



Věcné hodnocení hodnotící komise 03_22_021 ze dne 17.3.2023

Výzva č.	Registrační číslo projektu	Název projektu
03_22_021	CZ.03.03.01/00/22_021/0001453	Odborné poradenství v sociálních službách za pomoci moderních technologií

Kritéria

1. POTŘEBNOST

Název kritéria	1.1 Znalost problému a cílové skupiny a potřebnost nového řešení	
Popis	<p>Žadatelem popisovaný problém velmi obtížné možnosti orientace klienta sociálních služeb v pravidlech, nabídce a dostupnosti (zvláště v případě náhlé události) je velmi závažný, nesporný a velmi negativně jím prochází mnoho občanů ČR. Žadatel však nedostatečně zkoumá příčiny tohoto problému a opírá se o nízký počet ověřitelných, reálných a relevantních dat a argumentačně je využívá dosti povrchně. Větší měrou se tak text sestává z obecných proklamací. Roztříštěnost, nekompletnost a protichůdnost informací nejsou prapříčinou všech problémových situací v oblasti sociálních služeb, naopak, samy jsou důsledkem (a do značné míry nevyhnutelnou vlastností) stávajících systémových podmínek oblasti SS a předpokladů (často implicitních), na základě kterých je/byl tento systém budován (pro systémový pohled obecně viz např. (Kokeš a Kváča 2016, Seddon 2005, 2008, Caulkin et. al). V tomto tedy žadatel nepřemýšlí o problému v širších souvislostech jeho příčin. Naopak žadatel problém vykresluje ve zkratce tak, že „budou-li dobré informace, bude všechno“ a tvrdí, že „Největším problémem celé cílové skupiny, a to jak (potenciálních) klientů, rodin, neformálně pečujících, tak i organizací, je to, že v případě nenadálé situace nejsou jednoduše k dispozici potřebné informace.“ HK pochybuje o tom, že snadná dostupnost informací je největším problémem CS, ale uznává, že jde o problém závažný. Kladně lze hodnotit, pokud se pečující např. snadno a rychle dozví, že vyřízení příspěvku na péči trvá několik měsíců a že kapacita pečovatelské služby v mém městě se uvolní pravděpodobně za 3 – 4 měsíce, než se k tomuto zjištění dopracovat po mnoha telefonátech a několika hodinách u počítače. Největší problém ale HK vnímá jinde. Tím HK nechce říci, že snaha o konsolidaci informací v SSL je zbytečná nebo marná, naopak, může jít o velmi dobrou bránu do pochopení (a následně) změny systému soc. služeb. Klíčovou otázkou zde je, „jak nastavit systém SSL a se v něm informace přirozeně koncentrovaly tam, kde je potřebuje klient?“. Snaha o vybudování informačního portálu se správnými informacemi může být dobrou cestou pro zodpovězení této otázky, ale pouze v případě, že v duchu této otázky o celém snažení uvažuje žadatel a také alespoň někteří klíčoví aktéři (viz i další kritéria). Zásadní slabinou</p>	



	<p>argumentace potřebnosti je dále absence jasného vymezení vůči stávajícím konkrétním řešením – minimálně „za zmínku“ stojí např. dlouhodobý projekt pečujdoma.cz, aktivity Institutu sociální práce, z. s., dále namátkou Středisko pro pečující organizace A DOMA z.s., projekty CPKP Střední Čechy atd. Při osobní účasti žadatel potvrdil, že si je podobných řešení vědom, zmiňoval např. kraj Vysočina, ale nevysvětlil, proč je nepovažuje za dostatečně vhodný (a replikovatelný) způsob naplnění potřeb, ze kterých vychází žádost. A proč je tedy nutné vytvářet nové řešení na bázi umělé inteligence.</p> <p>Z pohledu kompetencí definovaných zákonem 108/2006 Sb. je také nejasně podložená celková vize, jak se APSS ČR, z. s., byt se jedná o zásadního „hráče“ na poli sociálních služeb, hodlá úspěšně a efektivně ujmout úkolu, který dle zák. 108/2006 Sb. spjat primárně nejen s kompetencemi obcí, ORP, krajů a MPSV (viz §92 a následující). Není zřejmé, zda a jak konkrétně se žadatel vyrovnává s principem subsidiarity, podpory na nejbližší úrovni ve vztahu ke specifické situaci a potřebám konkrétního člověka, s rolí profesionálního vztahu mezi klientem a pomáhajícím. Skutečně je reálné, aby nedostatky kapacity, odbornosti a funkční spolupráce nejbližších zodpovědných aktérů úspěšně suploval distanční nástroj (Portál)? Co se týče doložených hloubkových rozhovorů, spíše než o absenci univerzálního nástroje vypovídají o neprofesionálním, legislativně a eticky neakceptovatelném přístupu zodpovědných pracovníků (např. soc. pracovníka ve zdravotnickém zařízení), o bílých místech systému (kloubení péče a práce) či nepoučené volbě osobních strategií, které nejsou dlouhodobě zvládnutelné. U navolených cílových skupin chybí jejich plnohodnotné popisy (struktura, četnost, potřeby), texty v žádosti jsou z tohoto pohledu vyloženě formální.</p>	
Slovní hodnocení	Nedostatečné	

