



Spolufinancováno
Evropskou unií

VSTUPNÍ EVALUACE PROJEKTU „CHCEME POMÁHAT – KRIZOVÁ POMOC PRO DĚTI A RESOCIALIZAČNÍ PROGRAM PRO MLADÉ V PARDUBICÍCH“

BLANKA KISSOVÁ

VYPRACOVÁNO PRO SKP-CENTRUM, O.P.S.

Chceme pomáhat – Krizová pomoc pro děti a Resocializační program pro mladé v Pardubicích
CZ.03.02.02/00/22_017/0000351

Projekt je spolufinancovaný z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost plus.

OBSAH

Úvod.....	3
Cíle evaluace	3
Základní principy evaluace projektu	3
Stručný popis projektu.....	4
KA 2 - Krizová pomoc pro děti v Krizovém centru Pardubice	4
Popis klíčové aktivity.....	4
Aktuální stav (k 31.3.2023)	6
KA 3 – Resocializační program	7
Popis klíčové aktivity.....	7
Aktuální stav (k 31.3.2023)	10
POPIS EVALUACE KLÍČOVÝCH AKTIVIT	11
Cíle evaluace	11
Metody sběru dat/Výzkumné metody, které budou při evaluaci použity.....	14
Individuální rozhovory	14
Fokusní skupina	14
Sekundární analýza dat.....	15
Multipřípadová studie	15
Evaluační matice	16
Osnovy rozhovorů.....	20

ÚVOD

NÁZEV PROJEKTU	Chceme pomáhat – krizová pomoc pro děti a resocializační program pro mladé v Pardubicích
REALIZÁTOR	SKP – CENTRUM, o.p.s.
EVALUOVANÉ AKTIVITY	KA 2 a KA 3
OBDOBÍ EVALUACE	březen 2023 – prosinec 2025 (34 měsíců)
EVALUÁTOR	Mgr. Blanka Kissová

CÍLE EVALUACE

Vstupní evaluace si klade za cíl předložit základní rámec, se kterým bude evaluátorka pracovat, z kterého bude vycházet. Bude tedy obsahovat základní informace o projektu a očekávané cíle a dopady evaluovaných aktivit. Spolu s realizátory/realizátorkami projektu byly stanoveny také hlavní a vedlejší evaluační otázky, na které bude evaluátorka, společně s dalšími relevantními aktéry, hledat odpovědi. Aby proces sběru dat vedl k očekávanému cíli, budou ve vstupní evaluaci navrženy také základní osnovy sběru dat a bude pojmenováno, jaká data je během projektu nezbytné sbírat tak, abychom na konci projektu získali odpovědi opřené o relevantní a dostatečnou sadu dat.

Každá evaluace zároveň probíhá v konkrétním kontextu, který ovlivňuje nejen samotný projekt, ale také průběh a limity evaluace. Vstupní evaluace je sepisována v době, kdy již byl projekt zahájen a je tudíž nutné zachytit nejen výchozí stav, ale také aktuální stav projektu, tedy to, kde se projekt nachází, jaké kroky se již podařilo učinit, popřípadě zda se již objevily nějaké konkrétní překážky.

ZÁKLADNÍ PRINCIPY EVALUACE PROJEKTU

Evaluace, která bude v rámci projektu probíhat, bude mít podobu formativní evaluace. Prostřednictvím harmonogramu je přesně stanoveno, v jakých pravidelných intervalech bude evaluátorka předkládat průběžné evaluační zprávy. Cílem průběžných evaluačních zpráv je

především možnost kontinuální zpětné vazby a případná včasná eliminace rizik a adekvátní podpora v situaci, kdy by se ukázalo, že se projekt potýká s obtížemi, které mohou ohrozit jeho úspěšnou realizaci a dosažení stanovených cílů. Průběžná evaluace je také velmi důležitá pro evaluátorku, která tak do projektu nevstupuje nárazově a po dlouhé době, ale má s realizátorem pravidelný kontakt, probíhá předávání informací, diskuze.

STRUČNÝ POPIS PROJEKTU

Cílem projektu je zkvalitnění a rozšíření dosavadních služeb organizace, které reagují na potřeby zvolených cílových skupin a vedou ke kvalitativním změnám v jejich životě, krátkodobým či dlouhodobým. Tyto služby přitom byly navrženy s ohledem na dlouhodobě pozorované jevy, pozornou depistáž a dlouhodobou zkušenost s poskytováním služeb krizové intervence a služeb podporujících mladé lidi v nelehkých životních situacích (především při osamotňování se). Obecně je možné říct, že **cílovou skupinou jsou mladí lidé, kteří se potýkají s obtížnou životní situací**, kterou se jim nedaří vyřešit vlastními silami či za využití podpory blízkého okolí. Jinak řečeno se jedná o mladé lidi, kterým chybí kompetence, nástroje či zdroje podpory pro zvládnutí situace, která je pro ně obtížná, zátěžová, ohrožuje jejich další životní cesty. Blíže jsou cílové skupiny specifikovány u popisu jednotlivých klíčových aktivit.

V průběhu projektu budou evaluovány dvě klíčové aktivity, nikoliv projekt jako celek. Evaluace se bude zabývat klíčovou aktivitou 2 (KA2) a klíčovou aktivitou 3 (KA3):

- KA 2 - Krizová pomoc pro děti;
- KA 3 - Resocializační program.

