



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

PŘÍPADOVÁ STUDIE: zhodnocení přínosů projektu „VAŠE ŠANCE“

1 Identifikace případové studie

1.1 Identifikační údaje projektu	
Název projektu	VAŠE ŠANCE
Číslo projektu	CZ.1.04/3.1.02/67.00023
Oblast podpory	Oblast podpory 3.1 Podpora sociální integrace a sociálních služeb
Zaměření projektu	Rozvoj sociálních služeb
Cíl projektu	Připravit oběti domácího násilí na vstup na pracovní trh a to jak po stránce psychické a fyzické kondice, tak po stránce dovedností.
Příjemce dotace	Diecézní charita Brno
Adresa	Kpt. Jaroše 9/1928, 602 00 Brno
Projektový manažer	Mgr. Radka Sovjáková, DiS.
Partner projektu	Bez partnera
Výše rozpočtu, % dotace	1 478 304,- Kč; 100 %
Termín realizace	1. ledna 2012 – 31. prosince 2014
Místo realizace a území dopadu	Znojmo; Jihomoravský kraj
Webová adresa	http://dchb.charita.cz/
1.2 Přehled terénního šetření	
Příjemce dotace	Individuální řízený rozhovor (8. 6. 2015), Mgr. Radka Sovjáková, DiS. – projektový manažer, Vladimíra Ochmanová – finanční manažer projektu
Cílová skupina	<i>Vzhledem k citlivosti osobních údajů klientů služby a často i anonymitě klientů, byli místo cílových skupin dotazováni další aktéři, kteří s nimi také přichází do kontaktu – viz níže.</i>
Klíčové aktéři	Individuální telefonický rozhovor (10. 7. 2015) Mgr. Jana Perglerová , Krajská pobočka ÚP Znojmo Individuální telefonický rozhovor (13. 7. 2015) Bc. Blanka Mahdalová , vedoucí, Domov pro matky a otce v tísní (pod oblastní charitou Znojmo) Individuální rozhovor (13. 7. 2015) PhDr. Šárka Gambasová , vedoucí sociálního odboru MěÚ Znojmo Individuální telefonický rozhovor (16. 7. 2015)- Mgr. Petra Balíková , Psycholog Individuální telefonický rozhovor (16. 7. 2015) PaedDr. Petr Havelka , Kriminální policie

ABSTRAKT: VÝSLEDKY EVALUAČNÍ PŘÍPADOVÉ STUDIE

Oblast podpory OP LZZ: 3.1 Podpora sociální integrace a sociálních služeb

PROJEKT: VAŠE ŠANCE

Příjemce: Diecézní charita Brno
Výše dotace: 1 478 304,- Kč

Místo: Znojmo
Termín realizace: 1. 1. 2012 – 31. 12. 2014

CÍL PROJEKTU

Cílem projektu bylo poskytnutí podpory obětem domácího násilí a pomoc těmto osobám v návratu na trh práce. Projekt byl realizován Oblastní charitou Znojmo a navazoval na poskytovanou sociální službu Tereza.

CO SE V PROJEKTU ODEHRÁLO?

Díky realizaci projektu byly realizovány aktivity, které napomáhaly zlepšení tíživé životní situace klientů služby. Jednalo se především o:

- Psychologické poradenství (psychická záťaž obětí domácího násilí může klienty citelně omezovat v běžném životě a fungování).
- Právní poradenství (pomoc s právními úkony, zejména z oblasti občanského, rodinného a pracovního práva).
- Terénní sociální práce (sociální poradenství a podpůrné či motivační pohovory; doprovod klienta, mj. související s nalezením práce; zajištění náhradního ubytování.)
- Individuální poradenství – pomoc s řešením složité životní situace a následně konzultace ohledně otázky zaměstnanosti.
- Sestavení vzdělávacího programu, jeho provoz a aplikace poznatků do praxe; videotrénink pro nácvik pracovního pohovoru; práce s pracovními portály na internetu; vypracování životopisu atd.

CO PROJEKT PŘINESL LIDEM?

Vyřešení tíživé životní situace, zvýšení sebevědomí a návrat se do pracovního, sociálního a kulturního života

Hlavním cílem projektu, ke kterému směřovaly všechny projektové aktivity, bylo zlepšení životní úrovně obětí domácího násilí. Tyto oběti se stávaly klienty sociální služby Tereza, která jim poskytla díky realizaci projektu komplexní a účinnou pomoc.

Velkým přínosem pro klienty bylo zapojení právního poradenství mezi aktivity projektu, které pomohlo v individuálních případech klientům v řešení jejich situace. Neméně potřebným bylo však také řešení psychické situace klientů služby, která může být domácím násilím extrémně poškozená. Po psychologické stránce je u většiny klientů potřeba zvýšení sebevědomí, pomoc byla poskytována psychologickým poradenstvím, které bylo součástí aktivit projektu.

„Pomáháme jim uvědomit si sebe sama, jakou mají jako člověk hodnotu. Důležité je, aby si uvědomili, jakou roli hrají ve vztahu. Učíme je, jak předcházet krizovým situacím, jak jednat s partnerem a jak nebyť obětí ve svém životě,“ zmiňuje některé přístupy ke klientům projektová manažerka.

Další aktivity projektu se týkaly snahy o navrácení na trh práce. Oceňována byla pomoc při přípravě životopisu i nácvik pracovního pohovoru a fakt, že se měli klienti kam obrátit a kde se poradit.

Návrat na trh práce je také spojen se sníženým sebevědomím, které brání klientům v sebezprezentaci. Příjemce uvádí: „Je důležité, aby se klienti uměli prodat. Některé klientky si u nás poprvé vyzkoušely říct, že jsou v něčem dobré, že něco umí. Začaly si uvědomovat, co je jejich silná stránka.“

Klíčoví partneři potvrzují, že díky výše zmíněným projektovým aktivitám docházelo ke zvýšení sebevědomí klientek, zvyšovala se jejich aktivita

a samostatnost. Projektové aktivity také kladly důraz na prevenci proti opakování krizových situacím, což pomohlo mnohým klientům.

