přítomnost pracovníků v přímé péči je v dohodnuté pracovní době zajištěna.

Podle dotazníkového šetření je spokojenost klientů s dostupností služeb (dostupnost lokality, v níž je služba zřízena, provozní doba nebo doba čekání na přijetí do služby), následující:

- lokalita, v níž je zařízení umístěno z 88 % (34 % klientům vyhovuje maximálně a 54 % klientům hodně),
- provozní doba využívané služby z 84 % (48 % klientům vyhovuje maximálně a 36 % klientům hodně),
- čekání na přijetí do služby z 82 % (60 % klientům vyhovuje maximálně a 22 % klientům hodně).

Největší problémy identifikovali klienti s dobou čekání na přijetí do služby, to nevyhovovalo celkem 14 % dotázaných klientů (7 klientů).

Ověření objemu poskytovaných činností

V rámci veřejnosprávních kontrol, které se průběžně uskutečnily u všech poskytovatelů služeb zapojených v projektu, byl předmětem kontroly také objem poskytovaných činností. Na základě analýzy těchto kontrol nebyly zjištěny žádné nedostatky v rámci všech vykonaných kontrol na místě u poskytovatele. Poskytovatelé vždy doložili podklady k stávajícímu využití sociální služby. Využívání sociální služby bylo také kontrolováno prostřednictvím spisové a elektronické dokumentace klientů, na základě evidence úkonů a poskytovaných činností sledovaných a evidovaných v čase.

Vzhledem k naplnění všech monitorovacích indikátorů stanovených ve smlouvě za jednotlivé sociální služby a často i jejich výrazné překročení dokládá, že sociální služby byly poskytovány efektivně v souvislosti s poskytnutými financemi a objemem poskytnutých činností.

Celkový rozsah časové podpory činil téměř 25,2 tis. hodin u neanonymních klientů. Podpoření uživatelé byli v rámci poskytnutých služeb podpořeni v průměru v rozsahu více než 56 hodin přímé práce v případě služeb sociální rehabilitace a průměrně cca 102 hodin na klienta v případě služby domy na půl cesty. Největší rozsah podpory byl vykázán při poskytování služeb sociální rehabilitace (406 podpořených osob, celkem 22,6 tisíc hodin podpory), v rámci

poskytování služby domy na půl cesty bylo podpořeno celkem 26 klientů s 2,6 tisíc hodinami podpory.

Ověření účelnosti poskytovaných služeb

Účelnost poskytovaných služeb byla hodnocena v celkem 3 oblastech:

- soulad s registrovaným druhem služby a dalšími základy poskytování služby,
- kvalita poskytování služby sociální služby klientům,
- efektivita a hodnocení kvality poskytované služby.

Provedená terénní evaluační šetření prokázala, že v poskytování hodnocených sociálních služeb přetrvávají nedostatky v kvalitě.

Poskytovatelé nemají většinou zavedeny procesy, které by jim umožnily zjistit konkrétní situaci klienta před podpisem smlouvy (např. jaký je rozsah jeho dovedností potřebných pro kvalitní život) a nemohou tak nastavit logický obsah spolupráce a vyhodnotit, zda poskytování služby konkrétním klientům přispělo k pozitivním změnám v jejich životech. Zároveň pak poskytovatelé nemají ani podklady pro celkové vyhodnocení efektivity své služby, obecně řečeno – poskytovatelé neumí vyhodnotit, zda se službě daří naplňovat jimi deklarované poslání a plnit jimi stanovené cíle služby.

