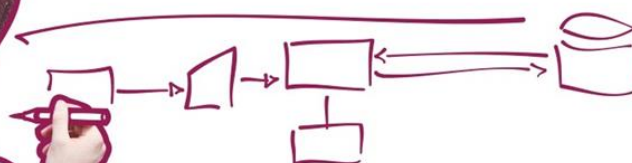
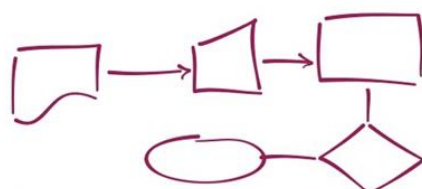




Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



STEM  MARK
MARKETINGOVÝ VÝZKUM JE DIALOG



Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Vstupní zpráva

Říjen 2020

Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Vstupní zpráva

Objednatel:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Sekce evropských fondů a mezinárodní spolupráce, oddělení evaluací

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Zpracovatel:

STEM/MARK, a.s.

Smrčková 2485/4

180 00 Praha 8

Tel.: 225 986 811

E-mail: info@stemmark.cz

Web: www.stemmark.cz

Kontaktní osoba: Jan Burianec, burianec@stemmark.cz

OBSAH

1.	ZÁKLADNÍ INFORMACE O TÉMATU A SPECIFIKACE CÍLE ŠETŘENÍ	4
1.1	Vymezení základních pojmů	4
1.2	Kontext šetření	5
1.3	Cíl a předmět šetření	6
2.	METODOLOGIE	7
2.1	Sběr dat	7
2.2	Rekrutace respondentů	9
2.3	Analýza dat a požadované výstupy	9
3.	SPECIFIKACE EVALUAČNÍCH OTÁZEK	12
4.	SCÉNÁŘE ROZHOVORŮ	14
4.1	Scénář 1: Rozhovor se zástupcem „vyššího managementu“	15
4.2	Scénář 2: Rozhovor se zástupcem „středního managementu“	23
4.3	Scénář 3: Rozhovor s „asistentem“	30
5.	INFORMACE O ZKOUMANÝCH PŘÍPADECH	34
5.1	Diakonie Valašské Meziříčí	34
5.2	Domov Háj, příspěvková organizace	37
5.3	Domov Jeřabina Pelhřimov, příspěvková organizace	41
5.4	Domov Kamélie Křižanov, příspěvková organizace	44
5.5	Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace	47
5.6	Domov na Stříbrném vrchu	51
5.7	JINAK, o.p.s.	54
5.8	Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny	57
5.9	Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p.o.	60
6.	PLÁNOVANÝ HARMONOGRAM REALIZACE	65
7.	HLAVNÍ OMEZENÍ A RIZIKA REALIZACE ŠETŘENÍ	66
8.	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	68
9.	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	69
10.	REALIZÁTOR VÝZKUMU	70

1. ZÁKLADNÍ INFORMACE O TÉMATU A SPECIFIKACE CÍLE ŠETŘENÍ

Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) se v návaznosti na koncepční řešení kvality a dostupnosti sociálních služeb systematicky věnuje podpoře procesu transformace a deinstitucionalizace (TF a DI) služeb sociální péče.

Hlavní priority procesu transformace pobytových zařízení sociálních služeb byly vyjádřeny v dokumentu „Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“, který byl přijat dne 21. února 2007 usnesením vlády České republiky č. 127. Jeho hlavním cílem je podpořit a usnadnit cestu poskytovatelům i zřizovatelům pobytových služeb v přirozeném procesu humanizace sociálních služeb.

