



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Projekt: Ratolest Brno - systematický rozvoj kvality sociálních služeb

Reg.č.p. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015201

Realizátor: Ratolest Brno, z.s.

Závěrečná evaluační zpráva za rok 2020

Ratolest Brno

Nízkoprahový klub Pavlač, Nízkoprahový klub Likusák, Sociálně aktivizační program

Zpracovala: Mgr. Věra Růžičková

1. Úvod

Zavedení evaluace ve třech sociálních službách Ratolesti Brno proběhlo v rámci projektu RATOLEST BRNO - kvalita v sociálních službách. Na nastavování a zkvalitňování evaluace dále pracujeme v rámci projektu Ratolest Brno - systematický rozvoj kvality sociálních služeb. Oba projekty jsou podpořeny z prostředků OPZ.

Cílem projektu Ratolest Brno - systematický rozvoj kvality sociálních služeb je v období 2020 - 2022 zvýšit odpovědnost organizace jako poskytovatele sociálních služeb vůči klientům, zvýšit kvalitu poskytovaných služeb a rozšířit jejich nabídku udržením a aplikací nástrojů strategického plánování, evaluací dopadu služeb na kvalitu života klienta, vyhodnocením kvality práce zaměstnanců v přímé práci a naplnit plán zvyšování odborné způsobilosti u pracovníků služeb v přímé práci s klientem.

Naším hlavním cílem v oblasti evaluace sociálních služeb je nastavit udržitelný a funkční systém evaluace, pomocí kterého budeme schopni vyhodnotit reálný dopad služeb na kvalitu života našich klientů.

2. Revize evaluačních metodik a tvorba evaluační zprávy

V průběhu roku 2020 jednotlivé sociální služby sbíraly data potřebná k vyhodnocení jejich evaluačních metodik. V lednu a únoru 2021 došlo k vyhodnocení dat a k revizi evaluačních metodik jednotlivých služeb. Na základě dat z jednotlivých služeb vznikla tato závěrečná zpráva, která shrnuje evaluaci tří sociálních služeb (NK Pavlač, NK Likusák a Sociálně aktivizační program pro rodiny s dětmi).

3. Struktura evaluačních metodik a práce s nimi

Metodiky jednotlivých služeb mají stejnou strukturu, jednotlivá kritéria pak byla nastavována na základě potřeb jednotlivých služeb, jejich cílů, specifik cílové skupiny aktuální situace v jednotlivých službách i lokalitách, kde služby působí.

Všechny služby si nejprve určily hodnocené oblasti práce klienty. V jednotlivých oblastech pak byly společně stanovována kvantitativní či kvalitativní kritéria. Všechna kvantitativní kritéria mají stanovený ukazatel, požadovanou hodnotu ukazatele, která služba považuje za úspěch v daném roce a způsob, jak bude služba naplnění ukazatele zjišťovat. Naším cílem bylo, aby stanovené požadované hodnoty u jednotlivých kritérií byly pro pracovníky jednotlivých služeb motivační a zároveň bylo možné je naplnit. Pracovníci při jejich stanovování vycházeli ze svých zkušeností se schopnostmi a motivací klientů, ale také s vnějšími faktory, které možnosti



klientů ovlivňují. Evaluační metodiky jsou pravidelně revidovány a přizpůsobovány aktuální situaci a měnícím se potřebám klientů.

4. Vyhodnocení za rok 2020

Pro vyhodnocení všech tří služeb pro rok 2020 jsme si na začátku roku stanovili, že za úspěch budeme považovat, pokud každá služba naplní stanovená kritéria minimálně z 80%, což se nepodařilo. Do práce s klienty významně zasáhla epidemie covid, která na nějakou dobu úplně a po většinu roku částečně znemožnila realizovat práci s klientem. V průběhu první vlny od března 2020 byly všechny tři naše služby po dobu 2 měsíců uzavřeny nařízením vlády ČR a následně mohly fungovat pouze s omezeními. V obou nízkoprahových zařízeních byla nastavována dle aktuální epidemické situace pravidla, která zahrnovala nošení roušek/respirátorů, pravidelnou dezinfekci a větrání, ale po většinu roku také omezení kapacity zařízení. Sociálně aktivizační program sice po znovuotevření v květnu již fungoval bez zásadních kapacitních omezení pouze s používáním respirátorů a zvýšené hygieny, na výsledky evaluace však měla vliv také zhoršující se situace rodin a jejich snížená motivace. Po část roku nemohly probíhat plánované skupinové aktivity (např. seberozvojové skupiny nebo preventivní aktivity). U NK Pavlač, kde se ke krizi způsobené epidemií přidala ještě krize personální, jsme se rozhodli kritéria nehodnotit a zacílit energii na budování nového týmu.

