



PLÁNOVACÍ EVALUACE

SocioFactor s.r.o.
Chopinova 523/10
702 00 Ostrava - Přívoz
www.sociofactor.eu

2011

O NABÍDCE



**Nabídka řešení zakázky v rámci projektu
„Vytvoření a podpora lokálního partnerství pro
sociálně vyloučenou lokalitu Přichystalova 70“**

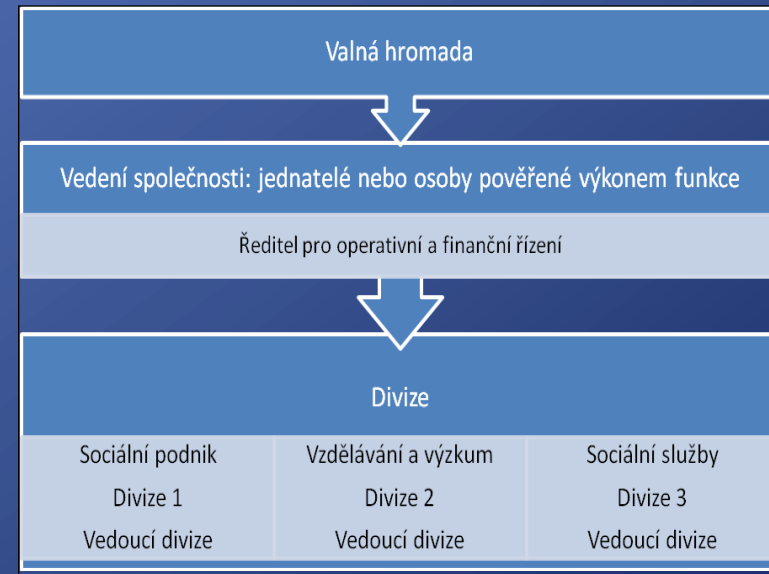
PŘEDSTAVENÍ



- SocioFactor s.r.o. je **subjektem sociální ekonomiky.**
- Realizuje podnikatelské aktivity vytvářející pracovní příležitosti pro osoby znevýhodněné na trhu práce, rozvojem a podporou sociální oblasti, naplňováním obecně prospěšných cílů.
- Klade důraz na rozvíjení **sociálního podnikání.**
- SocioFactor s.r.o. se ve svých stanovách hlásí k principům sociálního podniku.

PŘEDSTAVENÍ

- Z následujícího výčtu názvu dosavadních aktivit a partnerů je zřejmé naše směřování. Mezi nejvýznamnější patří: *Zpracování analýz - terénní mapování sociálně vyloučených míst, evaluace efektivity sociálních intervencí (Člověk v tísni, o.p.s.), realizace Kvalifikačního kurzu pro terénní sociální pracovníky působící v sociálně vyloučených lokalitách (Centrom, o.s.), zpracování strategického dokumentu Program cílené a dlouhodobé podpory integrace cizinců na území jihomoravského kraje 2011 – 2015 (Jihomoravský kraj), zajištění Průzkumu vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb v Královéhradeckém kraji (Královéhradecký kraj), Výzkum rizikových faktorů souvisejících s existencí sociálně vyloučených romských lokalit ve městě Přerově (Úřad vlády ČR – Agentura pro sociální začleňování), vytvoření Metodiky výzkumu užívání návykových látek mezi mládeží v sociálně vyloučených lokalitách – pilotní ověření (Úřad vlády ČR – Agentura pro sociální začleňování), zpracování metodického materiálu Žijí tady s námi o soužití s cizinci a Romy (Kappa, o.s.)*



AKTIVITY

- PLÁNOVACÍ EVALUACE
- SITUAČNÍ ANALÝZA



PLÁNOVACÍ EVALUACE



- Evaluace je velmi důležitou součástí procesu síťování a proto ji stylizujeme jako podpůrnou pro proces síťování a provazujeme ji s tzv. síťovou analýzou.
- Plánovací evaluace má charakter úvodní evaluace, která **popíše a vyhodnotí stav a poskytování sociálních služeb** a to s ohledem na cílovou skupinu, která se vyskytuje v sociálně vyloučených lokalitách.
- Také se zaměří na **vyhodnocení připravenosti aktérů na proces síťování**.