1.1 Vymezení základních pojmů

Transformace (TF) sociálních služeb je „souhrn procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v přirozeném prostředí člověka a snižování ústavních kapacit. Mluvíme o ní v souvislosti se změnami v konkrétních zařízeních sociálních služeb“.¹

Deinstitucionalizace (DI) sociálních služeb představuje změnu systému, ve kterém dochází k „přechodu směrem k poskytování sociálních služeb zaměřeném na individuální podporu života člověka v přirozeném prostředí“.²

Deinstitucionalizace znamená změnu (transformaci) institucionální (ústavní) péče v péči komunitní. Je to změna, která „usiluje o to, aby i uživatelé sociálních služeb žili ve svém domově a životem podle své vlastní volby tak, jak je to ve většinové společnosti běžné“.³

Deinstitucionalizace:

- vede ke zlepšení ochrany práv uživatelů služeb;
- umožňuje podporu rozvoje osobnosti a kompetencí uživatele služeb;
- vede k zvýšení účasti uživatelů služeb na běžném životě společnosti;
- umožňuje dosahovat nejlepší praxe sociálních služeb;
- napomáhá účelnějšímu využití prostředků pro sociální služby;

¹ <http://www.trass.cz/index.php/transformace/> [cit. 1. 9. 2020]

² MPSV 2007: 3-4

³ MPSV 2013: 15

- umožňuje zaměření na konkrétní potřeby a nezbytnou míru podpory;
- napomáhá rozvoji služeb, které lidé chtějí.⁴

Pro naplnění vize deinstitucionalizace je třeba uskutečnit tři základní cíle:

1. zamezit institucionalizaci dalších lidí;
2. transformovat ústavní sociální péči: zrušit ústavy;
3. zajistit dostupnost podpory v komunitě.

Širší pojetí deinstitucionalizace tedy zahrnuje i změny, které se dějí, aby se předcházelo další institucionalizaci lidí žijících do té doby ve své domácnosti.

Sociální služba komunitního charakteru je taková sociální služba, která je „zaměřená na řešení nepříznivé sociální situace v přirozeném prostředí člověka. Může být poskytována ambulantní, terénní i pobytovou formou, přičemž každá tato forma je v obci umístěna stejně jako jiné prostory stejného účelu a není soustředěna s ostatními službami stejného charakteru v jednom místě a u ambulantní a pobytové služby je omezena maximálním počtem uživatelů v jednom místě. Sociální služba komunitního charakteru nevylučuje místně ani způsobem jejího poskytování člověka ze společnosti“.⁵

1.2 Kontext šetření

V programovém období **2014-2020** byly v **Operačním programu Zaměstnanost** (OPZ) vyhlášeny **tři výzvy** na **podporu procesu transformace** pobytových služeb a **podporu služeb** komunitního typu **vzniklých po transformaci**: výzva **37, 66 a 89**.

Z pohledu věcného zaměření bylo možné v rámci všech uvedených výzev předkládat žádosti o podporu zaměřené na následující aktivity:

- aktivity A: Podpora přípravy procesu v ústavních zařízeních – vznik transformačních plánů;
- aktivity B: Podpora implementace TF plánu a realizace procesu;
- aktivity C: Podpora nově vzniklé transformované služby.

Ve výzvách bylo podpořeno 28 projektů od 20 subjektů (provozovatelů) za cca 121 mil. Kč (alokace výzev 260 mil. Kč, žádosti za cca 210 mil. Kč):

- 7 projektů na aktivity A;
- 9 projektů na aktivity B;
- 12 projektů na aktivity C.

⁴ MPSV 2013: 16-18

⁵ MPSV 2016: 4

Konkrétně **ve výzvě 37** bylo podpořeno celkem **12 projektů od 11 subjektů**. Jednalo se o:

- 3 projekty s aktivitou A (nejsou předmětem šetření);
- 9 projektů s aktivitami B a C (realizátoři těchto projektů jsou předmětem šetření).

Projekty jsou financovány z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR v rámci podpory zlepšování přístupu k dostupným, udržitelným a vysoce kvalitním sociálním službám v Prioritní ose 2 Operačního programu Zaměstnanost.

1.3 Cíl a předmět šetření

Realizované terénní šetření představuje jednu ze součástí sběru dat širší evaluace podpory transformace pobytových sociálních služeb v kontextu OPZ, kterou realizuje Oddělení evaluací MPSV.

Cílem šetření je **získat data z kvalitativní perspektivy** pro tuto **širší evaluaci**, která vyhodnotí:

- **aktuální situaci v oblasti TF a DI** pobytových sociálních služeb na celonárodní úrovni;
- **vhodnost a kvalitu nastavení výzvy 37 OPZ** vzhledem k jejich cílům;
- **specifika transformačních procesů a deinstitucionalizace v zařízeních** sociálních služeb podpořených z OPZ (faktory, předpoklady, okolnosti úspěšnosti transformačních procesů jednotlivých realizátorů projektů).