V průběhu roku 2020 jsme realizovali řadu činností, které reagovaly na probíhající pandemii. Pro klienty jsme na jaře zajišťovali dezinfekce, roušky, potravinovou pomoc (celkem jsme rozdali přes 200 roušek a 100 l dezinfekce) a také techniku pro distanční výuku. Tu se nám podařilo zajistit pro všechny potřebné rodiny ze Sociálně aktivizačního programu.

V průběhu jarní vlny jsme podpořili potravinovou pomocí z naší sbírky 76 rodin a na podzim jsme zajistili opakovaně potravinovou pomoc pro 18 pandemií nejvíce zasažených rodin od dárců a spolupracujících organizací. NK Pavlač umožňoval klientům docházet do zařízení i v dopoledních hodinách v případě potřeby připojení k online výuce. Dařila se tedy celá řada věcí, která nebyla dopředu naplánována ani zahrnuta v evaluaci.

5. Vyhodnocení kritérií za rok 2019 u jednotlivých služeb

5.1 Procentuální naplnění jednotlivých služeb

Nízkoprahový klub Pavlač naplnění: nehodnoceno

Nízkoprahový klub Likusák naplnění: 66,7%

Sociálně aktivizační program naplnění: 90,9 %

5.2 Naplnění kritérií u jednotlivých služeb

NK PAVLAČ

Hodnocené oblasti práce s klienty

zdraví



sexualita
trávení času
lidé v okolí
vzdělávání a seberozvoj

Vyhodnocení:

Počet hodnocených kritérií celkem: za rok 2020 nehodnoceno

Počet úspěšně naplněných kritérií: -

Počet nehodnocených kritérií: -

Procentuální úspěšnost: -

Název kritéria	Ukazatel	Požadovaná hodnota	Způsob zjišťování	Záznam	Vyhodnocení 2020
1. Naplnění individuálních plánů v oblasti zdraví	Počet individuálních plánů, které byly zaměřeny na téma zdraví a sebeobsluhu	50 % a více úspěšně naplněných individuálních plánů z celkového počtu individuálních plánů na téma zdraví a sebeobsluha	revize individuálních plánů	Tabulka hodnocení cílů	nehodnoceno
2. Zvýšení informovanosti z oblasti zdraví, prevence	Zvýšení informovanosti v oblasti péče o zdraví, hygienických návyků a zvyšování schopnosti vlastní sebeobsluhy	U 80 % klientů, kteří projdou preventivním programem na téma zdraví, sebeobsluha, dojde ke zlepšení = každý klient se musí posunout alespoň o 20 % (z celku) a zároveň dosáhne	Dotazování na začátku a na konci preventivního programu	Tabulka hodnocení PP (na základě Pepy) Případně vyplněné dotazníky a jejich vyhodnocení	nehodnoceno



		úspěšnosti alespoň 50 %			
3. Prospěch ve škole	Počet individuálních plánů, které byly zaměřeny na udržení či zlepšení prospěchu ve škole, rozvoj vědomostí a dovedností nebo na práci s ICT	70 % a více úspěšně naplněných individuálních plánů z celkového počtu individuálních plánů na udržení či zlepšení prospěchu ve škole, rozvoj vědomostí a dovedností nebo na práci s ICT	revize individuálních plánů	Tabulka hodnocení cílů	nehodnocen o
4. Fungování ve škole	Počet individuálních plánů, které byly zaměřeny na fungování ve škole	50 % a více úspěšně naplněných individuálních plánů z celkového počtu individuálních plánů na fungování ve škole	revize individuálních plánů	Tabulka hodnocení cílů	nehodnocen o
5. Opakování ročníku	Počet klientů, kteří v daném školním roce, úspěšně postoupilo do dalšího ročníku	50 % klientů úspěšně ukončí ročník z těch klientů, kteří s námi toto téma aktivně řešili	revize individuálních plánů	Tabulka hodnocení cílů	nehodnocen o
6. Zvládání konfliktních situací a práce s agresí	Počet individuálních plánů, které byly zaměřeny na	50 % a více úspěšně naplněných individuálních plánů	revize individuálních plánů	Tabulka hodnocení cílů	nehodnocen o