MÍSTNÍ PARTNERSTVÍ

- Klíčovým prvkem projektu je místní (lokální) partnerství. Řízení procesu síťování, jehož výsledkem má být více či méně formální spojení lidí a organizací, síť vztahů umožňujících komunikaci a spolupráci, sdílení zdrojů, dovedností, kontaktů, znalostí a dosahování cílů, je náročnou a nejednoduchou činností.

PLÁNOVACÍ EVALUACE

- **Cílem úvodní plánovací evaluace je zhodnotit stav poskytování sociálních služeb ve vztahu k vymezené sociálně vyloučené lokalitě, popsat místní nabídku sociálních a dalších služeb, a vyhodnotit komplex potenciálních zdrojů a zkušeností aktérů, absorpční kapacity aktérů v oblasti sociální integrace a také nastítnit účinky dosavadních integračních opatření.**

PLÁNOVACÍ EVALUACE

- Na řízené diskusi na přelomu let 2009/2010 se objevily velmi důležité *informace o obtížné kooperaci a koordinaci mezi poskytovateli služeb, o nedostatečné informovanosti aktérů a absenci ucelené koncepce řešení sociálního vyloučení v lokalitách.*
- Informace a data se v podání aktérů odlišné, někdy zcela chyběly nebo se rozcházely. Dostupné statistické údaje problematické – odráží spíše než realitu proměny pojmů, přístupů a koncepcí v čase.
- Evaluace je ochuzena – nelze porovnávat s nějakými výchozími daty, natož je srovnávat v čase nebo sledovat vývojové trendy.

PLÁNOVACÍ EVALUACE

- Jaké sociální služby jsou ve vztahu k sociálně vyloučeným lokalitám poskytovány? O jaký typ služeb se jedná? Jaké jsou zkušenosti s jejich efektivitou a výsledky? Jaké postupy se ukázaly být efektivní a správné?
- Jaká je nabídka integračních služeb v místě a okolí? O jaké služby se jedná?
- Jaké nástroje sociální integrace byly v minulosti aplikovány? S jakými výsledky?
- Jaké jsou potenciální zdroje, dovednosti, kontakty, postoje, zkušenosti a cíle aktérů? Jaké jsou přínosy, možnosti a kapacity, absorpční kapacity aktérů v oblasti sociální integrace? Jaké jsou účinky dosavadních integračních opatření?
- Jaké jsou a jak fungují místní formální a neformální sociální a podpůrné sítě? Jaké jsou vzorce lokální sítě vztahů a komunikací?
- Jaké jsou kapacity potenciálních aktérů procesu síťování? A jejich motivace?
- S jakými možnými problémy můžeme při procesu síťování očekávat? Co aktéři považují za oblast shody, zájmu, zdrojů a vlivu?

DISKREPANČNÍ MODEL

- Diskrepanční model

posuzuje, jak se liší dosažený stav od ideálu. Tento ideál má v naší evaluaci dvě roviny:

- Přítomnost a kvalitní poskytování sociálních a dalších integračních služeb komplexního a efektivního zaměření ve vztahu k oblasti sociálního vyloučení,
- Zavedení principů místního partnerství – účelné a efektivní propojení aktérů - poskytovatelů sociálních služeb, samosprávy a dalších zainteresovaných subjektů.