2. ÚČELNOST

Název kritéria	2.1 Cíle a zlepšení
Popis	<p>Vize snažení žadatele je jasná a jejím naplněním by občané ČR bezesporu profitovali. Např. koncentrované řešení poptávky po soc. službě by bylo přínosem na rozdíl od kontaktování řady jednotlivých poskytovatelů. Žádost působí ale nejasně pokud jde o to, čeho chce žadatel dosáhnout v rámci projektu. Z KPZ (3.1) se zdá, že ambicí je shromáždit aktéry, prozkoumat jejich situaci a testovat maketu systému a návrh procesů, z projektové žádosti (KA 3) naopak „Ověřování a optimalizace výsledné aplikace“, tedy již nějaký počáteční provoz samotné aplikace (tomu spíše odpovídá i složení týmu). Paradoxně cíl zároveň postrádá potřebnou šíři ve smyslu akceptace skutečnosti, že by se mohlo objevit i jiné, vhodnější řešení definovaného problému. Není pak zřejmé, nakolik je žadatel takové alternativě otevřen – definice cíle projektu i celková koncepce projektu spíše budí dojem, že žadatel má již jasný záměr, který hodlá prostřednictvím projektu</p>



	<p>zrealizovat. I z osobní účasti vyplývala fixace žadatele na předem zvolené řešení prostřednictvím umělé inteligence.</p> <p>Jako cíle žadatel uvádí odvrácení hrozby odchodu pečujících z trhu práce či možnost rychlé implementace vyvinutého portálu díky propojení stakeholderů; „stěžejní dílčí cíle“ 1, 2 a 3 v podstatě všechny směřují do oblasti evaluace, jejíž předpokládaný design (např. ve smyslu alespoň metodického nástinu) žadatel nepřibližuje.</p>
Slovní hodnocení	Nedostatečné

3. EFEKTIVNOST A HOSPODÁRNOST

Název kritéria	3.1 Efektivita projektu a rozpočet
Popis	<p>Výše rozpočtu a délka realizace obecně odpovídá inkubační fázi vývoje řešení. Jednotkové ceny jsou v doporučených mezích. Avšak:</p> <p>Ačkoliv žadatel položky osobních nákladů přiřazuje a „rozpouští“ mezi jednotlivé klíčové aktivity, není z důvodu nejasnosti cílů, absence detailnějšího popisu KA a nedostatku informací o rozsahu a formě podpory beneficentů a aktérů transparentně zdůvodněná výše úvazků jednotlivých členů realizačního týmu a nezbytnost jejich zapojení (viz také kritérium kapacity).</p> <p>Pro nedostatek informací nelze ani navrhnout smysluplné krácení úvazků, ani relevantně posoudit přiměřenost nákladů. U pozice manažera projektu se s ohledem na kapacitu a náplně práce dalších pozic jeví úvazek 0,6 naddimenzovaný (a obsahuje činnosti spadající do nepřímých nákladů – např. předkládání monitorovacích zpráv).</p> <p>Rozpočet vzhledem k výše uvedeným výhradám nelze hodnotit jako účelný, efektivní a hospodárný.</p>
Slovní hodnocení	Nedostatečné

4. PROVEDITELNOST

Název kritéria	4.1 Způsob zapojení aktérů do vývoje řešení
-----------------------	--