KA 2 - KRIZOVÁ POMOC PRO DĚTI V KRIZOVÉM CENTRU PARDUBICE

POPIS KLÍČOVÉ AKTIVITY

Cílem klíčové aktivity je rozšířit nabídku služeb Krizového centra Pardubice, které je od 1. 1. 2022 registrovanou sociální službou nabízející původně podporu cílové skupině osob od 16 let. **Záměrem projektu je pilotní ověření přínosu a nastavení vhodné podoby služby pro děti ve věku 12–15 let.** Služba je určena pro osoby žijící zejména na území okresu Pardubice.

Potřebnost rozšíření služby na mladší cílovou skupinu vychází z dlouhodobého pozorování/depistáže pracovníků a pracovník organizace a Krizového centra. Před podáním projektové žádosti totiž již dlouhodobě zaznamenávali narůstající počet mladých lidí ve věku 12–15 let, kteří by služby krizového centra využili, pro něž by se podpora krizového centra hodila. Toto jejich vlastní východisko bylo podpořeno pracovníky a pracovníci oddělení

SPOD, kteří rovněž zaznamenávali negativní dopad aktuální situace (pandemie, distanční výuka, válka na Ukrajině, energetická krize a další) na prožívání dětí. Ty se s těmito jevy nemusí potýkat přímo, dopadají na ně také obavy rodičů a blízkého okolí. Jinými slovy nejen rodiče, ale také děti se ocitly v situaci, která je pro naši společnost relativně nová, respektive nynější mladší generace s ní nemají zkušenosti a chybí jim tak relevantní nástroje pro její zvládnutí. Kromě toho se však mladí lidé mohou potýkat s celou řadou dalších krizových situací jako je například ztráta blízké osoby, sebevražedné myšlenky, krize identity, strach ze životní změny (například změna bydliště, školy, rozvod rodičů apod.), úzkost a stres, šikana, vážné onemocnění či úraz.

Kromě rozšíření služeb pro další cílovou skupinu dojde také k **rozšíření odborného, multidisciplinárního týmu**. V době před rozběhnutím projektu byl tým tvořen sociálním pracovníkem/pracovnicí, krizovým interventem/interventkou, terapeutem/terapeutkou, psychologem/psycholožkou a právníkem/právníčkou. Tým bude, s ohledem na specifika cílové skupiny, doplněn ještě o jednoho krizového intervenanta/interventku a dětského psychologa/dětskou psycholožku. Jelikož pro dobrý průběh intervence (podpory) je nezbytné, aby se klient/klientka cítila v prostředí služby bezpečně a příjemně. Rovněž dojde k zakoupení dalšího vhodného vybavení kontaktní místnosti.

Služba je poskytována především formou osobních konzultací, které jsou preferovány. Ovšem v případě nutnosti je možné, aby konzultace (například s krizovým interventem/interventkou) probíhaly také telefonicky, nemělo by se však jednat o hlavní způsob podpory. Při podpoře klienta a klientky je také nezbytné, aby v konkrétních případech bylo možné doporučit vhodné navazující služby – podpora ze strany krizového centra by měla být krátkodobá. **Součástí evaluace tudíž bude také analýza sítě navazujících služeb, včetně vnímané kvality a limitů spolupráce.**

Cílem krizové intervence je krátkodobá a okamžitá pomoc a podpora, zmírnění dopadů obtížné životní situace, stabilizace životní situace klienta/klientky a návrat k běžnému způsobu života. Podpora klienta/klientky by měla rovněž vést k navýšení kompetencí pro hledání vhodných forem pomoci (například psychologické či sociální podpory).

Nastavení služby bude průběžně ověřováno během jednotlivých konzultací, především těch závěrečných. Pracovníky a pracovnicemi krizového centra bude ověřováno, že spolupráce splňuje zakázku, vede k nastaveným cílům a reaguje na potřeby klientů/klientek. Při posledním sezení (pokud bude zřejmé, že se o poslední sezení jedná) bude klientům/klientkám či zákonným zástupcům předkládán formulář pro zpětnou vazbu. Zjištění

z formulářů budou vyhodnocována na poradách a budou sloužit jako podklady k dalšímu rozvoji služeb krizového centra.

- V rámci projektu dojde k pilotnímu odzkoušení služby pro mladší klienty ve věku 12-15 let.
- Realizátoři očekávají, že služba bude klientům a klientkám doporučována především prostřednictvím OSPODu. To je důležitý faktor pro přesnější porozumění struktuře klientů a klientek. V rámci evaluace bude zároveň ověřováno, zda se tento předpoklad potvrdil.
- Během realizace by mělo službu využít 10–15 osob ročně, celkově by tedy měla být podpora poskytnuta minimálně 35 osobám.
- Každému klientovi/klientce by mělo být poskytnuto cca 5–10 konzultací, dle konkrétní zakázky a situace. Cílem je, aby intervence proběhla v co nejkratším časovém úseku a zlepšení nastalo pokud možno co nejrychleji.

Součástí projektu je rovněž vzdělávání pracovníků a pracovníc krizového centra cílené na zvýšení jejich odborných kompetencí při práci s cílovou skupinou dětí v krizi. Za účelem zvýšení odbornosti bude rovněž nakoupena relevantní literatura, která se bude soustředit také na zvyšování takzvaných soft-skills.

AKTUÁLNÍ STAV (K 31. 3. 2023)

Služba pro cílovou skupinu běží od začátku března 2023. Ke konci března měla nasmlouváno již přes 10 dětských klientů a klientek. Cílová skupina se o službě dozvídá především prostřednictvím pracovníků a pracovníc OSPOD, dětských psychologů, dalších sociálních služeb v okrese. V jednom případě zájemkyně o službu do krizového centra došla sama, bez vědomí rodičů.