Zhodnocení sociálních služeb a zkušeností se službami

- Sociálních služeb, u nichž je uvedena vedle jiných cílová skupina etnické menšiny nebo osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, působí v okrese Olomouc a mají možnou působnost na teritoriu města - celkem 14.

a) Sociální služby sídlící v lokalitě

b) Sociální služby sídlící mimo lokalitu

c) Hodnocení a vnímání účinků sociálních služeb aktéry včetně klientů služeb

Zhodnocení integračních služeb v místě a nástroje sociální integrace

- Potvrzujeme oprávněnost kritiky vůči neprostupnosti bydlení, bariérovost v přístupu k bydlení, stereotypizaci sociálně vyloučených a jejich stigmatizaci podle místa bydlení.
- Nalézáme různá propojení mezi aktéry, nicméně platí, že do procesu podpory inkluze nejsou systematicky zapojeni další aktéři sociálního začleňování a nejsou využity možnosti místních aktérů a programů (prevence kriminality, možnosti PČR a Městské policie apod.). Spolupráce aktérů je na nízké úrovni a to i s ohledem na místní významné specializované organizace (bytová správa, OSPOD apod.). Mezi aktéry lze vyčíst skepsi vůči opatřením a postupům sociálního začleňování.
- Nelze však souhlasit s tvrzením ohledně základních škol. Skutečnost, že jsou děti rozptýleny po různých školách, byť vzdálenějších, je de facto dobrá – zejména pokud ji porovnáme se situací v tzv. segregovaných školách. Tato situace je celkově prointegrační.

Zhodnocení integračních služeb v místě a nástroje sociální integrace

- Dokumenty – Komunitní plán a také IPRM, kde je sociální inkluzi věnována **patřičná pozornost**. Čím však trochu Komunitní plán trpí, je absence **konkrétnějších rozvojových projektů**. Na kritiku lze reagovat buď rozšířením Komunitního plánu, nebo vytvořením Strategického plánu boje proti sociálnímu vyloučení ve městě.
- **Absence konkrétních inkluzivních aktivit a projektů na mikroúrovni**. Tyto projekty by měly být navrženy v rámci procesu síťování aktérů a měly by pokrývat všechna důležitá témata a oblasti sociálního vyloučení. **Proces síťování by měl otevřít cesty k těmto konkrétním inkluzivním mechanismům a propojit patřičné partnery, kteří k sobě mají v současnosti daleko**. Měly by být sdíleny informace o situaci v lokalitě a vymezeny kompetence působících aktérů v lokalitě.
- **Nástrojů sociální integrace je značné množství, bohatě by v počátku stačilo se otevřít inspiracím a dobrým praxím z obdobných lokalit v ČR.**

Charakteristika působících sítí

- V rámci naší analýzy jsme identifikovali **několik působících sociálních sítí**. Předně je ale třeba uvést, že **spolupráce mezi aktéry je na nízké úrovni a existující propojení vznikala spíše náhodně**. Neshodují společná data a informace, výrazně se liší v hodnocení situace v lokalitě a v názorech na řešení. **Situace v oblasti poskytování sociálních a dalších služeb je pro vnějšího pozorovatele poměrně komplikovaná a málo přehledná.**



Návrh přizvání do počátku procesu síťování

- Mateřské a základní školy (Nedvědova/Přichystalova, Milady Horákové, případně Svatoplukova a Holečkova)
- CPIV Olomouc – Centrum pro inkluzivní vzdělávání
- Odbor školství Magistrátu SmO
- Univerzita Palackého v Olomouci (zastoupení multikulturního vzdělávání)
- CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc
- Odbor správy Magistrátu SmO
- Správa nemovitostí Olomouc, a.s.
- Odbor sociálních služeb a zdravotnictví Magistrátu SmO
- Odbor sociální pomoci Magistrátu SmO – oddělení péče o rodinu a děti, oddělení sociální prevence a sociálně právní ochrany dětí a mládeže, oddělení pomoci v hmotné nouzi
- OSPOD Olomouc
- Policie ČR
- Městská policie Olomouc
- Manažerka prevence kriminality
- Probační a mediační služba, Olomouc
- Reprezentanti zaměstnavatelů (personalisté)
- Úřad práce
- Odbor evropských projektů Magistrátu SmO
- Krajská koordinátorka romských poradců, Krajský úřad, odbor sociálních věcí
- Sdružení SPES – Poradna pro dlužníky
- Společenství Romů na Moravě
- DROM, romské středisko
- Fond ohrožených dětí
- Maltéžská pomoc
- Člověk v tísni, o.p.s.
- Charita Olomouc
- Sdružení Podané ruce, o.s.
- Komise městské části Nový svět