	zvládání konfliktních situací a práci s agresí	z celkového počtu individuálníc h plánů na zvládání konfliktních situací a práci s agresí			
7. Rozeznávání a řešení šikany	Zvýšení informovanosti v oblasti rozeznávání šikany a znalosti způsobů řešení šikany	U 80 % klientů, kteří projdou preventivním programem na téma šikany, dojde ke zlepšení = každý klient se musí posunout alespoň o 20 % (z celku) a zároveň dosáhne úspěšnosti alespoň 50 %	Dotazování na začátku a na konci preventivních o programu	Tabulka hodnocení PP (na základě Pepy) Případně vyplněné dotazníky a jejich vyhodnocení	nehodnoceno
8. Zvyšování povědomí o možnostech nekonfliktních o řešení situací, předcházení následkům agrese Podpora porozumění vlastním emocím, potřebám, reakcím a schopnosti s nimi pracovat	Počet PP na téma agrese, násilí	U 80 % klientů, kteří projdou preventivním programem na téma agrese, násilí, dojde ke zlepšení = každý klient se musí posunout alespoň o 20 % (z celku) a zároveň dosáhne úspěšnosti alespoň 50 %	Dotazování na začátku a na konci preventivních o programu	Tabulka hodnocení PP (na základě Pepy) Případně vyplněné dotazníky a jejich vyhodnocení	nehodnoceno



9. Zpětná vazba z lokality	Zástupce místní komunity (například správce ubytovny) popíše úbytek konfliktních situací, do kterých jsou zapojeny děti a mladí lidé. Vnímá pozitivní roli působení pracovníků NK Pavlač.	Rozhovor se zástupcem místní komunity	Zápis výstupů z rozhovoru	nehodnoceno	
10. Participace klientů na organizaci aktivit	Počet aktivit, které klienti v daném kalendářním roce vymysleli a podíleli na organizaci	Minimálně 20 aktivit	Zaznamenání proběhlých aktivit	Tabulka participace klientů	nehodnoceno
11. Aktivní trávení volného času	Počet aktivit v daném kalendářním roce	Minimálně 50 aktivit	Evidence práce s klientem	Evidenční program PEPA	nehodnoceno
	Počet klientů, kteří se zúčastnili alespoň jedné aktivity	Minimálně 140 klientů	Evidence práce s klientem	Evidenční program PEPA (a ruční úprava směrem k seznamu unikátních klientů)	nehodnoceno
12. Znalosti o dospívání a sexualitě	Zvýšení informovanosti v oblasti dospívání a sexuality a s nimi spojenými riziky	U 80 % klientů, kteří projdou preventivním programem na téma dospívání a sexuality,	Dotazování na začátku a na konci preventivního programu	Vyplněné dotazníky a jejich vyhodnocení	nehodnoceno



	prostřednictvím PP a IP	dojde ke zlepšení = každý klient se musí posunout alespoň o 20 % a zároveň dosáhne úspěšnosti alespoň 50 % 50 % a více úspěšně naplněných individuálních plánů z celkového počtu individuálních plánů na téma dospívání a sexualita	Vyhodnocení IP	Evidenční systém PEPA (IP)	
13. Kvalita partnerských a mezilidských vztahů	Každá pracovnice vypracuje v průběhu kalendářního roku alespoň jednu kazuistiku, na které bude prezentovat, jak se jí u jednoho konkrétního klienta dařilo v oblasti partnerských vztahů dosáhnout žádoucího stavu, důsledků a dopadů, a to buď na intervizi	Prezentace na intervizi či supervizi	Písemně zpracovaná kazuistika	nehodnoceno	



	nebo na supervizi.			
--	--------------------	--	--	--

NK Likusák

Hodnocené oblasti práce s klienty

zdraví
peníze
lidé v okolí
vzdělávání a seberozvoj
rodina
práce

Vyhodnocení:

Počet kritérií celkem: 15

Počet úspěšně naplněných kritérií: 10

Počet nehodnocených kritérií: 1

Procentuální úspěšnost: **66,7%**

Název kritéria	Ukazatel	Požadovaná hodnota	Způsob zjišťování	Záznam	Vyhodnocení 2020
1. Vyhledání odborné pomoci	Počet uživatelů s psychickými nebo fyzickými obtížemi, kteří vyhledali návaznou odbornou pomoc	50 % ze všech klientů, u kterých se řešil jejich zdravotní stav a byla jim doporučena odborná pomoc	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	86%
2. Zlepšení psychického a fyzického stavu klientů	Počet klientů, u kterých se subjektivně zlepšil jejich stav	50 % ze všech klientů, u kterých se řešil jejich zdravotní stav	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	43%



3. Užívání návykových látek	Počet klientů, kteří omezili užívání návykových látek nebo je užívají méně rizikovým způsobem	40 % ze všech klientů, kteří užívají návykové látky	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	59%
4. Změna postojů klientů k užívání návykových látek	každý pracovník 1x ročně zpracuje písemnou prezentaci na téma úspěšné práce na změny postojů jednoho klient a k užívání návykových látek	-	prezentace na klientské poradě	zápis z klientské porady písemná prezentace kazusistiky	splněno
5. Úspěšné ukončení školy	Počet klientů, kteří úspěšně ukončili základní školu	85 % ze všech klientů, kteří v daném roce končili základní školu	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	67%
	Počet klientů, kteří úspěšně ukončili učiliště, střední školu	30 % ze všech klientů, kteří v daném roce končili střední školu	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	50%
6. Úspěšné přijetí na školu	Počet klientů, kteří byli úspěšně přijati na školu nebo do dalšího vzdělávání	70 % ze všech klientů, kteří se hlásili na školu nebo další vzdělávání	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	71%
7. Úspěšné dokončení ročníku	Počet klientů, kteří úspěšně dokončili ročník	80 % ze všech klientů, kteří studují školu	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	nehodnoceno



8. Kazuistika úspěšný rozvoj sociálních kompetencí	Zveřejnění minimálně jedné kazuistiky (například v tisku, na odborné konferenci, ve výroční zprávě)		Zveřejněná kazuistika		nesplněno
9. Způsob řešení rodinných problémů klientů	Každý pracovník 1x ročně zpracuje kazuistiku, kde prezentuje, jak s problémy v rodině klienta pracuje.	prezentace na klientské poradě	zápis z klientské porady písemná prezentace kazuistiky		splněno
10. Aktivita v komunitě	Počet zakázek na téma problém v komunitě	40 % úspěšně vyřešených zakázek klientů v této oblasti	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	100%
11. Spokojenost ve vrstevnických vztazích	Počet zakázek na téma vrstevnické vztahy	50 % úspěšně vyřešených zakázek na téma vrstevnické vztahy	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	81%
12. Fyzická agrese	Počet klientů, kteří zvolili jiné řešení problému než fyzickou agresi	50 % ze všech klientů, kteří používali k řešení problému fyzickou agresi	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	22%
13. Řešení dluhů	Počet klientů, kteří aktivně řeší svoje dluhy	60 % klientů ze všech klientů, o kterých víme, že mají dluhy	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	62%



14.Finanční gramotnost	Počet klientů, kteří vhodně nakládají se svými příjmy	alespoň 40 % ze všech klientů, kteří mají příjem	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	69%
15.Pracující klienti	Počet klientů, kteří chtěli, získali a udrželi si legální práci	80 % ze všech klientů, kteří chtěli práci	evidenc e práce s klientem	Evidenční program PEPA	45%

COR

Hodnocené oblasti práce s klienty:

zdraví
bydlení
peníze
trávení času
vzdělávání a seberozvoj
rodina
práce

Vyhodnocení:

Počet kritérií celkem: 15

Počet úspěšně naplněných kritérií: 10

Počet nehodnocených kritérií: 4

Procentuální úspěšnost: 90,9 %

Název kritéria	Ukazatel	Požadovaná hodnota	Způsob zjišťování	Záznam	Vyhodnocení 2019
1.dítě, které má v případě nemoci zajištěnou potřebnou lékařskou péči	počet dětí, které mají zajištěnou potřebnou lékařskou péči	30 % dětí z rodin, kde je nebo byla zakázka zajistit adekvátní zdravotní péči,	práce s klientem	ARUM, evidence výkonů	66,7 %