Pro cílovou skupinu je pozitivním dopadem také rozšíření služby, která není specializovaná pouze na ženy (oběti domácího násilí), ale pomáhá v této problematice čím dál tím více také mužům, seniorům apod. Jak je uváděno výše, velkým přínosem je také zvýšení kapacity služby a navýšení počtu účastníků, kteří službu využívají.

Získání zkušeností s poskytováním komplexních služeb, realizace návazných aktivit, propojení na návazné služby

Díky zařazení aktivit na vzdělávání a pomoc v návratu na trh práce posly pracovnice sociální služby Tereza školením v této oblasti a díky napojení na právníka a jeho poradenství si rozšířily právní znalosti (např. pomoc při sepisování formálních žádostí), čímž došlo ke zvýšení odbornosti pracovníků, získání nových zkušeností a zkvalitnění služby, která lépe pomůže klientům.

Členové realizačního týmu měli možnost zapojit se do všech aktivit a navázat fungující partnerství s dalšími službami, které mohou návazně klientům pomáhat. Právě komplexnost poskytovaných služeb měla největší vliv na vysokou účinnost poskytované pomoci.



Mezi návazné aktivity projektu patřila také výstava fotografií, která se snažila dostat problematiku do širšího povědomí veřejnosti.

Díky projektu také došlo v jednotlivých oblastech ke zkvalitnění poskytovaných služeb, které nejsou již pouze akutní krizovou pomocí, ale ve větší míře zasahují i do dalších oblastí života klientů, čímž je pomoc komplexnější a především účinnější. Díky zkvalitnění poskytovaných aktivit dochází také

k celkovému rozšíření služby, služba nyní zasahuje širší cílovou skupinu.

Díky realizaci projektu a praxi s poskytováním komplexních služeb zahájil také příjemce realizaci dalšího návazného projektu, který je financován z Norských fondů. Na projekt navazovaly další aktivity jako výstava fotografií k tématu domácího násilí. Výstava se stala putovní a problematika domácího násilí se díky ní dostává do širšího povědomí veřejnosti.



Putovní výstava fotografií upozorňující na problematiku domácího násilí, která byla vystavena na radnici města i ve školách v kraji.

PŘEKÁŽKY

- ❖ Stanovení vhodných vstupů, aktivit, výstupů a výsledků (těžko odhadnutelný profil budoucí cílové skupiny).
- ❖ Zjištění skutečných dosažených přínosů projektu (anonymní vstup do projektových aktivit apod.).
- ❖ Nedůvěra cílové skupiny v možné přínosy projektových aktivit.
- ❖ Nemožnost podporovat lepší bydlení (než azylové domy), které by u klientů vzbuzovalo větší důvěru.

SHRNUTÍ PŘÍNOSŮ PROJEKTU

Naplnění účelnosti a užitečnosti projektu	
Dopad na zaměstnanost účastníků	Spíše nízký V rámci projektu nebyla přímo zřizována pracovní místa pro CS, ale projekt napomohl díky poradenství, přípravě CV či psychologické stabilizaci některým účastníkům v umístění na trh práce.
Dopad na kvalifikační úroveň účastníků (vzdělání)	Spíše nízký Projekt nebyl přímo zaměřen na zvýšení kvalifikační úrovně. Účastníci si však zvýšili své měkké dovednosti a dále dovednosti v oblasti pracovně-právní a občanskoprávní.
Dopad na zaměstnatelnost účastníků jiný než kvalifikační	Vysoký U obětí domácího násilí se daří zvyšovat jejich motivaci k zapojení se do společnosti a na trh práce, docházelo ke zlepšení sebevědomí a zvýšení schopnosti samostatně řešit životní situace, včetně zvládnání pracovních pohovorů apod.
Dopad na sociální statut účastníků	Vysoký Zapojení cílové skupiny do aktivit projektu pomohlo k vyřešení jejich tíživé životní situace (domácí násilí), přispělo k obnovení zdravých kontaktů a především zvýšení sebevědomí a psychické stabilizaci těchto osob. Projekt přispívá také k prevenci sociálně-patologických jevů či rizikového chování.
Dopad na rovné příležitosti	Vysoký Zajištění rovnosti mezi partnery (většinou manželi).
Dopad na další klíčové aktéry	Spíše vysoký Navázání úzké spolupráce s klíčovými aktéry
Vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny	Problémy a potřeby cílové skupiny byly vyřešeny/naplněny (s ohledem k zaměření projektu).
Vnímání užitečnosti projektu ze strany cílových skupin a klíčových aktérů	
Užitečnost projektu ze strany cílových skupin	Jednoznačně užitečný Veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní z hlediska osobní situace účastníka.
Užitečnost projektu ze strany dalších klíč. aktérů	Jednoznačně užitečný Veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní.
Účinnost a hospodárnost projektu	
Naplnění účinnosti	Spíše vysoké v nastavení aktivit bylo možné provést drobné úpravy tak, aby byly projektové vstupy zapojeny účinněji tak, aby bylo možné dosáhnout vyššího přínosu pro cílovou skupinu.
Naplnění hospodárnosti	Vysoké Veškeré vstupy byly nezbytné pro dosažení cílů.
Udržitelnost projektu	
Udržitelnost projektu	Vysoká Dosažené výsledky byly udrženy.
Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe	
Dobrá praxe Celkové zhodnocení projektu evaluátorem na základě multikriteriální analýzy, která vychází z provedených šetření a zjištění v průběhu zpracování případové studie.	