Z dosavadních zkušeností vyplývá, že přibližně polovina dětských klientů a klientek do krizového centra přichází na doporučení OSPODu, přibližně polovinu pak tvoří mladí lidé a děti čekající na přijetí u dětského psychiatra, kterých je však v okrese nedostatek (problém jsou především dlouhé čekací lhůty). Jedná se o děti, které se potýkají s problémy ve škole, sebepoškozují se, jsou přítomny v prostředí s výskytem domácího (partnerského) násilí. Očekávaným přínosem krizového centra je tak také podpora a stabilizace dítěte před tím,

než se mu dostane další (psychiatrické) pomoci. Velkým plusem centra je, že v multidisciplinárním týmu již od začátku pracují také dětské psychologové.

Pracovníci a pracovnice předem informovali spolupracující instituce o svém záměru rozšířit cílovou skupinu o klienty a klientky ve věku 12-15 let a následně také oznámili rozšíření služby prostřednictvím komunitního plánování a na Facebooku.

Domnívají se, že předpokládaného využití deseti klienty ročně, bude dosaženo, respektive míra využití bude mnohem vyšší. Předpoklad o potřebě rozšíření cílové skupiny se potvrdil. Z dosavadního zájmu je zřejmé, že počet deseti klientů ročně, bude dosažen, a dokonce je možné, že míra využití služby bude ještě vyšší.

KA 3 – RESOCIALIZAČNÍ PROGRAM

POPIS KLÍČOVÉ AKTIVITY

Aktivity odpovídající aktivitám a cílům resocializačního programu (RESPR) realizovala organizace již dříve, v průběhu pandemických opatření však nebylo možné plně využít všechny služby a potenciál programu. I nadále však ze zkušeností, depistáže a diskuze s dalšími odborníky vyplývalo, že náplň a cíle programu jsou pro cílovou skupinu přínosné. Bylo však zároveň zřejmé, že původní podobu bude nutné pozměnit. Především – resocializační program byl součástí akreditovaného probačního programu pro mladistvé pachatele trestné činnosti, což však limitovalo možnost podpory a také to, odkud a s jakými zakázkami potenciální klienti a klientky přicházeli. Zástupci realizačního týmu se tak domnívají, že samostatný resocializační program bude moci fungovat více v souladu s tím, co mladí lidé, jež jsou cílovou skupinou, potřebují, a bude moci reagovat na potíže, s kterými se potýkají.

Cílová skupina programu je věkově poměrně široká, jedná se o jedince ve věku od 12 do 23 let, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením z důvodu své (dlouhodobě) nelehké životní situace, “startovní pozice”, rodinného zázemí apod. Realizátoři předpokládají, že klienti a klientky služby budou přicházet především z Domu na půli cesty (DPC), bude se jednat o osoby opouštějící ústavní péči, osoby, kterým program doporučí Probační a mediační služba (PMS) či oddělení SPOD.

Zástupci cílové skupiny by tedy měly být osoby ohrožené sociálním vyloučením. Co si pod tím v daném případě představit? Jak již plyne z toho, odkud osoby z cílové skupiny do služby přicházejí, jedná se o mladé lidi, kteří se nachází ve složité životní situaci, v níž si sami nevědí rady. Popřípadě jejich nejbližší okolí či instituce vyhodnotí, že se nachází v situaci, která pro ně může být či je ohrožující (v jejich dalším vývoji, životě apod.). Často se jedná o jedince, kteří obtížněji hledají vlastní místo v životě, mají kolem sebe problematické rodinné či vrstevnické vztahy, neví, kam patří, perou se s vlastní identitou. Starším zástupcům cílové skupiny by program měl pomoci také při osamostatňování se, se zajištěním a udržením

vlastního bydlení, s dokončením vzdělání či nalezením práce a navázáním zdravých (netoxických) partnerských vztahů. Důležité je mladým lidem zprostředkovat pozitivní modely, které v jejich okolí mohou leckdy chybět, ukázat jim, jak je možné žít takový život, jaký by si přáli, jaký by chtěli žít a nechytit se do pastí opakování nefunkčních (rodinných) vzorců. Kvůli nutnosti specifické podpory, kterou není v rámci programu možné zajistit, nemohou služby využívat mladiství se závislostí na omamných látkách a alkoholu ve stavu akutní intoxikace organismu a osoby se závažnou psychiatrickou diagnózou.

Cílem RESPR je:

- osvojení a rozvoj sociálních návyků a dovedností, které povedou k soběstačnosti a zodpovědnému přístupu v životě klienta;
- prevence a snížení rizikového chování u klientů prostřednictvím vzdělávacích a aktivizačních činností;
- přijetí zodpovědnosti za své chování a jeho možné dopady;
- podpora mladého člověka opouštějícího náhradní typy rodinné péče;
- posílení komunikačních dovedností a sebeovládání, akceptace společenských norem, respektu k autoritám;
- řešení konfliktů a krizí prostřednictvím psychosociálního poradenství;
- sociální a psychologická stabilizace klienta.

Tým resocializačního programu bude tvořen sociálním pracovníkem/pracovnicí a psychologem/psycholožkou. Jelikož podpora v rámci programu by měla být tvořena na míru specifickým potřebám cílové skupiny, je dílčí náplní projektu zvyšování kompetencí a odborných znalostí a dovedností sociálního pracovníka/pracovnice prostřednictvím relevantních vzdělávacích kurzů. V průběhu realizace projektu bude využito také služeb metodika, který pomůže upravit pracovní verzi manuálu Resocializačního programu, dle poznatků a zkušeností z realizace za dobu projektu.