Připravenost aktérů pro proces síťování a možné problémy v procesu síťování

- Začít v menším - max 12 osob.
- Zástupci organizací musí být obeznámeni s pravidly a zásadami vzájemné komunikace a vyjednávání.
- Proces formalizovaný a měly by být uzavřeny koordinační dohody (dohody o spolupráci)
- Ve výčtu navrhovaných organizací neuvádíme jména pracovníků a to záměrně.
- Po počátečním procesu může proces směřovat k vytvoření několika tematických skupin, které budou pracovat samostatně, ale její zástupce bude pravidelně předávat informace na schůzkách „organizační“ skupiny. Může vzniknout pracovní skupina pro školství, bezpečnost apod.
- Na základě stanovení cíle by měla následovat analýza problémů a rozbor témat, kde by měly být hledány oblasti shody, společných zájmů a sdílených zdrojů.
- Konečně následuje vymezení strategií, jak problém řešit a je stanoven plán řešení.
- Komplikace může způsobovat počáteční nerovnost v informacích, zkušenostech a přístupech jednotlivých aktérů. Někteří aktéři mohou vnímat proces jako opakování některých postupů a praktik, které byly již dávno vyzkoušeny a selhaly. Měly by být diskutovány minulé integrační snahy a vyhodnoceny z hlediska jejich nastavení a realizace. Problémem je do značné míry skepse některých aktérů.
- Rozdílné přístupy k řešení sociálního vyloučení – od morálního (sociální vyloučení je důsledkem jinakosti charakteru a kultury Romů), přes pracovní-inkluzivní (práce je zdrojem inkluze) až po komplexní de-etnizovaný přístup (vliv faktorů vyloučení vyžadující systémové řešení).

Závěry a doporučení

- V lokalitě jsou poskytovány sociální služby, nicméně by měly doznat menších změn. Nabízí se zde volné pole působnosti pro oba významné poskytovatele, kteří v lokalitě působí a také mnohé inspirace.
- Má smysl znovuotevřít citlivé téma vyjasnění kompetencí, vztahů a působnosti poskytovatelů v místě. Je to důležité i pro ostatní poskytovatele, kteří do lokality vstupují. Problematické je vyhodnocování působení sociálních služeb a to díky množství vzájemně nesrovnatelných a různě konstruovaných dat. Na místě je rovněž otevření diskuse o kvalitě služeb v lokalitě.
- Některé služby zůstávají nepokryty a snad největší výzvou je komunitní práce, pro kterou jsou v místě velmi příznivé podmínky.
- Vedle zastoupených a pokrytých sociálních služeb se také nabízí velký prostor pro aplikaci nástrojů sociální integrace, celkově je nabídka integračních služeb zanedbatelná.
- Výhodou je, že působící poskytovatelé sociálních služeb mají na čem stavět. Nevýhodou zase, že bude potřeba přesvědčovat o smyslu práce některé systémové aktéry, kteří jsou po zkušenostech skeptičtí.
- Dosavadní práce s kategoriemi mladých obyvateli vytváří příznivý potenciál do budoucna. Velký prostor je pro aplikaci různých programů podle těch nejproblémovějších oblastí, které se již v rámci evaluace začaly profilovat (např. v oblasti zaměstnanosti, vzdělávání, bezpečnosti atd.). To, zdali se podaří nějak pracovat s místními sociálními sítěmi obyvatel, je velkou otázkou – zejména v oblasti případné komunitní práce.
- Kapacity organizací jsou dostatečné, disponují lidskými zdroji, jsou motivovány a obhajují si svou práci a výsledky.