2 Výchozí situace a cíle projektu

2.1 Příjemce dotace	
Příjemce dotace	Diecézní charita Brno
Kategorie příjemce	Neziskový subjekt: církevní právnická osoba
Předchozí zkušenosti příjemce s cílovou skupinou	Ano Navázání na stávající aktivity příjemce a jejich rozšíření. Příjemce má za sebou také desítky úspěšných projektů, z nichž některé byly zaměřeny na trh práce.
2.2 Přístup ke zpracování žádosti	
Zapojení externího dodavatele pro zpracování žádosti	Ne
2.3 Cíle projektu	
Globální cíl projektu: Připravit oběti domácího násilí na vstup na pracovní trh a to jak po stránce psychické a fyzické kondice, tak po stránce dovednostní.	
Hlavní cíle projektu:	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Odstranit ohrožení sociálním vyloučením, zvýšit sebevědomí, samostatnost, psychickou a fyzickou kondici. ○ Stabilizovat jejich psychický stav a následně je postupně reintegrovat do většinové společnosti. 	
2.4 Cílová skupina	
Specifikace cílové skupiny	<ul style="list-style-type: none"> • oběti domácího násilí

3 Realizace projektu

3.1 Aktivita

POPIS AKTIVIT REALIZOVANÝCH V RÁMCI PROJEKTU

Veškeré aktivity projektu jsou nastaveny tak, aby pomohly CS s odstraněním ohrožení sociálního vyloučení a pomohly navýšit sebevědomí, nesamostatnost, špatnou psychickou a fyzickou kondici. Zaměřují se tedy na psychickou stabilizaci těchto osob, jejich postupnou reintegraci do většinové společnosti, pozvolné využívání vnitřního potenciálu a motivaci pro vstup na pracovní trh.

Realizované aktivity:

- 1) Psychologické poradenství – tato služba byla klientům nabízena v případě velké psychické zátěže, která klienta viditelně zatěžovala, omezovala jej v běžném životě a fungování.
- 2) Právní poradenství – pomoc s právními úkony, zejména z oblasti občanského, rodinného a pracovního práva.
- 3) Terénní sociální práce – poskytnutí sociálního poradenství a podpůrného či motivačního pohovoru v domácím prostředí klienta. Dále se jedná o doprovod klienta na úřady, soudní líčení, jednání s odborníky (právník, lékař, Policie ČR atd.), na pracovní pohovory, do vzdělávacích institucí, personálních agentur a další místa související s nalezením pracovního místa. Taktéž sem patří zajištění náhradního ubytování na přechodnou dobu (většinou v azylových domech).
- 4) Individuální poradenství – pomoc s řešením složité životní situace a následně konzultace ohledně otázky zaměstnanosti. Sociální pracovník nepřebíral aktivitu za klienta, ale podporoval ho morálně a emocionálně při aktivitách, které on sám vyvíjel.
- 5) Sestavení vzdělávacího programu, jeho provoz a aplikace poznatků do praxe – prostřednictvím programu „Hurá na trh práce“ - který obsahuje několik modulů, z nichž se každý věnuje jednomu tématu – si klient sám může vybrat témata, která považuje za přínosná. Příležitostně byl využit videotrénink při praktickém nácviku pracovního pohovoru, dále se pracovalo na rozvíjení schopností klienta pracovat s pracovními portály na internetu, vypracovat kvalitní a reprezentativní životopis, motivační dopis atd.

3.2 Realizace výběrových řízení

Počet realizovaných výběrových řízení	bez výběrového řízení
--	-----------------------

3.3 Realizační tým projektu

Velikost projektového týmu	4 osoby
Úvazky	0,7 (přepočtený měsíční úvazek) po dobu 36 měsíců <u>Složení projektového týmu:</u> Projektový koordinátor (0,3/měsíc) Metodický poradce (0,1/měsíc) Psycholog (210 hodin celkem) Sociální pracovník (0,5/měsíc)

4 Zhodnocení přínosů a úspěšnosti projektu (účelnost, užitečnost)

4.1 Hlavní monitorovací indikátory			
	cílová hodnota	dosažená hodnota	dosažená h. v %
Počet podpořených osob - celkem	65	114	175,4
Počet podpořených organizací - celkem	1	1	100
Počet nově vytvořených/inovovaných produktů	8	8	100
Počet úspěšných absolventů kurzů - celkem	15	14	93,3
Počet podpořených organizací - NNO	---	1	
Počet podpořených osob - muži	---	18	
Počet podpořených osob - ženy	---	96	
Počet úspěšných absolventů kurzů - ženy	---	14	
Počet úspěšných absolventů kurzů - muži	---	0	