Optimální podpora cílové skupiny se neobejde bez multidisciplinární spolupráce. Již v rámci předchozí služby akreditovaného probačního programu byla navázaná spolupráce s oddělením SPOD, probační a mediační službou, Policií České republiky, Městskou policií Pardubice a dalšími organizacemi. Tato spolupráce by se měla v rámci projektu ještě prohlubovat. Jelikož kvalitní multidisciplinární tým a spolupráce jsou základem dlouhodobé podpory cílové skupiny, budou rozhovory se zástupci těchto institucí také součástí evaluace. Ostatně pro samotného realizátora projektu je nezbytné, aby prostřednictvím sdílení dat,

statistik a vzájemných rozhovorů získal od těchto institucí pravidelnou zpětnou vazbu o fungování programu, včetně návrhů na zlepšení.

Aktivity RESPR budou poskytovány výlučně ambulantní formou, případně prostřednictvím videohovorů. S klientem/klientkou bude uzavřena Dohoda o zařazení klienta do resocializačního programu. V případě, kdy je zapojena také další instituce/organizace (především OSPOD, PMS) bude uzavřena tzv. trojstranná dohoda. Maximální doba, po kterou klient/klientka může využívat služby RESPR je stanovena na 6 měsíců. K vyloučení z programu však v krajních případech může dojít dříve, před ukončením celého cyklu, a to především pokud opakovaně porušuje pravidla RESPR a neplní si své povinnosti, anebo se opakovaně a bez udání důvodu nedostaví na konzultaci. Spolupráce tudíž může být uzavřena na základě dobrovolného rozhodnutí, má však jasně stanovená pravidla, která mají zajistit, aby využívání služby bylo účelné. Evaluátorka bude rovněž zjišťovat, zda a případně v kolika případech byla spolupráce ukončena dříve, jaké byly nejčastější důvody a zda se tyto případy následně nějak odrazily do metodiky a nastavení služeb (především v případě, kdyby se ukázalo, že k předčasnému ukončení spolupráce dochází opakovaně).

Ukázková struktura programu:

Jedná se o základní náčrt programu, konkrétní náplň jednotlivých setkání, která budou mít délku 60 – 90 minut, se bude odvíjet od individuálních potřeb klienta/klientky.

SOCIÁLNÍ PORADNA	<ul style="list-style-type: none"> • Vstupní rozhovor • Práva a povinnosti • Normy (včetně hledání vlastních norem a jejich definování) • Krize a konfliktní situace (a jak je zvládat) • Prevence závislostí • Prevence – téma: Sexualita • Prevence – téma: Finanční gramotnost a gambling • Prevence kriminality • Rozvoj sebereflexe (náhled na provinění, náhled na účast v RESPR, popis sebe sama) • 4 x Vzdělávací a aktivizační činnost (práce s dokumentárním filmem na vybrané téma) • 2 x program dle individuálních potřeb klienta/klientky
PSYCHOLOGICKÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Vstupní rozhovor (cíle, očekávání, osobní dotazník,

PORADENSTVÍ	<p>případně další diagnostika)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vyhodnocení a rozbor výsledků dotazníků • Rodinná a osobní anamnéza • Vrstevnické skupiny, skupinové role a normy • Asertivita a sebehodnocení • Přečin a zdroje páchaní trestné činnosti • Primární prevence rozvoje sociálně nežádoucího jednán • 2 x program dle individuálních potřeb klienta/klientky • Zhodnocení programu, vize do budoucna
<p>Projekt klienta (<i>participace klienta</i>) – součást úspěšného absolvování RESPR. Klient si v průběhu prvních tří individuálních konzultací zvolí projekt, na kterém by chtěl po dobu RESPR pracovat (např. zlepšení ve sportu, čtenářská výzva, tvůrčí psaní apod.). Aktivita by měla být zvolena tak, aby klienta bavila a motivovala ho. Cílem je aktivizovat klienta a prohloubit jeho dovednosti. Projekt obsahuje název a popis, cíl a formu prezentace. Na konci RESPR klient svůj projekt prezentuje. V případě potřeby a po dohodě s pracovníkem programu může klient svůj projekt upravovat či změnit.</p>	

Efektivita programu bude průběžně ověřována prostřednictvím zpětné vazby od klientů/klientek. K vyhodnocení a dalšímu rozvoji programu budou sloužit rovněž zjištění ze závěrečné, poslední schůzky s klientem/klientkou, na které bude vyplněn dotazník a proběhne závěrečný rozhovor.

AKTUÁLNÍ STAV (K 31. 3. 2023)

Program začal běžet od března 2023, již během února však byly připravovány podklady pro kvalitní průběh služby, především metodika. Pracovní tým je již kompletní. Ke konci března proběhl vstupní rozhovor s jedním klientem, kterému byl program doporučen pracovníky/pracovnicemi OSPODu. Pracovníci/pracovnice programu budou v tomto případě spolupracovat také s rodiči klienta/klientky. Matka bude přítomna u některých intervencí, u jiných bude vhodnější, aby byl klient sám. Takto se bude postupovat také u dalších klientů/klientek v případě, kdy rodiče chtějí být do programu také zapojeni (nikoliv jako klienti/klientky, ale chtějí vědět, jak jejich dítě v projektu postupuje). Velmi žádoucí je, aby rodiče byli přítomni na závěrečném hodnotícím setkání.

- Během realizace by mělo službu využít 10 osob ročně, celkově by tedy měla být podpora poskytnuta minimálně 30 osobám.
- Délka podpory by neměla přesáhnout 6 měsíců.