Závěry a doporučení

- Koncentrace sociálně vyloučených v jasně vymezených prostorách dává prostor pro realizaci **komunitní práce**. Měl by být stanoven koordinátor tohoto procesu a zahájeny přípravných prací pro zahájení práce s komunitou.
- Poskytované sociální služby a další integrační služby je zapotřebí začít vzájemně **koordinovat**. Chybí společné plánování poskytování služeb s poskytovateli služeb.
- Aktéři mají **velmi různorodé a neúplné informace o lokalitě**, povětšinou se odvolávají na tzv. Gabalovu zprávu, jejíž data již zastarala. Existuje velká variabilita informací o lokalitě a poskytovaných službách a je obtížné nastítnit alespoň rámcový situační obraz. Je zapotřebí **získat validní data o lokalitě a jejích obyvatelích**.
- Je potřeba **vytvořit ucelenou koncepci a strategii řešení** sociálního vyloučení v lokalitě.
- V lokalitě jsou **přítomné sociální služby**. V tento moment je ale velmi obtížné jednoznačně stanovit, které služby jsou nedostatkové či nadbytečné, **protože chybí přesná definice potřeb obyvatel lokality a přesné demografické údaje**. Toto doplnění proběhne až v rámci provedení Situační analýzy.

Závěry a doporučení

- V lokalitě sídlí a jsou poskytovány **dvě sociální služby Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**, které provozuje Charita Olomouc a statutární město Olomouc. **Hlavní cíle služby, aktivity a činnosti obou nízkoprahových zařízení se i přes snahu pracovníků v posledním roce kooperovat činnosti a vyjednávat své působení v mnohých bodech kryjí a jsou částečně duplicitní** (příprava do školy, volnočasové aktivity, besedy, sportovní aktivity apod.). Nejsme schopni vyhodnotit efektivitu služeb, patrné je ale soupeření o klienty a rozdílnost přístupů, které se promítají do různosti nastavených norem a pravidel pro klienty, které tak mají „dvourychlostní“ a pro klienty dezorientující charakter. Kapacitně lze obtížně situaci posoudit – v čase se mění obyvatelé domu a s nimi i počet dětí, současně nejsou k dispozici validní údaje o struktuře obyvatel obou domů, ani z prostředí nízkoprahových zařízení. V úvahu připadá rozdělení dětí a mládeže podle věku (předškolní, školní a po základní škole) nebo převzetí služby jednou organizací – případně existují i jiná řešení? Domníváme se, že stoupající finanční náklady by stejně v budoucnu organizace přiměly situaci řešit.
- V lokalitě je realizována **Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi a Odborné sociální poradenství** terénní formou, kterou zajišťuje Charita Olomouc.
- **Terénní programy v lokalitě zajišťuje statutární město Olomouc.** Měly by být organizovány v širším časovém prostoru než doposud, aby byly pro klienty dostupnější (i odpoledne).

Závěry a doporučení

- Charita Olomouc poskytuje v lokalitě Odborné sociální poradenství. Některé cíle a působení Odborného sociálního poradenství se v malé míře kryjí s působením Terénních programů statutárního města Olomouc. Situace se do značné míry vyřešila tím, že Charita Olomouc působí od února 2011 už jen na Holické, ale i zde působí pracovník statutárního města Olomouc. Nově ale do lokality začíná vstupovat Poradna pro občanství, občanská a lidská práva, kde lze mírné překrývání služeb očekávat.
- V lokalitě nejsou zajištěny **služby sociální rehabilitace**, které se v tomto případě nabízí v rámci podporovaného zaměstnávání. Současný projekt pracovního poradenství ještě nemá výsledky. Totéž se týká i **služeb rané péče**.
- Nejvýraznější sociálními službami, které do vyloučené lokality vstupují, aniž by sídlily dokonce v Olomouci, jsou **Terénní programy – Zdravotně sociální pomoc**. Poskytovatelem je v tomto případě **Drom, romské středisko**, sídlící v Brně na Bratislavské ulici. Jedná se o terénní sociální službu, která rozšiřuje místní spektrum služeb a přitom s nimi nekoliduje. Tato služba přesahuje do zdravotnických sociálních sítí a v tomto ohledu je originální.
- **Další sociální služby zasahují do sledované sociálně vyloučené lokality spíše sporadicky nebo mají / měly mezi svými klienty osoby, které v lokalitě bydlí.**