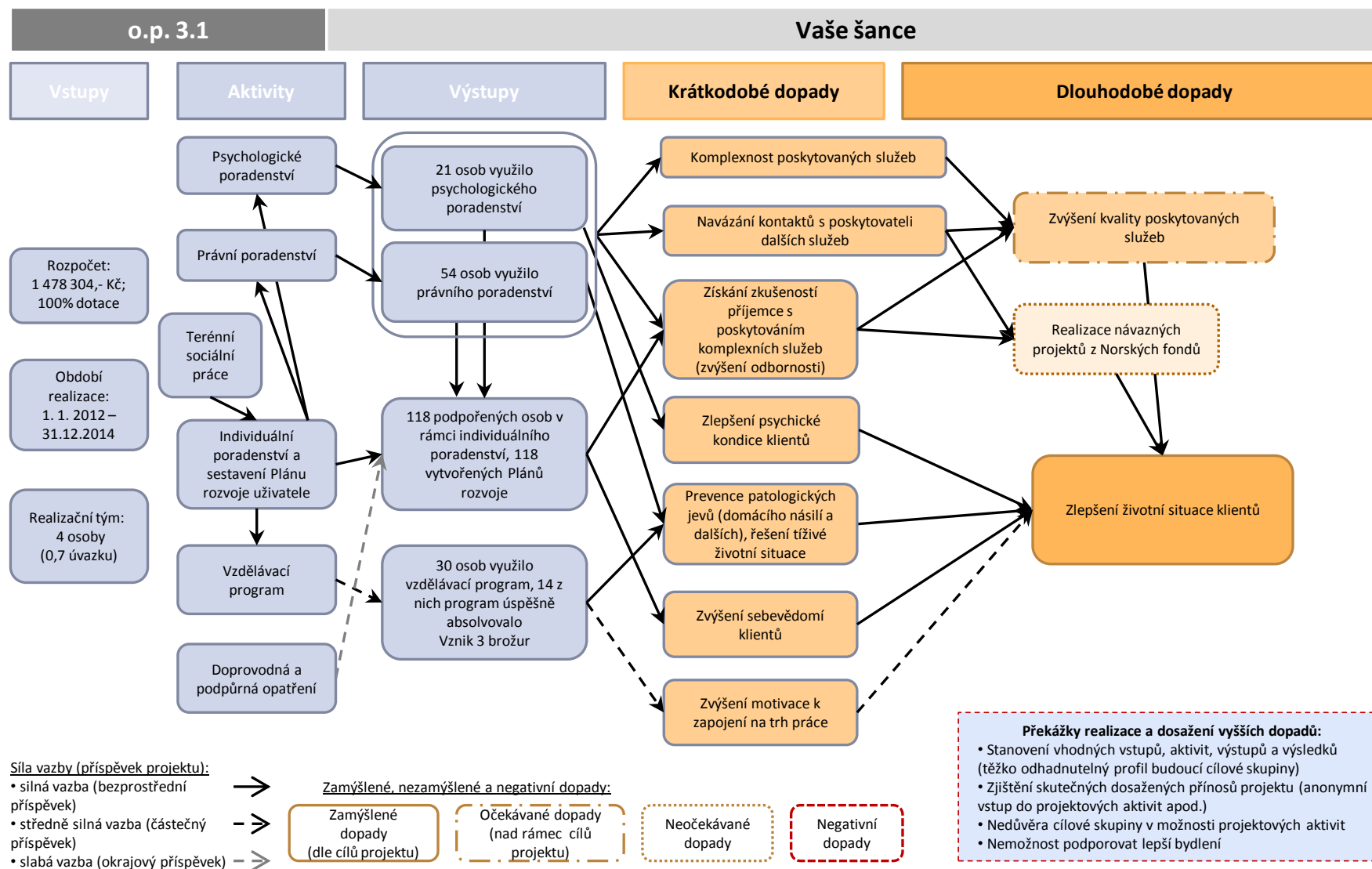
4.2 Zhodnocení přínosů projektu

4.2.1 Teorie změny

Teorie změny ukazuje ověřené přínosy projektu, které zahrnují očekávané i neočekávané dopady zjištěné na základě provedení terénního šetření, případně dalších dostupných informací.

Intervenční logika byla v projektové žádosti dobře nastavena, tj. byly popsány předpokládané kauzální vazby a očekávané dopady projektu. V rámci šetření se následně potvrdilo naplnění očekávaných dopadů projektu.

Teorie změny projektu



4.2.2 Strukturované zhodnocení dopadů (taxonomie)

Dopad na kvalifikační úroveň účastníků (vzdělání)	Spíše nízký	
	Projekt nebyl přímo zaměřen na zvýšení kvalifikační úrovně. Účastníci si však zvýšili své měkké dovednosti a dále dovednosti v oblasti pracovně-právní a občanskoprávní.	
Dopad na zaměstnanost účastníků	Spíše nízký	
	V rámci projektu nebyla přímo zřizována pracovní místa pro CS, ale projekt napomohl díky poradenství, přípravě CV či psychologické stabilizaci některým účastníkům v umístění na trh práce.	
Dopad na zaměstnatelnost účastníků jiný než kvalifikační	Vysoký	
	U obětí domácího násilí se daří zvyšovat jejich motivaci k zapojení se do společnosti a na trh práce, docházelo ke zlepšení sebevědomí a zvýšení schopnosti samostatně řešit životní situace, včetně zvládnání pracovních pohovorů apod.	
Dopad na ekonomickou situaci účastníků	Nerelevantní	
	Na změny v ekonomické situaci nebyl projekt zaměřen.	
Dopad na sociální statut účastníků	Vysoký	
	Zapojení do aktivit sociální služby a návazných aktivit projektu pomohlo účastníkům k vyřešení tíživé životní situace (domácí násilí, často na hranici zákona), přispělo k obnově zdravých kontaktů a především zvýšení sebevědomí a psychické stabilizace těchto osob. Projekt přispívá také k prevenci sociálně-patologických jevů či rizikového chování.	
Dopad na rovné příležitosti	Vysoký	
	Zajištění rovnosti mezi partnery (většinou manželi).	
Dopad na další klíčové aktéry	Spíše vysoký	
	Navázání úzké spolupráce s klíčovými aktéry (blíže viz zhodnocení přínosů projektu – textová část).	
Systémové dopady	Nerelevantní	
	Projekt nebyl zaměřen na řešení systémových otázek.	
Efekty ovlivňující přínosy projektu	Potvrzeno / nepotvrzeno	Komentář
Creaming-off	<i>nepotvrzeno</i>	Do sociální služby byli zařazováni klienti, kteří pomoc skutečně potřebovali. Těmto klientům byly dále poskytovány aktivity projektu dle jejich aktuálních potřeb.
Lock-in efekt	<i>nepotvrzeno</i>	K efektu nedocházelo, klientům aktivity projektu pomohly, umožnily „postavit se na vlastní nohy“ a ti poté často neměli potřebu službu nadále již využívat.
Alternativní atribuce	<i>nepotvrzeno</i>	Aktivity projektu byly klíčovým faktorem pro dosažení přínosů.
Substituce	<i>nepotvrzeno</i>	Efektů nebylo dosaženo na úkor jiných

Mrtvá váha ¹	<i>nepotvrzeno</i>	osob ve srovnatelném postavení. Bez poskytnuté dotace by nedošlo k realizaci aktivit. Pro cílové skupiny by bylo obtížné hledat jiné alternativy řešení jejich situace (po domácím násilí).
4.2.3 Zhodnocení účelnosti projektu - shrnutí (celkové vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny)		
Vyřešení problémů/potřeb cílové skupiny (celkové dopady projektu)	Problémy a potřeby cílové skupiny byly vyřešeny	
4.2.4 Nezamýšlené dopady		
Existence nezamýšlených pozitivních dopadů projektu	Ano	
Nezamýšlené dopady	Navázání úzkých kontaktů s dalšími službami (klíčovými aktéry pro CS), zefektivnění kooperace Navýšení počtu klientů Nově rozšíření služby (mezi klienty jsou nově i muži a senioři)	
4.2.5 Negativní dopady		
Existence negativních dopadů projektu	Ne	
Negativní dopady	---	

4.3 Užitečnost projektu na základě vnímání ze strany cílových skupin a dalších klíčových aktérů		
Užitečnost projektu ze strany cílových skupin	Jednoznačně užitečný (veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní z hlediska osobní situace účastníka)	
Užitečnost projektu ze strany dalších klíčových aktérů	Jednoznačně užitečný (veškeré výstupy projektu vnímány jako užitečné a pozitivní)	
4.4 Inovativnost projektu		
Využití inovovaných řešení	Ano – aplikace/modifikace inovace Nabídka návazných aktivit k poskytované sociální službě přímo „na míru“ dle potřeb klientů služby.	