Aktuálně se předpokládá, že klienti budou do programu přicházet především na popud kurátorů/kurátorek, OSPODu, PMS, výchovného poradce základní a střední školy praktické. Klienti a klientky tedy již budou osobami, které se potýkají s obtížnou životní situací. Program se zaměřuje hlavně na sekundární nebo terciární prevenci, která se zabývá již existujícími problémy a snaží se minimalizovat jejich negativní dopady nebo poskytovat podporu v obtížných situacích. Jelikož se nejedná o anonymní službu, bude u klientů a klientek mladších 18 let podepisovat smlouvu zákonný zástupce.

Z jednání se spolupracujícími organizacemi vyplývá, že program je velmi vítán. Klientů a klientek tak možná bude více než se původně předpokládalo. Problematická může být motivace k dokončení u těch klientů/klientek, kteří do služby přicházejí sami a u nichž dokončení programu tudíž nevyplyvá z trojstranné dohody. U těchto klientů/klientek bude potřeba více pracovat na individuální motivaci, hledání toho, proč je pro ně program přínosný.

POPIS EVALUACE KLÍČOVÝCH AKTIVIT

CÍLE EVALUACE

Průběh a dílčí přínosy klíčových aktivit budou průběžně ověřovány prostřednictvím procesní (formativní) evaluace. S ohledem na skutečnost, že není možné sledovat dopady aktivit na další životní cesty zapojených zástupců cílových skupin, není možné ani odpovědně zjistit, jaké jsou dopady poskytovaných služeb po skončení podpory.

Cílem evaluace je tudíž pravidelně ověřovat, zda realizace klíčových aktivit odpovídá záměrům projektu. Evaluace nebude sloužit jako (pouhé) sdělování toho, zda projekt probíhá v souladu s harmonogramem či zda je dosahováno zvolených indikátorů. Bude především odpovídat na to, zda nové služby (Krizová pomoc pro děti a Resocializační program) reagují na potřeby klientů a klientek, a zda jsou služby utvářeny a realizovány v souladu se stanoveným záměrem (především podpora mladých lidí ve věku 12-15 let, kteří procházejí krizí; pomoc osobám opouštějícím ústavní či výchovná zařízení). Cílem formativní evaluace bude poskytovat takovou průběžnou zpětnou vazbu, která napomůže vytvoření kvalitní služby.

Zpětná vazba bude prostřednictvím průběžných evaluačních zpráv poskytována v pravidelných šestiměsíčních intervalech dle tohoto harmonogramu:

HARMONOGRAM VYPRACOVÁNÍ A ODEVZDÁNÍ EVALUAČNÍCH ZPRÁV	
První průběžná evaluační zpráva	červenec a srpen 23 (za období 1-6/23)
Druhá průběžná evaluační zpráva	leden a únor 24 (za období 7-12/23)
Třetí průběžná evaluační zpráva	červenec a srpen 24 (za období 1-6/24)
Čtvrtá průběžná evaluační zpráva	leden a únor 25 (za období 7-12/24)
Pátá průběžná evaluační zpráva	červenec a srpen 25 (za období 1-6/25)
Závěrečná evaluační zpráva	listopad a prosinec 25

Harmonogram vypracování jednotlivých evaluačních zpráv bude zhruba odpovídat také harmonogramu sběru dat. S ohledem na charakter poskytovaných služeb toto nebude platit u rozhovorů s klienty a klientkami, popřípadě jejich zákonnými zástupci, kde bude sběr dat více flexibilní a bude reagovat na to, kdy zapojené osoby ukončí svou účast ve službě/programu.

HARMONOGRAM SBĚRU DAT			
Respondenti / Zdroje dat	Metoda sběru dat / Výzkumná metoda	Harmonogram	Minimální počet rozhovorů
Realizátoři projektu Pracovníci a pracovnice Krizového centra a Resocializačního programu	Individuální rozhovory	7-8/23, 1-2/24, 7-8/24, 1-2/25, 7-8/25	30 rozhovorů
Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí (např. OSPOD, navazující odborné služby apod.)	Individuální rozhovory	1-2/24, 1-2/25, 10/25	15 rozhovorů
Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory	Flexibilně	15 rozhovorů s účastníky/účastni cemi RESPR (či s jejich zákonnými zástupci) *

			18 rozhovorů se zákonnými zástupci klientů/klientek služby Krizová intervence*
Realizátoři projektu Pracovníci a pracovnice Krizového centra a Resocializačního programu	Skupinový rozhovor (focus group)	7-8/24, 9/25	2 fokusní skupiny po cca 8 účastnících
Výstupy projektu (zpracované metodiky, zprávy o realizaci projektu, anonymizovaná data o klientech, hodnotící formuláře apod.)	Sekundární analýza dat	průběžně dle jejich sepsání cíleně, dle harmonogram u odevzdávání evaluačních zpráv (7-8/23, 1-2/24, 7-8/24, 1-2/25, 7-8/25)	

*Minimální počet je stanoven jako polovina předpokládaného počtu podpořených osob za celou dobu realizace projektu. Hodnota byla takto nastavena z toho důvodu, že zapojení podpořených osob do evaluace je zcela dobrovolné, a tudíž je nutné počítat se zamítavým postojem. V případě osob mladších 18 let navíc není z etických důvodů možné realizovat rozhovory přímo s podpořenými osobami, ale s jejich zákonnými zástupci, kdy je nutné počítat s tím, že vzájemné špatné vztahy mohou být důvodem pro vyhledání podpory, popřípadě se zákonní zástupci nebudou cítit dostatečně obeznámeni průběhem a přínosem podpory a nebudou tudíž chtít poskytnout evaluační rozhovor. Také u zákonných zástupců je třeba počítat s tím, že zapojení do evaluace je dobrovolné a jejich postoj může být zamítavý. I přestože se domnívám, že individuální rozhovory přímo s osobami podpořenými či jejich rodinnými zástupci jsou nezměrným přínosem pro relevantní závěry evaluace, také menší množství takto získaných dat doplněných o zjištění ze zpětnovazebných formulářů a závěrečných rozhovorů, spolu s rozhovory s pracovníky KC a RESPR, budou dostatečně validní.