Závěry a doporučení

- Nabízí se **příležitost využít menších již utvořených sítí**, které vznikly v rámci působení pracoviště CPIV Olomouc (Centrum podpory inkluzivního vzdělávání) v oblasti vzdělávání a Terénních programů – Zdravotně sociální pomoci v oblasti zdravotnických služeb.
- **Sociální služby** ale i ostatní služby by měly být více pro-integrační a měly by být **více orientovány na začlenění osob do místních systémů a struktur města**.
- Je nutné **sestavit kritéria kvality služeb v místním kontextu a ve vztahu k cílům služeb**.
- **V rámci síťování musí být kladen větší důraz na vzájemnou informovanost mezi poskytovateli služeb**, která je nízká. Poskytovatelé nesdílí společné cíle či vize, nesestavují je společně. Absentují společně vyjednaná pravidla, dělba práce a úkonů v lokalitě a určení kompetencí.
- Komplexnost služeb by měla být posílena o **vymezení dalších integračních služeb v lokalitě**. Do lokality vstupují další aktéři, nicméně aktéři o svém působení navzájem příliš mnoho neví a jednájí každý v rámci své působnosti. **Chybí zde propojující článek, který do jisté míry supluje ve značně omezené míře vůči vybraným aktérům Odbor sociálních služeb a zdravotnictví**.

Závěry a doporučení

- **Nalézáme různá propojení mezi aktéry**, nicméně platí, že **do procesu podpory inkluze nejsou systematicky zapojeni další aktéři sociálního začleňování a nejsou využity možnosti místních aktérů a programů. Spolupráce aktérů je na nízké úrovni a to i s ohledem na místní významné specializované organizace. Mezi aktéry lze vyčíst skepsi vůči opatřením a postupům sociálního začleňování.**
- **Potvrzujeme oprávněnost kritiky vůči neprostupnosti bydlení, bariérovosti v přístupu k bydlení, stereotypizaci sociálně vyloučených a jejich stigmatizaci podle místa bydlení.**
- **Skutečnost, že jsou děti rozptýleny po různých školách, byť vzdálenějších, je ve skutečnosti dobrá** – zejména pokud ji porovnáme se situací v tzv. segregovaných školách. Tato situace je celkově prointegrační a měla by být udržena.
- **Aktivity a řešení problémů lokality nalézají oporu v některých dokumentech města**, byť nemůžeme hovořit o nějaké ucelené koncepci. Oporou jsou **Komunitní plán a také IPRM, kde je sociální inkluzi věnována patřičná pozornost.** Čím však trochu Komunitní plán trpí, je absence konkrétnějších rozvojových projektů. Na kritiku lze reagovat buď rozšířením Komunitního plánu, nebo vytvořením samostatného Strategického plánu boje proti sociálnímu vyloučení ve městě.