4.5 Způsob zjišťování výsledků projektu ze strany samotného příjemce		
Příjemce se domnívá, že „cílem je, aby klienti neměli již potřebu službu dále navštěvovat, protože se jejich situace díky nám již vyřešila“. Díky poskytnutí komplexní právní i psychologické pomoci dochází často k vyřešení hlavních problémů klientů, kteří tak přestali službu navštěvovat a vzhledem k (časté) anonymitě klientů dochází k přerušování kontaktů mezi příjemcem a cílovou skupinou.		
V některých případech má příjemce zpětnou vazbu od cílové skupiny, ale většinou je založena na „dobrovolnosti“ kontaktu ze strany klienta.		

¹ Jedná se o efekt výhradně řešitelný pouze v rámci Counterfactual Impact Evaluation. V rámci této případové studie se tak jedná pouze o vyjádření na základě zjištění z realizovaného šetření.

Někdy může být příjemce informován o aktuálním vývoji situace u klienta přes další organizace, např. policii či sociální odbor MěÚ.

Ověření přínosů projektu u účastníků ze strany příjemce

- Osobní rozhovory či diskuse

Ověření přínosů projektu příjemcem u klíčových aktérů, kteří se projektu nezúčastnili

- Nahodilé zjišťování přínosů u většiny klíčových aktérů

I. ZHODNOCENÍ DOPADŮ A PŘÍNOSŮ REALIZACE PROJEKTU

Projekt lze na základě provedeného šetření hodnotit jako velmi úspěšný, a to především z hlediska přínosů pro danou cílovou skupinu, ale také z hlediska získání důvěry a navázání bližších kontaktů mezi příjemcem a klíčovými aktéry projektu. Dopady a přínosy realizovaných aktivit lze v souladu s cíli projektu vymezit z těchto hledisek:

- Dopady pro příjemce dotace: Získání zkušeností s poskytováním komplexních služeb, realizace návazných aktivit.
- Dopady pro cílovou skupinu: Vyřešení tíživé životní situace, zvýšení sebevědomí a navrácení se do pracovního, sociálního a kulturního života.
- Dopady pro příjemce dotace a spolupracující subjekty: Navázání kontaktů, které umožňuje poskytovat kvalitnější a komplexní služby.

1) Dopady pro příjemce dotace: Získání zkušeností s poskytováním komplexních služeb, realizace návazných aktivit

Projekt byl realizován v celkové délce 3 let, kdy měli jednotliví členové realizačního týmu možnost zapojit se do všech aktivit a navázat fungující partnerství s dalšími službami, které mohou návazně klientům pomáhat.

Díky zařazení aktivit na vzdělávání a pomoc v návratu na trh práce pošly pracovnice sociální služby Tereza (členky realizačního týmu) školením v této oblasti. V rámci projektu i po jeho skončení došlo tedy v této oblasti ke znatelnému zlepšení, protože příjemce může poskytovat službu uceleně a odborně – a to včetně zajištění návazné pomoci na primární krizovou pomoc.

Díky napojení na právníka a jeho poradenství si zástupci příjemce rozšířili právní znalosti a dokáží nyní klientům více pomoci, např. při sepisování formálních žádostí (svěření do péče, zákaz přiblížování apod.) Před realizací projektu nebyly tyto aktivity klientům poskytovány, bylo jim pouze doporučeno, kam se obrátit či co je nutné sepsat. Nynější poskytování pomoci ve věcech (drobného) právního poradenství je tedy na mnohem vyšší úrovni.

Jak je popisováno výše, v jednotlivých oblastech došlo ke zkvalitnění poskytovaných služeb, které nejsou již pouze akutní krizovou pomocí (jak tomu bylo částečně před realizací projektu), ale ve větší míře zasahují i do dalších oblastí života klientů, čímž je pomoc komplexnější a především účinnější. Díky zkvalitnění poskytovaných aktivit dochází také k celkovému rozšíření služby, která nyní, po realizaci projektu, zasahuje širší cílovou skupinu.

Díky realizaci projektu a praxi s poskytováním komplexních služeb, zahájil také příjemce realizaci dalšího návazného projektu, který je financován z Norských fondů. Na projekt navazovaly další aktivity jako výstava fotografií k tématu domácího násilí, která se snaží ukázat pocity žen, a nejrůznější situace, ve kterých k násilí dochází. Výstava se stala putovní, byla vystavována na radnici i na školách v kraji, aby se téma rozšířilo a problematika se dostala do širšího povědomí veřejnosti.

Dle vyjádření příjemce bylo pro udržitelnost projektu důležité také závěrečné setkání se všemi zapojenými aktéry i dalšími relevantními subjekty, které je blíže seznámilo s činností a úspěchy služby Tereza.

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Za faktor úspěšnosti lze považovat aktivní komunikaci a práci členů realizačního týmu, kteří dokázali poskytovat kvalitní služby a ještě obsloužit o 75 % klientů víc oproti plánu. Dle vyjádření příjemce

bylo důležitým faktorem právě poskytování služeb z různých oblastí a provázání na další aktéry (policie, psycholog, sociální odbor města apod.).

2) Dopady pro cílovou skupinu: Vyřešení tíživé životní situace, zvýšení sebevědomí a navrácení se do pracovního, sociálního a kulturního života

Hlavním cílem projektu, ke kterému směřovaly všechny projektové aktivity, bylo zlepšení životní úrovně obětí domácího násilí. Tyto oběti se stávaly klienty sociální služby Tereza, která jim poskytla díky realizaci projektu komplexní a účinnou pomoc.