V případě poskytovatelů služby sociální rehabilitace je největší překážkou v poskytování kvalitní sociální služby (týká se více jak 4/5 poskytovatelů) to, že nerozumějí tomu, jaký druh nepříznivé sociální situace jsou vlastně povinni dle požadavků § 70 ZSS a § 35 Vyhlášky, u cílové skupiny řešit a jakým způsobem. Resp. nevnímají se jako sociální služba, která má s klienty zejména nacvičovat všechny dovednosti potřebné pro běžný život a vedle toho rozvíjet jejich specifické schopnosti a dovednosti. Proto často poskytují službu mimo stanovený rámec (tedy nabízejí činnosti příslušející jiným druhům služby, a reagující na jiný typ nepříznivé sociální situace, případně svou pomoc v rozporu s právními požadavky zúží jen na nácvik dovedností potřebných pro uplatnění klientů na trhu práce aj.).

Účinně poskytovanou sociální službou totiž může být jen taková, která respektuje a reflektuje možnosti, schopnosti a přání klienta a celou spolupráci vědomě a kontinuálně vztahuje ke konkrétním změnám v nepříznivé sociální situaci klienta (samozřejmě při současném respektování hranic poskytování dané služby) a zároveň tuto spolupráci staví na konkrétních cílech spolupráce a vyjednaných krocích obou zapojených stran. Přínosem pro kvalitu poskytovaných služeb by bylo také zaměření na hodnocení spolupráce a jejího vlivu na řešení nepříznivé sociální situace konkrétních uživatelů služby.

Je důležité konstatovat, že úroveň kvality poskytovaných služeb u vybraných poskytovatelů sociální rehabilitace je v průměru významně nižší ve srovnání s kvalitou služeb v jiných krajích ČR, resp. prokazují se zde nedostatky, které jsou v jiných krajích již spíše výjimkou.

Nástrojem pro změnu by mohly být cílené vzdělávací akce pro sociální pracovníky, individuální metodické podpory (pro jednotlivé poskytovatele) či podpora sdílení dobré praxe mezi poskytovateli.

Hodnocení evaluačních kritérií

14. Jak celkově hodnotíte naplnění účelnosti projektu na základě zhodnocení jeho reálných (čistých) dosažených dopadů (impact)?

15. Jak hodnotíte naplnění účinnosti (efficiency) projektu?

16. Jak hodnotíte naplnění úspornosti/hospodárnosti (economy) projektu?

17. Jak hodnotíte naplnění užitečnosti (utility) projektu?

18. Jak hodnotíte naplnění udržitelnosti (sustainability) projektu?

19. Jaké jsou nejdůležitější doporučení z této evaluace pro zlepšení realizace hodnoceného projektu a zvýšení jeho dopadů?

Zásadním přínosem projektu je zejména zajištění financování 2 druhů služeb sociální prevence (domy na půl cesty a terénní a ambulantní forma sociální rehabilitace) na území Plzeňského kraje po dobu 18 měsíců.

Tyto podpořené služby tak mohly poskytnout služby osobám ohroženým sociálním vyloučením, jejichž situace se i díky realizovanému projektu zlepšila.

Podpořené sociální služby byly poskytovány dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a jejich financování pokrylo základní činnosti těchto služeb. Analýza potřeb cílové skupiny projektu je v souladu s prioritami „Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji na období 2019-2021 ve znění dodatků“, ale také v rámci dokumentu „Analýza dostupnosti a potřebnosti sociálních služeb v Plzeňském kraji“, na který bude navazovat plánovaná aktualizace Strategie rozvoje sociálních služeb na území Plzeňského kraje.

Z hlediska užitečnosti lze hodnotit, zda byly intervence projektu zaměřeny smysluplně z hlediska potřeb cílových skupin. I když dle poskytovatelů lze vnímat zlepšení návaznosti a propojenosti některých služeb v rámci podpořené sítě, ještě stále je potenciál v rozšíření kapacit některých podpořených služeb a služeb návazného typu (pracující s klienty po opuštění DPC, terénní služby pro zdravotně postižené). V rámci dotazníkového šetření byla poskytovateli zdůrazňována též potřeba větší spolupráce zdravotních a sociálních služeb (zejm. u SR aj.). Jako velký problém je vnímaná potřeba sociálních bytů, kterých je nejen na území Plzeňského kraje čím dál větší nedostatek.