METODY SBĚRU DAT/VÝZKUMNÉ METODY, KTERÉ BUDOU PŘI EVALUACI POUŽITY

INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVORY

Stěžejní metodou sběru dat budou individuální polostrukturované rozhovory. Pro vedení rozhovorů vznikne osnova, která navádí, na jaké otázky by mělo být zodpovězeno. Není však scénářem, z něž není možné vybočit. Naopak – postup kladení otázek bude vždy upravován tak, aby rozhovor mohl plynout, nebyl “kostrbatý” - tazatel navazuje na to, co již respondent sdělil, vhodně se doptává, ověřuje, že všemu dobře porozuměl. Důležité také je, aby při rozhovoru byly otázky kladeny „na míru“ respondentovi/respondentce, tedy tak, aby jejich jazyk nebyl příliš obtížný či odborný, odpovídal jazyku respondenta/respondentky. Tazatel/tazatelka nechává respondenta/respondentku mluvit, proto mu na začátku sice říká, jaká je předpokládaná délka rozhovoru, zároveň však informuje o tom, že pokud bude chtít respondent/respondentka mluvit déle, sdělit toho více, je tu pro něj/ni prostor. Zároveň však tazatel/tazatelka směřuje průběh rozhovoru, který by se neměl rozplynout do obyčejného “tlachání do prázdna” – tazatel/tazatelka i respondent/respondentka ví, za jakým účelem se setkali.

Průběh rozhovoru bude nahráván (oproti souhlasu), popřípadě budou zaznamenávány odpovědi na papír v situacích, kdy dotyčný/dotyčná nebude s nahráváním souhlasit.

Aby se zabránilo subjektivnímu vyhodnocování dat a byla alespoň rámcově dodržena triangulace, budou jednotlivé výstupy diskutovány vždy s realizátorem projektu. Jednotlivé výstupy a evaluační závěry budou podrobeny diskuzi a reflexi.

Vzhledem k tomu, že individuální rozhovory s klienty a klientkami (jejich zákonnými zástupci) budou probíhat v průběhu celého projektu dle toho, jak jednotliví klienti/klientky budou ukončovat spolupráci, je součástí vstupní evaluační zprávy rovněž osnova rozhovorů.

Osnova rozhovorů se zástupci relevantních institucí bude zkonkretizována v průběhu projektu tak, aby reagovala na stanovené evaluační otázky a zároveň byla “na míru” institucím, které budou v průběhu identifikovány jako důležité – spolupracující i důležité – ovšem již tolik nespolupracující.

FOKUSNÍ SKUPINA

Fokusní skupina je vhodným zdrojem dat především díky možnosti vzájemné interakce, rozprosdění diskuze nad konkrétními otázkami a tématy, což umožňuje hlouběji a z více pohledů nahlédnout na evaluovanou problematiku.

V rámci projektu proběhnou celkem dvě fokusní skupiny, na nichž budou přítomni, pokud možno všichni pracovníci/pracovnice klíčových aktivit a realizátoři/realizátorky projektu. První fokusní skupina proběhne v době, kdy bude projekt přibližně v polovině a bude tudíž možné zhodnotit dosavadní průběh, případné změny, výzvy apod. Proto také osnova fokusní skupiny bude zkonkretizována až před plánovanou realizací. Osnova bude podléhat schválení ze strany realizátorů projektu.

Fokusní skupina bude trvat 120 minut (včetně pauzy) a proběhne v prostorách SKP–CENTRA. Facilitátoři budou moderovat jednotlivé části skupiny a vhodně motivovat jednotlivé účastníky a účastnice k tomu, aby se zapojovali do diskuze, vyjadřovali se k jednotlivým otázkám. Bude také vhodně využito interaktivních aktivit. Facilitátoři budou schopni se již vhodně doptávat a rozvíjet poznatky z dosavadních závěrů průběžných evaluačních zpráv a zaměřovat se tudíž na jednotlivé aspekty projektu.

Fokusní skupina bude nahrávána a následně přepisována a dále analyzována.

SEKUNDÁRNÍ ANALÝZA DAT

Sekundární analýza dat neboli sběr dat „od stolu“ pracuje s již existujícími materiály, výstupy projektu (zpracované či rozpracované metodiky, zprávy o realizaci projektu, anonymizovaná data o klientech/klientkách, hodnotící formuláře apod.). Pro evaluátorku budou důležitým zdrojem průběžných informací o klíčových aktivitách, v případě metodik pak o záměrech a struktuře služby/programu. Na základě důkladné sekundární analýzy budou také tvořeny a případně doplňovány osnovy rozhovorů a fokusních skupin.