Prvotním dopadem realizovaných aktivit bylo vyřešení tíživé životní situace klientů. Problémy klientů se často pohybovaly za hranicí zákona, a bylo nutné je řešit právní cestou. V tomto ohledu bylo velkým přínosem zapojení právního poradenství mezi aktivity projektu, které pomohlo v individuálních případech klientům v řešení jejich situace.

Pro řešení situace klientů služby je klíčovým také stabilizace po psychické stránce a pomoc v této oblasti, která může být domácím násilím extrémně poškozená. Příjemce uvádí, že po psychologické stránce je u většiny klientů potřeba zvýšení sebevědomí – „Pomáháme jim uvědomit si sebe sama, jakou mají jako člověk hodnotu. Důležité je, aby si uvědomili, jakou roli hrají ve vztahu. Učíme je, jak předcházet krizovým situacím, jak jednat s partnerem a jak nebýt obětí ve svém životě.“ Tyto změny zajišťoval právě psycholog, který byl do projektu zapojen a který poskytoval klientům bezplatně poradenství. Příjemce velmi oceňoval, že měl „klienty kam posílat“, že bylo možné zajistit cílové skupině i návazné služby kromě základní krizové pomoci a aktivně tak přispět ke komplexnímu řešení jejich situace.

Další aktivity projektu se týkaly snahy o navrácení se na trh práce. Pro tento účel byla vytvořena brožura „Hurá na trh práce“ a vznikl interaktivní vzdělávací program. Klientům bylo nabízeno poradenství při přípravě životopisu a motivačního dopisu, součástí vzdělávání byl videotrénink a příprava na pracovní pohovor i poradenství ohledně vyhledávání práce. 30 osob podpořených v projektu prošlo těmito vzdělávacími aktivitami, přičemž jen 14 z nich kurz oficiálně zakončilo a absolvovalo. Nižší účast v této části aktivit byla způsobena odlišnými charakteristikami cílové skupiny, která procházela službou v době realizace projektu oproti klientům, kteří službu využívali dříve (dříve se jednalo ve větší míře o nezaměstnané). V době realizace projektu bylo vyšší procento klientek na mateřské dovolené nebo těch, které již měly práci a proto nebyly vzdělávací aktivity a doprovodná opatření (jako hlídání dětí, proplácení jízdného, vystavení potravinářského průkazu apod.) tolik využívány. Klíčoví aktéři ovšem hodnotí i tyto nabízené aktivity pro tu část cílové skupiny, která je využívala, jako velmi účinné. Oceňováno bylo, že se měli zástupci cílových skupin – oběti domácího násilí - kam obrátit a kde se poradit. Oceňována byla pomoc při přípravě životopisu i nácvik pracovního pohovoru. Návrat na trh práce je také spojen se sníženým sebevědomím, které brání klientům v úspěšné prezentaci svých předností, např. při pracovním pohovoru. Příjemce uvádí: „Je důležité, aby se klienti uměli prodat. Některé klientky si u nás poprvé vyzkoušely říct, že jsou v něčem dobré, že něco umí. Začaly si uvědomovat, co je jejich silná stránka.“

Klíčovní partneři potvrzují, že díky výše zmíněným projektovým aktivitám docházelo ke zvýšení sebevědomí klientek, zvyšovala se jejich aktivita a samostatnost. Projektové aktivity také kladly důraz na prevenci před opakováním krizových situací, což pomohlo mnohým klientům.

Pro cílovou skupinu je pozitivním dopadem také rozšíření služby, která není specializovaná pouze na ženy (oběti domácího násilí), ale pomáhá v této problematice čím dál tím více také mužům, seniorům apod. Jak je uváděno výše, velkým přínosem je také zvýšení kapacity služby a navýšení počtu účastníků využívání služby.

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Jedním z hlavních faktorů, který ovlivnil dopady projektu – tedy míru, ve které projektové aktivity přispívaly k vyřešení tíživé životní situace klienta, byla především komplexnost poskytovaných služeb s vazbou na prevenci a předcházení krizovým situacím do budoucna.

Tomuto faktoru přispívalo nastavení projektových aktivit, kdy byl s každým klientem na úvod sestaven jeho Plán osobního rozvoje, který podrobně stanovoval postup a cíle v řešení krizové situace domácího násilí i návazných problémů. Díky tomuto plánu měli klienti k dispozici podrobný a konkrétní návod jako krok po kroku postupovat ve všech návazných oblastech, které bylo potřeba řešit – mezilidské vztahy, práce, bydlení, starost o děti apod. Komplexnost služeb, které byly poskytovány „na jednom místě“ byla hlavním faktorem, který pomohl cílové skupině.

K úspěchu poskytování služby vedla také změna zaměření služby, kdy dříve byla poskytována akutní krizová pomoc, zatímco v průběhu realizace projektu byla práce s klientkami založena na dlouhodobější bázi (viz výše).

Za další faktory úspěchu lze považovat odbornost členů realizačního týmu v dané problematice a proaktivní přístup v řešení individuálních problémů klientů. Důležité bylo dlouhodobé poskytování služeb, které umožňovalo realizačnímu týmu si získat důvěru klientů, která je v takto těžkých případech zcela klíčová.

3) Dopady pro příjemce a spolupracující subjekty: Navázání kontaktů, které umožňuje poskytovat kvalitnější a komplexní služby

Klíčoví aktéři i členové realizačního týmu příjemce potvrzují, že velmi důležitým dopadem projektu bylo z jejich strany navázání osobních kontaktů. Služba Tereza si získala důvěru dalších orgánů (např. policie, sociální odbor, orgán sociálně-právní ochrany dětí) a ti se na ní obracejí při řešení problémů svých „klientů“. Zástupce kriminální policie potvrdil, že služba krizové pomoci má velký smysl – „my jako orgány činné v trestním řízení nemůžeme obětem radit, ale Tereza má tu výhodu, že může poradit.“

Příjemce na druhou stranu oceňuje, že došlo k propojení kontaktů, jednotlivé subjekty jsou na sebe dobře navázány a nyní již „volají pro pomoc a radu konkrétním lidem“.

Díky projektu došlo ke zlepšení kooperace mezi jednotlivými subjekty, které pomáhají klientům řešit jejich problémy. Projekt měl tedy dopad na komplexnost poskytovaných služeb jako celku.