Hodnocení udržitelnosti je v případě individuálních projektů zaměřených na podporu sociálních služeb odlišné v porovnání s investičními projekty. Díky projektu došlo k zintenzivnění spolupráce mezi poskytovateli a zástupci kraje (pravidelná setkání k metodice či veřejnosprávní kontroly u poskytovatele) nebo spolupráce, výměna poznatků a zkušeností mezi sociálními službami v kraji navzájem.

Na úrovni jednotlivých sociálních služeb došlo díky projektu zejména k udržení požadované kapacity na období 18 měsíců. Ze strany poskytovatelů byl největší přínos spatřován ve **zlepšení zázemí poskytování služeb,** finanční a personální stabilizaci sociálních služeb s možností plánovat služby na období delší než 1 rok.

V rámci projektu také došlo podle poskytovatelů ke **zvýšení kapacity poskytovaných služeb a zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty** (s tím souvisí větší rozsah poskytovaných sociálních služeb mezi více osob cílové skupiny, větší možnosti, jak oslovit a informovat osoby v nepříznivé sociální situaci). Mezi další přínosy projektu patří **zkvalitnění monitoringu služeb**. Jednotlivé služby, ale i kraj, mají nyní informace o uživatelích, které lze využít s ohledem na plánování dalšího vývoje služeb v kraji.

Prostředky směřující na sociální služby lze označit jako v místě a čase obvyklé, nastavení vyrovnávací platby vycházelo z analýz nákladů a výnosů služeb v kraji, která je každoročně aktualizována na základě údajů poskytovatelů sociálních služeb dokládaných v rámci ročního vyúčtování dotace.

Mezi negativní efekty realizace projektu určitě patří **zvýšení administrativy** (uvedly všechny služby zapojené v projektu). Jedna služba také uvedla, že došlo ke zhoršení vzájemných vztahů mezi poskytovateli, k čemuž zřejmě dochází při naplňování monitorovacích indikátorů v souvislosti s pravidlem duplicity a „boji o klienty“. Dále jedna služba uvedla, že indikátor a nastavený počet 40 h práce s klientem neodráží realitu potřeb klientů. Indikátory přesně nepopisují práci, která je založená na individuálních potřebách.

5.2 Doporučení

Na základě proběhlé evaluace navrhuje zpracovatel níže uvedená doporučení:

- S ohledem na definovaný cíl projektu – zvýšit uplatnitelnost osob ohrožených sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučeným ve společnosti a na trhu práce a nabídnout všem těmto potenciálním uživatelům dostupné a kvalitně poskytované sociální služby – **směřuje hlavní doporučení k nabízení různých forem podpory pro poskytovatele. Nástrojem pro změnu by mohly být cílené vzdělávací akce pro sociální pracovníky, individuální metodické podpory (pro jednotlivé poskytovatele) či podpora sdílení dobré praxe mezi poskytovateli.** Účinně poskytovanou sociální službou totiž může být jen taková, která respektuje a reflektuje možnosti, schopnosti a přání klienta a celou spolupráci vědomě a kontinuálně vztahuje ke konkrétním změnám v nepříznivé sociální situaci klienta (samozřejmě při současném respektování hranic poskytování dané služby). Nabízené formy podpory by vždy měly ideálně vycházet ze zjištěných potřeb poskytovatelů sociálních služeb, v tomto případě lze za ověřené považovat výstupy z provedených evaluačních šetření. Pro zvýšení kvality poskytovaných služeb lze např. doporučit realizaci odborných vzdělávacích seminářů na konkrétní téma z oblasti kvality služby (zejména témata v oblasti kvality poskytování sociální služby klientům a efektivity a hodnocení kvality poskytované služby), organizování odborných diskuzních fór pracovníků organizací (podpora sdílení dobrých praxí), evaluační šetření (jako nástroj bezpečné podpory rozvoje služeb), individuální konzultace externích odborníků pro konkrétní organizace (jako nástroj dlouhodobého, kontinuálního a cíleného budování kvalitní služby s ohledem na specifika jednotlivých poskytovatelů), podporu sdílení dobré praxe v rámci mezinárodní spolupráce (inspirace dobrou praxí zahraničních partnerů) aj.
- **Pokračovat v úzké spolupráci s poskytovateli sociálních služeb a zaměřit se na vybraná témata týkající se nastavení sítě sociálních služeb.** V návaznosti na úzkou komunikaci Odboru sociálních věcí KÚ Plzeňského kraje s poskytovateli sociálních služeb během projektu, a i v rámci evaluačního šetření vyvstaly nové skutečnosti a potřeby s ohledem na síť sociálních služeb v kraji (např. chybějící navazující odlehčovací pobytové služby, terénní (ideálně multidisciplinární) týmy pro osoby s duševním onemocněním na území celého kraje, psychoterapeutické služby hrazené z veřejného zdravotnictví, kurzy pro zvládání stresu), které by měly být dále předmětem dalšího zkoumání a hlubších analýz.
- **V návazných projektech IP podpory sociálních služeb pokračovat v monitoringu duplicitních osob projektovým týmem** v rámci jednotlivých podpořených služeb a předávat tyto informace zapojeným službám. Jen tak lze získat přehled o skutečném plnění indikátorů dané služby a výskytu těchto podpořených jedinců napříč službami.
- **Zvážit vhodnost nastavení harmonogramu evaluace projektu zejména s ohledem na termín odevzdání závěrečné zprávy.** Současný způsob nastavení evaluace totiž