MULTIPŘÍPADOVÁ STUDIE

Multipřípadová studie bude součástí závěrečné evaluační zprávy. Jejím cílem bude komparace jednotlivých příběhů, které se v projektu objevily, a odpovědět na otázku, kdo je klientem/klientkou služby, s jakou zakázkou přichází a jak se daří jednotlivé zakázky naplňovat. Multipřípadová studie bude s to propojit jednotlivé aspekty, porovnat je, zasadit do individuálních kontextů. Jelikož sběr dat bude probíhat v delším časovém měřítku a v různých fázích projektu, bude možné se také zaměřit na to, jak tento širší kontext ovlivňuje spokojenost se službou, případně zda a jak se mění zakázky klientů/klientek a zda a jak je na ně schopna služba/program reagovat. Je také možné vyhodnotit, jak se do hodnocení služby promítají případné změny v organizaci, podobě služeb, složení multidisciplinárního týmu a kvalita spolupráce s dalšími institucemi.

EVALUAČNÍ MATICE

EVALUAČNÍ MATICE			
Hlavní evaluační otázka	Vedlejší evaluační otázky	Respondenti/Zdroje dat	Metoda sběru dat/Výzkumná metoda
Jak se daří promítnout potřeby klientů/klientek do nastavení služby?	Jak hodnotí klienti/klientky (či jejich zákonní zástupci) kvalitu poskytovaných služeb?	Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory
	Co by klienti/klientky (či jejich zákonní zástupci) změnili/zlepšili?	Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory
	Jak hodnotí odbornost pracovníků/pracovnic?	Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory
	Jak hodnotí prostory poskytování služeb a dostupnost služeb?	Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory
	Jaké jsou zakázky (cíle, plány) klientů/klientek služby/programu?	Klienti/klientky Zákonní zástupci klientů a klientek	Individuální rozhovory Focus group
	Daří se plnit zakázky (individuální plány a cíle) klientů/klientek?	Pracovníci a pracovnice KC	Sekundární analýza dat

<p>Jak se změnila životní situace klienta/klientky?</p> <p>Jak probíhá spolupráce multidisciplinárním týmu?</p>		a RESPR	
	K jakým krátkodobým změnám v životě klientů/klientek došlo?	<p>Výstupy projektu</p> <p>Klienti/klientky</p> <p>Zákonní zástupci klientů a Klientek</p> <p>Pracovníci a pracovnice KC a RESPR</p> <p>Výstupy projektu</p>	<p>Individuální rozhovory</p> <p>Focus group</p> <p>Sekundární analýza dat</p>
	Co klientům/klientkám (v průběhu služby/programu) pomohlo nejvíce?	<p>Klienti/klientky</p> <p>Zákonní zástupci klientů a klientek</p> <p>Pracovníci a pracovnice KC a RESPR</p> <p>Výstupy projektu</p>	<p>Individuální rozhovory</p> <p>Focus group</p> <p>Sekundární analýza dat</p>
	<p>Jaké jsou faktory dobře fungujícího multidisciplinárního týmu a multidisciplinární spolupráce?</p> <p>Podařilo se těchto faktorů v projektu</p>	<p>Realizátoři projektu</p> <p>Pracovníci a pracovnice KC a RESPR</p>	<p>Individuální rozhovory</p> <p>Focus group</p>

Jakou kvalitu má spolupráce s dalšími relevantními aktéry?	dosáhnout?	Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	
	Jaké jsou překážky optimální spolupráce?	Realizátoři projektu Pracovníci a pracovníce KC a RESPR Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	Individuální rozhovory Focus group
	Jak docházelo k předávání informací a plánování podpory konkrétního klienta/klientky?	Realizátoři projektu Pracovníci a pracovníce KC a RESPR Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	Individuální rozhovory Focus group
	Jaké jsou faktory kvalitní spolupráce mezi jednotlivými organizacemi?	Realizátoři projektu Pracovníci a pracovníce KC a RESPR	Individuální rozhovory Focus group

	Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	
Jak jednotliví aktéři hodnotí vzájemnou spolupráci?	Realizátoři projektu	Individuální rozhovory
	Pracovníci a pracovnice KC a RESPR	Focus group
	Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	
Jaké překážky optimální spolupráce se objevily? Jak se je případně dařilo řešit?	Realizátoři projektu	Individuální rozhovory
	Pracovníci a pracovnice KC a RESPR	Focus group
	Zástupci/zástupkyně dalších relevantních institucí	

Součástí Závěrečné evaluační zprávy bude také multipřípadová studie, jejímž cílem bude komparace jednotlivých případů (klientských příběhů) tak, aby bylo možno lépe porozumět, kdo jsou skuteční klienti Krizového centra a RESPR, jaké jsou jejich potřeby a jak hodnotí přínos využití služby/programu. Hlavním zdrojem dat budou jak pracovníci/pracovnice, tak klienti/klientky, výstupy projektu, popřípadě další relevantní zdroje (pokud se takové během realizace projektu objeví).

OSNOVY ROZHOVORŮ

OSNOVA ROZHOVORŮ – KLIENTI KRIZOVÉHO CENTRA

- Jak jste se o službě dozvěděli?
- Co Vás (Vaše dítě) motivovalo k vyhledání služeb krizového centra (nemyslíme zde konkrétní obtížnou situaci, s kterou se klient/ka potýká, ale nějaký aspekt služby, který byl pro klienta/ku důležitý/motivující)?
- Jak hodnotíte časovou a místní dostupnost, prostory, ve kterých program probíhá, přístup a odbornost pracovníků a pracovníc?
- Jaká byla Vaše očekávání a jaká byla očekávání Vašeho dítěte (co jste od služby čekal/a, co jste doufal/a, že Vám přinese)?
 - Měnila se tato očekávání v čase?
- Jak byla Vaše očekávání a očekávání Vašeho dítěte naplněna?
 - S čím Vám/Vašemu dítěti pomohla služba nejvíce?
 - Je něco, s čím Vám/Vašemu dítěti naopak nepomohla?
- Jak dlouho by měla být podpora KC poskytována?
 - Myslíte si, že stanovená maximální doba podpory je dostačující?
- Je něco, co Vám a Vašemu dítěti ve službě chybělo?
 - Máte Vy nebo Vaše dítě nějaká doporučení pro rozvoj služby?
- Jak se díky využití služby změnil život Vás a Vašeho dítěte?
- Budete nadále Vy/Vaše dítě využívat návazné služby?
 - Pokud ano jaké, případně jaké služby Vám a Vašemu dítěti v okrese chybí?