Faktory ovlivňující dopady projektu:

Faktory úspěchu jsou uvedeny výše, především u dopadu č. 1.

II. Přínosy projektu z hlediska rovnosti mužů a žen

Projekt nebyl přímo zaměřen na zajištění rovnosti mužů a žen, ale svou povahou přispíval k zajištění rovnosti mezi partnery (většinou manželi). Mužům i ženám byly projektové aktivity dostupné, i když více byly využívány ženami (ženy tvořily 84 % podpořených osob). To je způsobeno tím, že dle statistik jsou ženy častější oběti domácího násilí; dle vyjádření příjemce má ale na „neúčast“ mužů v projektových aktivitách vliv také ostych a částečně ješitnost, která mužům nedovoluje řešit problémy domácího násilí externě.

III. Překážky při realizaci projektu a způsoby jejich řešení

1) Výskyt a řešení očekávaných rizik

Rizika, která byla očekávána před realizací projektu, se týkala zejména otázek spojených s nezájmem klientů o poskytované služby, případným nedostatkem financí a neochotou ze strany úřadů a dalších subjektů v poskytování návazných služeb i předávání klientů sociální službě Tereza. Tato rizika se podařilo eliminovat díky proaktivitě jednotlivých členů realizačního týmu a kvalitně nastaveným aktivitám projektu.

2) Překážky bránící dosažení vyšších přínosů projektu a jeho udržitelnosti

Dosažení vyšších přínosů bránily některé překážky, které se týkaly nastavení projektu i samotné podstaty poskytované služby.

Za překážku ještě před samotným zahájením projektu je možno považovat těžko odhadnutelný profil cílové skupiny (mimo charakteristik spojených s domácím násilím – např. kvalifikace, nezaměstnanost, rodinný stav apod. – se často liší). Kvůli nemožnosti odhadnout budoucí cílovou skupinu je obtížné nastavit správné vstupy a naplánovat aktivit a výstupy projektu. Uvedené překážky měly vliv na modifikaci části klíčových aktivit, kdy došlo k minimálnímu využití KA Doprovodná a podpůrná opatření (proplácení jízdného, hlídání dětí, příspěvek na stravné apod.). Aktivita nebyla využita z důvodu odlišných potřeb cílové skupiny oproti očekávané struktuře potřeb cílové skupiny.

Z povahy tíživé situace cílové skupiny lze za překážku považovat očekávanou nedůvěru těchto osob v možnosti projektových aktivit. Dle příjemce se projevovala nedůvěra především k psychologické pomoci (která byla často klienty mylně zaměňována za pomoc psychiatrickou a klienti se báli stigmatizace) a dále ke vzdělávacím aktivitám, kdy nebyli klienti vždy ochotni plnit závěrečný test a potvrdit tak absolvování kurzu.

Krizová pomoc je ze svého principu poskytovaná klientům také anonymně, což může být překážkou při zjišťování skutečných dosažených přínosů projektu, kdy zpětná vazba od klientů je založena spíše na jejich dobrovolnosti.

Z rozhovorů s příjemcem i klíčovými aktéry dále vyplynulo, že pro ještě větší účinek a návaznost aktivit by bylo vhodné mít možnost zajistit ubytování pro oběti domácího násilí, které by bylo v adekvátní kvalitě a nevzbuzovalo by v klientech obavy nebo nedůvěru (umožňováno bylo pouze dočasné bydlení v azylových domech, které neposkytují dostatek soukromí, kde mohou klienti fungovat pouze omezený čas, musí dokládat, že si hledají jiné bydlení atp.).

Překážky přesto neměly dopad z hlediska naplnění cílů projektu. Překážky týkající se odlišnosti předpokládané a reálné skladby cílové skupiny byly vyřešeny vhodně, aktivity, které by nebyly pro cílovou skupinu vhodné a prospěšné nebyly do projektu při jeho realizaci zařazeny.

5 Zhodnocení projektu dle účinnosti, hospodárnosti a udržitelnosti

5.1 Účinnost projektu	
Naplnění účinnosti (taxonomie)	Spíše vysoké – v nastavení aktivit bylo možné provést drobné úpravy tak, aby byly projektové vstupy zapojeny účinněji tak, aby bylo možné dosáhnout vyššího přínosu pro cílovou skupinu
Výše podpory na jednu podpořenou osobu ²	12 968 Kč
Jednotkové náklady na vytvořené pracovní místo ³	-
5.2 Hospodárnost projektu	
Naplnění hospodárnosti (taxonomie)	Vysoké – veškeré vstupy byly nezbytné pro dosažení cílů
Úvazek projektového týmu na jednu podpořenou osobu	0,006 přepočteného úvazku
Úvazek projektového týmu na jedno vytvořené pracovní místo	-
5.3 Udržitelnost přínosů projektu	
Udržitelnost projektu (taxonomie)	Vysoká - Dosažené výsledky byly udrženy

I. Účinnost a hospodárnost projektu

Aktivity byly nastaveny a realizovány tak, že přinášely velmi vysoké přínosy a členové projektového týmu byli využiti optimálním způsobem. Vzhledem k tomu, že některé z aktivit projektu nebyly využity dle očekávání (především vznik modulů vzdělávání, které nebyly tolik využity), bylo možné s danými zdroji dosáhnout mírně vyššího účinku v oblasti přínosů pro zapojení cílových skupin na trh práce. Na druhou stranu byl v rámci projektu podpořen téměř dvojnásobek původně plánovaného počtu osob a všemi klíčovými aktéry je projekt považován za **účinný** z hlediska krizové pomoci obětem domácího násilí.

V rámci projektu byl projektový tým v rozsahu 0,006 přepočteného úvazku na jednu podpořenou osobu. Výše podpory na jednu podpořenou osobu (celkem 114 osob) pak dosáhla 13 tis. Kč. Při interpretaci těchto nákladů je nezbytné vzít do úvahy, že do výpočtu jednotkového nákladu na jednu podpořenou osobu vstupují většinou nesrovnatelně vykázané počty podpořených osob, kdy každá z těchto osob byla podpořena jinými aktivitami a v jiném časovém rozsahu.