způsobuje, že závěrečná evaluační zpráva nemá k dispozici všechny dostupné podklady pro závěrečné vyhodnocení úspěšnosti daného projektu (zejména závěrečný stav monitorovacích indikátorů). Je to dáno tím, že evaluace je vnitřní součást projektu, jedním z monitorovacích indikátorů, který musí být splněn před koncem realizace projektu.

Seznam zkratek

AD – Azylové domy

DPC – Domy na půl cesty

IC – Intervenční centra

IP – individuální projekt

KÚ – Krajský úřad Plzeňského kraje

MO – monitorovací období

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

NDC – Nízkoprahová denní centra

NSS – nepříznivá sociální situace

OA – Osobní asistence

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

PK – Plzeňský kraj

PSB – Podpora samostatného bydlení

Pověření - Pověření výkonem služby obecného hospodářského zájmu

ROB – Registr obyvatel

SAS – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

SO ORP – správní obvod obce s rozšířenou působností

SR – Sociální rehabilitace

STD – Sociálně terapeutické dílny

TP – Terénní programy

Vyhláška – Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

ZSS – Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

Seznam příloh

Příloha P1: Dotazník na výsledek spolupráce pro klienty sociálních služeb

Příloha P2: Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb

Příloha P3: Dotazník pro zařízení poskytující sociální služby

Příloha P1: Dotazník na výsledek spolupráce pro klienty sociálních služeb

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PLZEŇSKÝ KRAJ

Dotazník na výsledek spolupráce pro klienty sociálních služeb

Vážené klientky, vážení klienti,

dovolujeme si Vám předložit krátký dotazník, který bude sloužit k vyhodnocení Vašich zkušeností s poskytovanou sociální službou. Dotazník je anonymní. Vyplněné dotazníky, prosím, vhoďte do k tomu určené schránky umístěné v zařízení.

1. Pohlaví

☐ žena

☐ muž

2. Věková kategorie

☐ do 18 let

☐ od 19 do 30 let

☐ od 31 let do 45 let

☐ od 46 do 64 let

☐ nad 65 let

3. Jaký druh sociální služby v současné době využíváte?

Lze vybrat i více odpovědí.

☐ Azylový dům

☐ Dům na půl cesty

☐ Intervenční centrum

☐ Nízkoprahové denní centrum

☐ Osobní asistence

☐ Podpora samostatného bydlení

☐ Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

☐ Sociálně terapeutické dílny

☐ Sociální rehabilitace

☐ Jiný druh služby: .....