OSNOVA ROZHOVORŮ – PRACOVNÍCI KRIZOVÉHO CENTRA

- Odkud Vaši klienti/ky nejčastěji přicházejí (jak se o Vás dozvěděli)?
- S jakými potřebami (cíli zakázky) se na Vás klienti a klientky nejčastěji obraceli?
 - Objevily se některé, původně neočekávané zakázky? Měnily se potřeby klientů/klientek v čase?
 - Byly do služby, v případě potřeby, zahrnuti i zákonní zástupci? Pokud ano, jak s nimi spolupráce probíhala?
- Jaké návazné služby dle Vás v okrese chybí?
 - Které z existujících jsou kapacitně či časově/místně nedostatečné?
 - Které služby sice existují, ale spolupráce s nimi není optimální? Proč tomu tak dle Vás je?
- Jak hodnotíte spolupráci v rámci týmu?
 - Daří se Vám vzájemně dostatečně předávat informace o klientech/klientkách a plánovat společný postup?
 - Jaké faktory podporují nebo naopak limitují dobrou týmovou spolupráci a společný postup?

OSNOVA ROZHOVORŮ – ÚČASTNÍCI RESOCIALIZAČNÍHO PROGRAMU

- Jak jste se o programu dozvěděl/a?
 - Bylo vaše zapojení dobrovolné (sami jste vyhodnotili, že by Vám takovýto program mohl pomoci, podpořit vás)?
 - Pokud jste se do programu zapojili především na popud třetí strany (instituce), jaká byla vaše prvotní očekávání?
 - V čem jste spatřoval/a možná negativa?
 - Jste nakonec rád/a, že jste se do programu zapojil/a? Proč ano/ne?
- Co Vás motivovalo k zapojení se do programu (nemyslíme zde konkrétní obtížnou situaci, s kterou se klient/ka potýká, ale nějaký aspekt programu, který byl pro klienta/ku důležitý/motivující)?
- Jak hodnotíte časovou a místní dostupnost, prostory, ve kterých program probíhá, přístup a odbornost pracovníků a pracovníc?
- Jaká byla Vaše očekávání (co jste od programu čekal/a, co jste doufal/a, že Vám přinese)?
 - Měnila se tato očekávání v čase?
- Jak byla Vaše očekávání naplněna?
 - S čím Vám a Vašemu dítěti pomohl program nejvíce?
 - Je něco, s čím Vám naopak nepomohl?
- Která část programu Vám přišla nezajímavější, nejpřínosnější a která Vám naopak příliš přínosná/zajímavá nepřišla?
- Je něco, co Vám v programu chybělo?
 - Máte nějaká doporučení pro rozvoj/zlepšení programu?
- Jak dlouho by měla program trvat?
- Jak se díky využití programu změnil Váš život?
 - Co se naopak změnit nepodařilo, ačkoliv jste věřili, že by se změnit mohlo?
 - Domníváte se, že díky zapojení do programu budete schopni i nadále splnit si své sny o tom, jak by váš život měl vypadat? Proč ano/ne?
- Budete nadále využívat podporu nějaké návazné služby?
 - Pokud ano jaké, případně jaké služby Vám v okrese chybí?

OSNOVA ROZHOVORŮ – PRACOVNÍCI RESOCIALIZAČNÍHO PROGRAMU

- Odkud Vaši klienti/ky nejčastěji přicházejí (jak se o Vás dozvěděli)?
- S jakými potřebami (cíli zakázky) se na Vás klienti a klientky nejčastěji obraceli?
 - Liší se nějak potřeby cílové skupiny dle věku, pohlaví/genderu či dalších faktorů a daří se na všechny tyto kategorie relevantně reagovat?
 - Daří se nastavit program tak, aby odpovídal věkovému rozpětí cílové skupiny?

- Objevily se některé, původně neočekávané zakázky? Měnily se potřeby klientů/klientek v čase?
- Byli do podpory, v případě potřeby, zahrnuti i zákonní zástupci? Pokud ano, jak s nimi spolupráce probíhala?
- Jaké byly nejčastější důvody předčasného ukončení programu?
- Šlo ukončení zabránit?
- Víte, jak se ukončení programu promítlo do života klienta/klientky?
- Jak se proměňovala struktura intervencí?
- Co se ukázalo jako nevíce potřebné a co se naopak ukázalo jako nejméně potřebné (klienty pozitivně hodnocené)?
- Jak hodnotíte metodiku resocializačního programu?
- Jedná se dle vás o přínosný dokument?
- Jaké návazné služby dle Vás v okrese chybí?
 - Které z existujících jsou kapacitně či časově/místně nedostatečné?
 - Které služby sice existují, ale spolupráce s nimi není optimální? Proč tomu tak dle Vás je?
- Jak hodnotíte spolupráci v rámci týmu?
 - Daří se Vám vzájemně dostatečně předávat informace o klientech/klientkách a plánovat společný postup?
 - Jaké faktory podporují nebo naopak limitují dobrou týmovou spolupráci a společný postup?