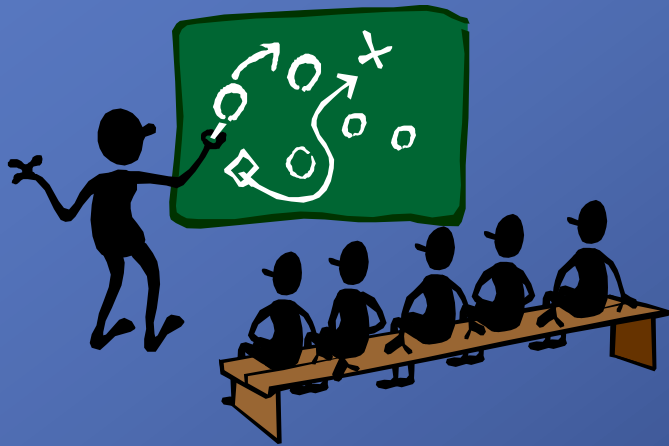
Závěry a doporučení

- **Absentují konkrétních inkluzivních aktivity a projekty na mikroúrovni.** Tyto projekty by měly být navrženy v rámci procesu síťování aktérů a měly by pokrývat všechna důležitá témata a oblasti sociálního vyloučení. **Proces síťování by měl otevřít cesty k těmto konkrétním inkluzivním mechanismům a propojit patřičné partnery, kteří k sobě mají v současnosti daleko.** Měly by být sdíleny informace o situaci v lokalitě a vymezeny kompetence působících aktérů v lokalitě.
- Nástrojů sociální integrace je značné množství, bohatě by **v počátku stačilo se otevřít inspiracím a dobrým praxím z obdobných lokalit v ČR.** Je možné uspořádat **případovou konferenci nebo si zajistit reciproční výměnné návštěvy** v jiných sociálně vyloučených lokalitách a inspirovat se v oblasti koordinace služeb, terénní sociální práce, bydlení, zaměstnanosti, vzdělávání, výchovy a sociálně právní ochrany dětí, bezpečnosti a prevence kriminality. Podněty můžete nalézt také v Příručce příkladů dobrých praxí vydaných Úřadem vlády.
- V rámci naší analýzy jsme identifikovali **několik působících sociálních sítí.** Předně je ale třeba uvést, že **spolupráce mezi aktéry je na nízké úrovni a existující propojení vznikala spíše náhodně.** Nesdílí společná data a informace, výrazně se liší v hodnocení situace v lokalitě a v názorech na řešení.
- **Situace v oblasti poskytování sociálních a dalších služeb je pro vnějšího pozorovatele poměrně komplikovaná a málo přehledná.** Lze zvážit nějakou jednotnou podobu prezentace služeb navenek.

Závěry a doporučení

- Doporučujeme stabilizovat personál a vytvořit programy prevence vyhoření, dalšího vzdělávání a předcházení fluktuace zaměstnanců. Je na místě **stabilizovat zaměstnance a vyjasnit struktury kompetencí**.
- **Problematickou jsou komplikované sociální sítě obyvatel lokality**, překračují hranice lokality a rozprostírají se nejen po městě, ale přesahují do celého kraje, státu a také i mimo něj. Místní situaci významně ovlivňuje heterogenní kompozice místních skupin. Podle aktérů a také obyvatel lokality v místě nalzáme dvě silné soupeřící skupiny, kterým sekundují dvě menší. Zpřehlednění těchto vztahů bude předmětem Situační analýzy. Nastavení sociálních sítí přímo ovlivňuje působení sociálních služeb, často negativně.
- **Ostraha objektu působí spíše jako dezintegrační služba**, která obyvatele vyčleňuje a stigmatizuje. Jako vhodnější se jeví zapojení obyvatel do údržby a správy vlastního bydlení. Tato varianta je časově náročnější, protože předpokládá vysokou míru jejich motivace, nicméně její výsledky jsou trvalejší a efektivnější. Mohly by být součástí komunitní práce v místě.
- Komplikace procesu síťování může přinést **počáteční nerovnost v informacích, zkušenostech a přístupech jednotlivých aktérů, dále skepse a rezignace na jakékoliv působení v místě a také rozdílné přístupy k řešení sociálního vyloučení**.

ZÁVĚR



DĚKUJI ZA POZORNOST
A DRŽÍM PALCE!