4. Ve kterém okrese danou sociální službu využíváte?

(Popřípadě ve kterém městě/obci?) .....

☐ okres Plzeň-město

☐ okres Plzeň-sever

☐ okres Plzeň-jih

☐ okres Rokycany

☐ okres Domažlice

☐ okres Klatovy

☐ okres Tachov

5. Jak jste se o dané sociální službě dozvěděl/a?

☐ od rodiny / od známých

☐ z internetu

☐ od lékaře

☐ na úřadu (obecní nebo městský)

☐ z letáku

☐ jinak.....

6. Jak dlouho využíváte danou sociální službu?

☐ do 6 měsíců ☐ 6-12 měsíců ☐ 1-3 roky ☐ 3 a více let

Dotazníkové šetření klientů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022", registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

7. **Ohodnoťte prosím Vaši spokojenost s dostupností služby.**
   - **Vyhovuje Vám lokalita, v níž je zařízení umístěno?**
     ☐ vůbec ne ☐ trochu ☐ hodně ☐ maximálně
   - **Vyhovuje Vám provozní doba služby?**
     ☐ vůbec ne ☐ trochu ☐ hodně ☐ maximálně
   - **Vyhovuje Vám doba čekání na přijetí do služby?**
     ☐ vůbec ne ☐ trochu ☐ hodně ☐ maximálně
   - **Pokud ne, napište z jakých důvodů**.....
8. **Ohodnoťte prosím přístup pracovníků k Vám během poskytování služby.**
   (Známkujte jako ve škole: 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)
   - Způsob jednání pracovníka
     (1 vstřícné, ohleduplné – 5 velmi špatné).....
   - Srozumitelnost projevu pracovníka při poskytování služby
     (1 zcela srozumitelný – 5 nesrozumitelný).....
   - Zajímali se pracovníci během spolupráce průběžně o Váš názor?
     (1 velmi – 5 vůbec).....
9. **Pomáhá/pomohla Vám tato služba ke zlepšení Vaší osobní situace?**
   ☐ vůbec ne ☐ trochu ☐ hodně ☐ maximálně
10. **Ovlivnila pandemie covidu-19 nějakým způsobem Vaši spolupráci s poskytovanou službou?**
    ☐ ano, uveďte prosím jak.....
    ☐ ne, neovlivnila ☐ nevím
11. **S čím konkrétně Vám sociální služba pomohla?**

    .....
12. **S čím jste byl/a v této sociální službě nespokojen/a?**

    .....
13. **Doporučil/a byste zlepšení v některé oblasti?**
    ☐ ano, uveďte prosím kde.....
    ☐ ne
14. **Prostor pro vzkazy, náměty, nápady a další:**

Velmi děkujeme za vyplnění dotazníku, vyhodnocení dotazníkového šetření nám napomůže ke zkvalitnění a zefektivnění poskytovaných sociálních služeb.

Dotazníkové šetření klientů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022", registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.

Příloha P2: Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PLZEŇSKÝ KRAJ

Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb

Instrukce k vyplnění:

Následující text dotazníku se odvolává na projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022". Vyplňte ho, prosím, ***za všechny Vaše služby zapojené v projektu dohromady.***

Název organizace.....

Kontaktní osoba.....

Telefon.....

E-mail.....

1. **Vyhovovalo Vám organizační zajištění projektu?**

   ☐ ano ☐ ne ☐ nevím

   Uveďte prosím připomínky: .....

2. **Jak hodnotíte způsob komunikace s projektovým týmem?**

   ☐ velmi dobrý ☐ dobrý ☐ dostačující ☐ nedostatečný

3. **Co Vám projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022" jako poskytovateli sociálních služeb umožnil/ev. přinesl?**

   ☐ zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb (zvýšení efektivity sociálních služeb při řešení nepříznivé sociální situace klientů, podněty pro zlepšení praxe sociálních služeb včetně relevantních úprav metodických předpisů aj.)