		došlo k pozitivnímu posunu v plnění cíle nebo došlo k naplnění tohoto cíle			
2.stav dítěte v oblasti hygienických návyků	počet dětí, u kterých se podařilo zlepšit hygienické návyky	45 % dětí z rodin, kde byla zakázka zlepšit hygienické návyky, došlo k pozitivnímu posunu	pozorování klientů pracovníky	ARUM, evidence výkonů	nehodnoceno (tato oblast nebyla v hodnoceném období řešena v žádné klientské rodině)
3.zlepšení života dítěte se závažným chronickým onemocněním (celiakie nebo cukrovka)	kazuistika, popisující, jak se v daném období podařilo stabilizovat, zlepšit zdravotní stav dítěte	práce s klientem	kazuistika		nehodnoceno (v rodinách nebylo v hodnoceném období dítě se závažným chronickým onemocněním)
4.příprava žádosti o bydlení	počet klientů, u kterých byla připravena žádost o bydlení	u každého klienta (100 %),	práce s klientem	ARUM, evidence výkonů	100%



		kde byla zakázka bydlení a klient spolupracoval, byla připravena žádost k podání			
5.podání žádostí o sociální dávky	počet klientů, u kterých byla podána žádost o dávku, na kterou měli nárok	všichni klienti (100 %) mají podané žádosti o dávku, na které mají nárok a chtějí je	práce s klientem	ARUM, evidence výkonů	100%
6.zaplacení nezbytných potřeb dětí (obědy, kroužky, pomůcky do školy)	počet potřebných dětí, které mají zaplacený obědy, kroužky, pomůcky do školy	40 % dětí ze všech, kde byla identifikována potřeba, měly zaplacenou věc	práce s klientem	ARUM, evidence výkonů	86%
7.spokojenost klientů s trávením volného času	každý pracovník je schopný na jednom konkrétním klientovi v rámci dlouhodobé práce s ním popsat a doložit, jak se mu daří měnit jeho situaci v oblasti volného času	prezentace na intervizích v průběhu celého roku	zápis z intervize	Rozhovor s klientem, zápisy v ARUM	nehodnoceno (z důvodu pandemie nebylo možné pracovat na zakázkách týkající se volnočasových aktivit)



8. zapojení dobrovolníka	počet dětí, kde pracovníci indikují potřebu zapojení dobrovolníka a dobrovolníka se podaří zapojit, takže proběhlo alespoň 8 schůzek	70% dětí, kde byla identifikována potřeba, má svého dobrovolníka	Zápisy v ARUM	Zápisy ze schůzek v ARUM	83%
9. komunikace mezi rodiči a školou	počet klientů, kde je škola spokojena se zlepšením v komunikaci s rodiči	škola konstatovala zlepšení v komunikaci s rodiči v posledním sledovaném čtvrtletí v daném roce u 50% rodin alespoň u jednoho dítěte z rodiny	telefonické či osobní kontakty s OSPOD a se školou	ARUM, evidence výkonů	100%
10. docházka do školy	počet klientů, kde došlo ke zlepšení v pravidelnosti přípravy do školy	u 40% klientů dojde ke zlepšení v pravidelnosti přípravy do školy	revizní schůzka	ARUM, evidence výkonů	nehodnoceno (z důvodu pandemie)
11. spokojenost členů rodiny s jejím fungováním	počet rodin, které jsou spokojené se svým fungováním	u 20% rodin všichni členové rodiny konstatovali zlepšení ve fungování rodiny	revizní schůzka	ARUM, evidence výkonů	100%



12. rodičovské kompetence	počet rodin, u kterých došlo ke zvýšení rodičovských kompetencí	u 30 % rodin OSPOD konstatoval zlepšení ve fungování rodiny	výchovná zpráva OSPOD	ARUM, evidence výkonů	72%
13. snížení ohrožení dítěte	počet dětí, u kterých dojde ke snížení ohrožení, tzn., že v důsledku námi podniknutých kroků začne konat odpovědná instituce (OSPOD)	50%	revizní schůzka	ARUM, evidence výkonů, revizní schůzka s OSPOD	91%
14. popis situace klientů v oblasti pracovního uplatnění	jedna kasuistika za dané období, která srozumitelně popíše situaci klientů a limity pomoci služby SAS, zobrazí systémové příčiny a důsledky celé situace	práce s klientem	kazuistika		splněno