Veškeré aktivity realizované v rámci projektu byly prospěšné a potřebné pro dosažení očekávaných přínosů a dopadů projektu. Veškeré vstupy (aktivity a lidské zdroje) byly nezbytné a jejich rozsah byl nezbytný (adekvátní) pro dosažení cílů projektu a hospodárnost projektu tak lze označit za vysokou.

V rámci projektu bylo vyčerpáno 88,1 % původně očekávané výše dotace.

² K interpretaci blíže viz text níže.

³ K interpretaci blíže viz text níže.

II. Udržitelnost přínosů projektu

Zajištění udržitelnosti dopadů pro cílové skupiny se liší dle situace jednotlivých klientů. Díky nastavení komplexní pomoci se ale sociální službě často dařilo pomoci klientům ve více ohledech, což přispívá k udržitelnosti poskytovaných aktivit. Dle vyjádření projektové manažerky „...je cílem, aby klienti neměli již potřebu službu dále navštěvovat, protože se jejich situace díky nám již vyřešila“. K takovýmto případům docházelo v projektu Vaše šance často a naprostá většina klientů již krizovou službu nepotřebuje.

Zároveň docházelo ke zprostředkování kontaktu cílové skupiny na další aktéry (policii, sociální odbor, Úřad práce aj.), kteří dané osobě pomáhali dále v řešení její situace i po ukončení projektových aktivit.

6 Souhrnné zhodnocení a poučení z realizace

6.1 Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe

Existence dobré praxe (taxonomie)	Dobrá praxe
Bodové hodnocení na základě multikriteriální analýzy	93 (ze 100)
Hodnocení jednotlivých kritérií v rámci multikriteriální analýzy	
Kritérium	Bodové hodnocení
<i>účelnost projektu (váha 30 %)</i>	100
<i>užitečnost projektu ze strany cílových skupin (váha 10 %)</i>	100
<i>užitečnost projektu ze strany dalších klíčových aktérů (váha 10 %)</i>	100
<i>účinnost projektu (váha 15 %)</i>	70
<i>hospodárnost projektu (váha 15 %)</i>	100
<i>udržitelnost projektu (váha 15 %)</i>	100
<i>inovativnost řešení (váha 5 %)</i>	50

I. Identifikace nejlepší, dobré a neosvědčené praxe

Projekt Vaše šance, jehož cílem bylo poskytnutí podpory obětem domácího násilí a pomoc těmto osobám v návratu na trh práce, lze celkově označit za vhodný příklad dobré praxe. Projekt naplňuje veškeré charakteristiky z hlediska účelnosti, užitečnosti, hospodárnosti a udržitelnosti. Projekt také aplikuje inovativní řešení, kdy jsou na sociální službu navázány další aktivity poskytované dle potřeb klientů služby.

Cíle projektu byly naplněny v plném rozsahu. Užitečnost realizovaných aktivit jak pro účastníky (cílové skupiny) tak příjemce byla potvrzena (blíže viz zhodnocení dopadů a přínosů realizace projektu). Projekt je úspěšný zejména s ohledem na zajištění komplexní podpory v různých oblastech života velkému množství obětí domácího násilí.

Celková úspěšnost byla dána naplněním řady provázaných faktorů, které se vzájemně podporují, a výsledkem je úspěšné poskytování služeb, které pomáhají osobám z cílové skupiny přesně dle jejich potřeb.

Za hlavní faktory úspěšnosti lze označit komplexnost poskytovaných aktivit, kdy bylo možné řešit nejen problémy úzce spojené s domácím násilím, ale i návazné problémy z právní, psychologické a pracovní oblasti. Velký vliv na úspěch u jednotlivých klientů měl vytvořený plán osobního rozvoje pro každého klienta. Přínosné pro dosažení pozitivních dopadů byly všechny podpořené aktivity, mimo částečně nerealizovaná doprovodná a podpůrná opatření.

II. Doporučení dle faktorů úspěchu a překážek při realizaci projektu

V rámci projektu se osvědčilo a pro obdobně zaměřené projekty lze doporučit:

- **proaktivita jednotlivých členů týmu**
specifikace: klíčové v komunikaci s klienty, pro získání jejich důvěry a pro úspěšnost aktivit projektu.

- **propojení aktivit, komplexnost služeb**
specifikace: realizace projektu ukázala, že vysoký účinek přináší propojení aktivit z různého spektra pomoci cílovým skupinám.
- **poskytování aktivit dlouhodobě**
specifikace: při komunikaci s klienty v takto tíživých životních situacích je získání důvěry prvním, důležitým, ale zároveň velmi náročným krokem. Jen služba poskytovaná na základě důvěry klienta ve službu může být plně funkční

Překážky pro dosažení vyšších přínosů a negativní faktory, které bylo třeba při realizaci projektu řešit/překonat:

- Těžko předpověditelné charakteristiky cílové skupiny, která do projektových aktivit vstoupí. Mimo charakteristik spojených s domácím násilím (nízké sebevědomí, nesamostatnost, špatná fyzická kondice apod.) je profil budoucí cílové skupiny těžko odhadnutelný – např. kvalifikace, nezaměstnanost, rodinný stav apod. Projektové aktivity byly nastaveny dle charakteristik klientů sociální služby v minulosti, ale cílová skupina procházející službou v době realizace projektu měla charakteristiky mírně odlišné (např. vyšší zaměstnanost).
- Zjištění skutečných dosažených přínosů projektu (z principu služby umožněn i anonymní vstup do projektových aktivit)
- Nedůvěra cílové skupiny v možnosti projektových aktivit (nedůvěra v pomoc někoho zvenčí, nedůvěra v psychologickou pomoc, neochota plnit závěrečný test po vzdělávání)
- Nemožnost podporovat i lepší bydlení pro zajištění komfortu pro oběti domácího násilí a případné další členy rodiny.

III. Potenciál šíření dobré praxe / aplikovatelnosti projektu

Aplikovatelnost a potenciál pro šíření dobré praxe jsou u tohoto projektu vysoké. Realizovaný projekt může být inspirací k rozšiřování poskytovaných aktivit sociálními službami a návodným příkladem pro rozšiřování spolupráce s dalšími aktéry.