Popis	<p>Žadatel pomocí přiložených příslibů spolupráce prokázal, že o své myšlenky mluvil s řadou relevantních aktérů. Mnoho z nich (Kotva, Občanské poradny, Prachatice, Pohoda) mu mohou pomoci s odhalováním potřeb klientů a dalších aktérů v systému, další (ATDZ) mu mohou pomoci s technickým vývojem řešení. Žadatel zde ukazuje dobře svoji schopnost propojovat důležité aktéry, nicméně popisy nepřinášejí potřebné informace, zda, v jaké roli a jakou měrou se jednotliví aktéři do vývoje řešení zapojí. Jako naprosto klíčová (z důvodů vysvětlených u prvního kritéria) se však jeví spolupráce s krajem. Aby projekt měl šanci začít vyvolávat nutné změny, je nutná připravenost nějakého kraje v rámci projektu měnit způsob organizace SSL v kraji. Předložený příslib spolupráce MSK je však v této oblasti velmi vágní a nekonkrétní. Zde však HK potřebuje být schopna s jistotou odlišit, zda jde o zapojení typu „fandíme vám, přijďte nám říci, co jste vymysleli (ale jinak od nás nic nečekejte)“ nebo o zapojení typu „sdílíme vaši vizi, jste partner, který nám ji pomáhá naplnit, jsme připraveni společně s vámi hledat řešení, do které přispějeme hledáním významných změn v tom, jak organizujeme krajskou síť SSL, chceme se s vámi společně učit, jak v MSK vytvořit systém SSL a se v něm informace přirozeně koncentrovaly tam, kde je potřebuje klient“. Na osobní účasti žadatel uvedl další tři předpokládané spolupracující kraje, nicméně formu a rozsah jejich zapojení nevysvětlil. Pro úspěch projektu je přitom nutné zapojení nějakého kraje na druhé jmenované úrovni (jako aktivního spolutvůrce a následně příjemce inovace), vyjádření MSK však HK chápe jen ve smyslu prvním.</p>
Slovní hodnocení	Nedostatečné

Název kritéria	4.2 Kapacity a přístup k řešení
Popis	<p>Z popisu pozic žádosti (a rozpočtu) není dobře patrné, že žadatel vyčlenil odpovídající kapacity. Dominantní část rozpočtu jde na pozice, které jsou svojí podstatou řídicí (garant, manažer) nebo podpůrné (evaluátor), zatímco výkonné pozice, které by to celé měly odpracovat, jsou omezené. Není příliš jasné, kdo je „pilotní testovací tým“. I pozice, které jsou v zásadě výkonné, se soustřeďují spíše do oblasti IT. Z popisu náplní práce projektového týmu vyplývá potenciální riziko duplicit u pracovních pozic, např. rozdělení (není jasné, jakou měrou) mezi dvě osoby na pozici garantky projektu, resp. dva analytiky se stejným popisem zapojení.</p> <p>Zejména pak není jasné, zda jsou dostatečné (odborné i časové) kapacity na výzkum a pochopení potřeb klientů a dalších aktérů (KA 1) a intenzivní testování (KA 2). Žadatel je také možná příliš optimistický v tom, jak rychle a snadno lze zjistit, co klienti (a zvláště další aktéři) ve skutečnosti potřebují.</p> <p>Partner projektu s finančním příspěvkem Dohled na dosah z.s. poskytuje sociální službu tísňové péče (identifikátor 7899814) od 1. 1. 2022 a už pro rok 2022 byla tato služba přijata do okruhu služeb s nadregionální a celostátní působností včetně dotační podpory,</p>



	<p>což svědčí o její kvalitě a potřebnosti, nicméně je vážnou otázkou, zda služba s takto krátkou historií je relevantním parterem vývoje takto náročného řešení. Za cca 14 měsíců poskytování zkrátka nemůže disponovat dostatečnou realizační zkušeností, objemem dat a důkladnou znalostí potřeb cílové skupiny. Nabízí se otázka, proč APSS nenavázala spolupráci se zkušenějším celostátním poskytovatelem, když v okruhu „B“ je dalších 6 zkušených poskytovatelů tísňové péče, vesměs s celorepublikovou působností (identifikátor: 2684509 od roku 1992, 8384795 od roku 2014, 3986787 od roku 2016, 9509809 od roku 2017, 8479033 od roku 2018, 6185901 od roku 2021).</p> <p>Žadatel fixuje své řešení pouze na umělou inteligenci, a není otevřený hledat jiné typy řešení (viz např. jím zmíněný přístup kraje Vysočina). V žádosti ani ve vysvětlení při osobní účasti na základě předem zaslaných okruhů otázek není dobře vysvětlena vhodnost řešení po technické stránce.</p> <p>Z hlediska celkové přístupu k řešení žadatel dostatečně nevyargumentoval, proč by měl v řešení daného problému uspět, proč jeho řešení nebude jen jedním z mnoha dalších pokusů o informovanost v dané oblasti, které povede spíše k dalšímu znepráhlednění oblasti než k jejímu vyřešení.</p>
Slovní hodnocení	Nedostatečné