Výstupy šetření, potažmo širší evaluace, budou sloužit MPSV – Řídicímu orgánu OPZ jako podklad k formulaci hypotéz ohledně procesu TF a DI pobytových sociálních služeb v ČR a pro nastavení formátu podpory TF a DI v programovém období 2021–2027 a dále všem stakeholderům i odborné veřejnosti jako podklad pro lepší pochopení kontextu transformačních procesů v ČR.

Výzkum má tedy jak charakter konfirmační (ověření fungování podpory předmětné oblasti v OPZ), tak explorační (objevování nových poznatků o procesu TF a DI).

Předmětem šetření je provedení **45 individuálních polostrukturovaných rozhovorů** s respondenty z řad **9 vybraných realizátorů** projektů z výzvy 37 OPZ na podporu procesu transformace pobytových sociálních služeb.

2. METODOLOGIE

2.1 Sběr dat

Základními metodami pro sběr dat využitými v rámci šetření jsou:

- **desk-research** (rešerše, analýza relevantních dokumentů a dalších dostupných informací);
- **polostrukturované rozhovory** (sběr primárních kvalitativních dat).

Desk-research lze považovat za nezbytný krok na počátku výzkumného projektu, neboť umožňuje získání potřebných znalostí o zkoumané problematice i o zkoumaných případech.

Kromě základní orientace v oblasti TF a DI pobytových sociálních služeb byly získané poznatky využity v rámci přípravy výzkumného projektu, a to v následujících fázích procesu přípravy:

- zpracování přehledu o příslušných provozovatelích sociálních služeb – realizátorech projektů ve výzvě 37 OPZ a identifikace vhodných respondentů/pozic (viz kapitola 5);
- tvorba scénářů rozhovorů pro jeden vybraný případ a komentáře k potřebným úpravám scénářů pro ostatní zkoumané případy (viz kapitola 4).

Pro účely desk-research byly použity zejména následující typy dokumentů a informačních zdrojů:

- základní přehledové informace a dokumentace k příslušné výzvě 37 OPZ - <https://www.esfcr.cz/vyzva-037-opz>, resp. k dalším výzvám (66 a 89 OPZ);
- základní přehledové informace a dokumentace k problematice TF a DI dostupné na webových stránkách Národního centrum podpory transformace sociálních služeb - <http://www.trass.cz/>
 - strategický dokument Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti;
 - dokumenty Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria TF a DI, Manuál transformace sociálních ústavů, vzor Transformačního plánu 2015 k dispozici na <https://www.mpsv.cz/vzory-transformacniho-planu>;
 - nástroje pro poskytovatele: Záznam o změnách v životě uživatele sociální služby, Znaky a vodítka deinstitutionalizace;
 - příklady dobré praxe v deinstitutionalizaci;

- projektová dokumentace k jednotlivým projektům poskytnutá Objednatelem, příp. dostupná na webových stránkách realizátorů (projektová žádost, evaluační zprávy, publikované dílčí výstupy projektu aj.);
- webové stránky jednotlivých realizátorů s odkazy na další relevantní dokumenty týkající se procesu TF a DI v jednotlivých zařízeních.

Polostrukturovaný rozhovor je jednou ze základních metod kvalitativního výzkumu a představuje dostatečně flexibilní metodu, která dává respondentovi možnost relativně volně hovořit o daném tématu, reflektovat svůj postoj k němu. Tazatel může v reálném čase sledovat, jaké obsahy se v rozhovoru vynořují a zároveň může rozhovor usměrňovat tak, aby se neodchýlil od tématu.⁶

Na jedné straně tedy nabízí respondentovi dostatek prostoru pro sdělení vlastního pohledu a zkušenosti, může jít značně do hloubky tématu. Na druhé straně se rozhovor drží předem stanoveného scénáře, díky čemuž může tazatel rozhovor usměrňovat tak, aby se neodchýlil od tématu. Pro výzkumníka je snazší následná analýza a komparace rozhovorů.