   Uveďte prosím příklad .....

   ☐ vyšší stabilita financování

   Uveďte prosím příklad .....

   ☐ vyšší stabilita personálu, zvyšování kvalifikace personálu aj.

   Uveďte prosím příklad .....

   ☐ zlepšení zázemí poskytovaných služeb (investice do nového nebo obnovy stávajícího vybavení)

   Uveďte prosím příklad .....

   ☐ zvýšení kapacity poskytovaných služeb (možnost poskytnout službu více klientům)

   ☐ zajištění lepší dostupnosti služeb pro klienty

   Uveďte prosím příklad.....

   ☐ navázání spolupráce mezi relevantními aktéry (kraj, zřizovatelé, poskytovatelé)

   Uveďte prosím příklad, co se ve spolupráci nově podařilo.....

   ☐ zkvalitnění monitoringu služeb

   Uveďte prosím příklad.....

   ☐ projekt pouze zajistil pokračování poskytování služeb ve stávajícím rozsahu

   ☐ jiné .....

Dotazníkové šetření poskytovatelů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022", registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

4. Přinesla s sebou podpora Vašich služeb z projektu nějaké negativní dopady?

- ☐ zvýšení administrativy
- ☐ zhoršení vzájemných vztahů mezi poskytovateli
- ☐ nerovnoměrná podpora služeb v regionu (nerovná soutěž mezi službami)
- ☐ zánik některých služeb (i když v rámci zvýšení efektivity sítě služeb jako celku)
- ☐ zánik některých služeb (čímž nedošlo ke zvýšení efektivity, spíše naopak)
- ☐ zhoršení vztahů mezi poskytovateli a zřizovateli / krajem
- ☐ jiné……..

5. Umožnilo Vám jako poskytovateli sociálních služeb víceleté financování z projektu lépe plánovat rozvoj organizace?

- ☐ ano
- ☐ částečně ano
- ☐ částečně ne
- ☐ ne
- ☐ nevím

6. V jakých konkrétních oblastech Vám umožnilo víceleté financování lépe plánovat?

Uveďte prosím příklad……

7. Měla pandemie Covid-19 vliv na plnění Vašich závazků vyplývajících z projektu?

- ☐ ano

Uveďte, prosím, jak konkrétně: ……

- ☐ ne

8. Došlo ve Vaší organizaci v důsledku pandemie Covid-19 ke změnám, které budou mít trvalejší charakter?

- ☐ ano

Uveďte, prosím, jak konkrétně: ……

- ☐ ne

9. Došlo či očekáváte, že dojde v přímé souvislosti s pandemií Covid-19 k výpadku financování Vašich služeb?

- ☐ ano

Uveďte, prosím, jak konkrétně: ……

- ☐ ne

Prostor pro vzkazy, náměty, nápady a další k projektu:

Místo a rok dotazníkového šetření……..

Velmi děkujeme za vyplnění dotazníku, vyhodnocení dotazníkového šetření bude sloužit jako podklad pro evaluaci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022“ a pro zkvalitnění a zefektivnění sociálních služeb poskytovaných na území Plzeňského kraje.

Dotazníkové šetření poskytovatelů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022“, registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.

Příloha P3: Dotazník pro zařízení poskytující sociální služby

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

PLZEŇSKÝ KRAJ

Dotazník pro zařízení poskytující sociální služby

Instrukce k vyplnění:

Následující text dotazníku se odvolává na projekt „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021-2022". Dotazník se zaměřuje na vybraný druh sociální služby. V případě více služeb či zařízení poskytované jednou organizací ***vyplňujte, prosím, samostatně za každou službu či zařízení zvlášť.***

Název organizace.....

Název zařízení.....

Kontaktní osoba.....

Telefon.....

E-mail.....