Název kritéria	ZÁVĚREČNÉ HODNOCENÍ
Popis	<p>Žadatel předložil ambiciózní projekt s možným potenciálem, který však vykazuje závažné nedostatky zpracování ve více oblastech. Zejména není uspokojivě doložena potřebnost projektu, vzhledem k nedostatečnému a nejasnému popisu klíčových aktivit nelze určit hospodárnost rozpočtu ani relevantnost zapojení dalších aktérů.</p> <p>Text KPZ je sice velmi dlouhý, výrazně nad rámec doporučeného rozsahu, ale mnohé pasáže nejsou přínosné, jiné jsou nejasné a lze je interpretovat mnoha různými způsoby. Řada podotázek KPZ zůstává v zásadě jasně nezodpovězena (např. „Kdo jsou vaši klienti?“, „S kým byste spolupracovat chtěli, ale zatím k tomu nebyla příležitost?“, „co jste se naučili, a proč jste ke změně přistoupili.“ „Jak bude zajištěn jeho čas a kapacity?“ a naopak někdy nalézáme informace pro danou část KPZ nerelevantní. Informace v některých klíčových aspektech působí nekonzistentně (zvláště KPZ vs. popisy KA v žádosti) -např. budou se v inkubační fázi jen zkoumat potřeby aktérů, nebo bude vytvářen již částečně funkční systém?</p> <p>Hodnotící komise nedoporučuje z důvodů uvedených u jednotlivých kritérií projekt v této podobě k podpoře, hlavními nedostatky jsou absence systémového pohledu na problém (a jeho příčiny), nejasné vymezení cílů a absence zjevné aktivní spolupráce významného systémového hráče (např. kraj).</p> <p>V řešené oblasti však HK vidí významný potenciál a uvítá tak, pokud žadatel projekt podstatně přepracuje a znovu předloží do některé z dalších výzev.</p>



	<p>Hlavní změny při případném opakovaném předložení žádosti by přitom měly mimo jiné zahrnovat</p> <ul style="list-style-type: none">• Jasně vymezení toho, co chce žadatel (u)dělat v rámci inkubační fáze a tomu odpovídající jasný a stručný KPZ.• Významné prohloubení vymezení problému o jeho (systémové) příčiny. Pomoci může opakované kladení otázky „proč je tomu tak“ a pohled na problém z pohledu systémového myšlení a systémového designu, např. (Stroh 2015; Brogan et al. 2021).• Zřetelné a přesvědčivé zapojení alespoň jednoho krajského úřadu jako aktivního spolutvůrce a následného odběratele inovace (viz kritérium zapojení aktérů). <p>Odkazovaná literatura:</p> <p>BROGAN, Andy, Gabriel EICHSTELLER, Melissa HAWKINS, Hannah HESSELGREAVES, Bridget NURRE JENNIONS, Toby LOWE, Dawn PLIMMER, Vita TERRY a Guy WILLIAMS, 2021. Human Learning Systems: Public Service for the Real World [online]. ISBN ISBN: 978-1-9161315-2-1. Dostupné z: https://realworld.report/</p> <p>CAULKIN, Simon, Charlotte PELL, Brendan O'DONOVAN a Janice MACK, [b.r.]. The Vanguard Method in People Centred Services. The Vanguard Periodical. (2), 68.</p> <p>KOKEŠ, Richard a Vladimír KVÁČA, 2016. Průvodce procesní evaluací : Toyota production systems for (public) service organisations [online]. První vydání. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. ISBN 978-80-7538-112-5. Dostupné z: www.dotaceEU.cz/publikace</p> <p>SEDDON, John, 2005. Freedom from Command and Control: Rethinking Management for Lean Service. B.m.: CRC Press. ISBN 978-1-56327-327-8.</p> <p>SEDDON, John, 2008. Systems Thinking in the Public Sector. B.m.: Triarchy Press. ISBN 978-0-9550081-8-4.</p> <p>STROH, David Peter, 2015. Systems Thinking for Social Change. White River Junction: Chelsea Green Publishing. ISBN 978-1-60358-580-4.</p>
Výsledné slovní hodnocení projektu	Hodnotící komise nedoporučuje projekt k podpoře.