Druh poskytované služby
Vyberte prosím pouze jednu službu

☐ Dům na půl cesty ☐ Sociální rehabilitace

1. **Museli jste během realizace projektu překonávat nějaké překážky?**
   ☐ ano *Vypište prosím*.....
   ☐ ne

2. **Potkali se klienti kvůli realizaci projektu s nějakými překážkami/problémy, které jste museli řešit?**
   ☐ ano *Vypište prosím*.....
   ☐ ne

3. **Zvýšil se počet zaměstnanců Vaší sociální služby ve srovnání se situací před vstupem do projektu?**
   ☐ ano *Vypište prosím o kolik (v úvazcích)*.....
   ☐ ne *Z jakého důvodu:* .....

4. **Je současné personální a organizační zajištění Vaší sociální služby optimální?**
   ☐ dostačující personální zabezpečení
   ☐ nedostačující personální zabezpečení, chybí zejména:
   - ☐ sociální pracovníci (za podmínek stanovených v § 109 a 110) …..*úvazků*
   - ☐ pracovníci v sociálních službách …..*úvazků*
   - ☐ zdravotničtí pracovníci ……*úvazků*
   - ☐ pedagogičtí pracovníci …..*úvazků*
   - ☐ další odborní pracovníci přímo poskytující soc. služby (poradci) …..*úvazků*

Dotazníkové šetření poskytovatelů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022", registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

5. **Pomohlo kontinuální financování služby naplňovat dlouhodobé vzdělávací plány pracovníků služeb?**

   ☐ ano, k plnění dlouhodobých vzdělávacích plánů dochází
   ☐ ano, k plnění dlouhodobých vzdělávacích plánů částečně dochází
   ☐ ne, nedochází z důvodu……..

6. **Jaký je zájem o poskytnutí Vaší sociální služby během projektu?**

   ☐ zájem výrazně převyšuje kapacitu o více než 50 %
   ☐ zájem převyšuje kapacitu o 30 až 50 %
   ☐ zájem převyšuje kapacitu o 10 až 30 %
   ☐ zájem odpovídá zhruba naší kapacitě
   ☐ kapacita naší služby není naplněna cca z 10 až 30 %
   ☐ kapacita naší služby není naplněna z více než 30 %

7. **Je v Plzeňském kraji podle Vašeho názoru dostatečná nabídka jednotlivých služeb pro Vaši cílovou skupinu?**

   ☐ služby výrazně chybí
   Uveďte prosím konkrétně, které ……
   ☐ služby částečně chybí
   Uveďte prosím konkrétně, které ……
   ☐ nabídka odpovídá potřebám
   ☐ nabídka je vyšší než potřeby

8. **Promítla se realizace projektu do zlepšení situace Vašich klientů/do výsledků Vaší spolupráce s klienty?**

   ☐ ano, ke zlepšení došlo, především díky uvedenému projektu
   ☐ ano, ke zlepšení došlo, což bylo částečně díky uvedenému projektu
   ☐ ano, ke zlepšení došlo, ale nebylo to vlivem uvedeného projektu
   ☐ situace těchto osob zůstala přibližně stejná
   ☐ situace těchto osob se zhoršila vlivem špatné organizace sítě sociálních služeb
   ☐ situace těchto osob se zhoršila kvůli ……
   ☐ na tuto otázku nelze odpovědět

9. **Plánujete pokračovat v poskytování sociálních služeb i po skončení finanční podpory z ESF?**

   ☐ plánujeme rozšíření služby
   ☐ plánujeme službu poskytovat ve stejném rozsahu i intenzitě, pro stejný počet klientů
   ☐ plánujeme určité omezení služby
   ☐ s dalším poskytováním služby nepočítáme vůbec
   ☐ jiné……

Dotazníkové šetření poskytovatelů sociálních služeb je realizováno v rámci projektu „Podpora sociálních služeb v Plzeňském kraji 2021–2022“, registrační číslo CZ.03.2.60/0.0/0.0/15_005/0015684, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost, státního rozpočtu ČR a rozpočtu Plzeňského kraje.