Celkem bude provedeno **45 individuálních polostrukturovaných rozhovorů** se zaměstnanci (případně jinými klíčovými osobami) z řad **9 vybraných organizací** poskytovatelů pobytových služeb – realizátorů projektů ve výzvě 37 OPZ.

V každé organizaci proběhne alespoň 5 rozhovorů. Rozlišovány budou čtyři typy respondentů (dle pozice a kompetencí v rámci procesu TF a realizovaného projektu). Rozhovory budou vedeny podle tří druhů scénářů. Typy rozhovorů se vzhledem ke specifickému znalostem a zkušenostem respondentů budou do jisté míry překrývat a částečně lišit v zaměření.

Pro lepší přehlednost jsou jednotlivá specifika uvedena v následující tabulce.

Typ rozhovoru	Rozhovor s vedoucím pracovníkem	Rozhovor s projektovým manažerem (PM) / osobou spjatou s realizací projektu	Rozhovor s interním expertem na proces TF a DI	Rozhovor s pracovníkem v sociálních službách pracujícím přímo s klienty
Počet rozhovorů	Alespoň 1	Alespoň 1	Alespoň 1	Právě 1
Druh scénáře*	Scénář 1 pro vyšší management		Scénář 2 pro střední management	Scénář 3 pro asistenta
Evaluační otázky**	EO 1, 2, 3	EO 1, 2, 3	EO 3, příp. 1 a 2	EO3, velmi orientačně 1 a 2
Délka rozhovoru	120 minut	120 minut	90 minut	45-60 minut

⁶ Řiháček, Čermák, Hytych a kol. 2013: 15

* Viz kapitola 4

** Viz kapitola 3

Plánované rozhovory s respondenty **proběhnou v terénu v místě působení respondentů** tak, aby účast na rozhovoru byla pro respondenta co nejsnazší. Respondenti mohou předem obdržet scénáře, a to vždy minimálně 3 pracovní dny před domluveným termínem realizace rozhovoru.

Předpokládá se realizace vždy jen s jedním respondentem. Pokud to bude v daném případě vhodné, je možné po odsouhlasení Objednatelem realizovat rozhovor se dvěma, maximálně třemi respondenty současně.

Se souhlasem respondentů bude z každého rozhovoru pořízen **audiozáznam**, ze kterého bude následně pro účely analýzy pořízen **doslovný přepis** (transkript). Přepisy budou součástí povinného výstupu – průběžné zprávy.

2.2 Rekrutace respondentů

Vybrané případy byly definovány Objednatelem – jedná se o všech 9 organizací, jejichž projekty s aktivitami B a C byly podpořené ve výzvě 37 OPZ.

Objednatel v úvodu spolupráce na projektu poskytl **kontakty k jednotlivým případům**. Na základě desk-research (rešerše dostupných informačních zdrojů) byla Zpracovatelem provedena revize kontaktních údajů a dle možností byly **identifikovány vhodné osoby, resp. pozice pro jednotlivé typy rozhovorů** – tento návrh byl Objednatelem odsouhlasen.

Objednatel zaslal statutárním zástupcům organizací **informační e-mail**, se žádostí o spolupráci a součinnost při výzkumu, jehož součástí byl **pověřovací dopis**.

Statutární zástupci byli následně **telefonicky kontaktováni odpovědným pracovníkem Zpracovatele** (výzkumníkem), který jim vysvětlil cíl šetření, specifikaci jednotlivých typů rozhovorů a ověřil vhodnost předem identifikovaných potenciálních respondentů. Důraz byl kladen zejména na to, aby vedoucí zástupci organizací správně pochopili rozdíly mezi různým zaměřením rozhovorů (s tím související různé typy respondentů: „vyšší management“ vs. „střední management“ vs. „asistent“). Pro tyto účely byl poté statutárním zástupcům ještě zaslán **e-mail s přehledem základních témat pro jednotlivé rozhovory ve formě evaluačních a zjišťovacích otázek** (nikoliv scénáře rozhovorů; ty v té době ještě nebyly schváleny Objednatelem).

Po vzájemné dohodě byl **za každou organizaci vytvořen jmenný seznam respondentů a dohodnuty termíny rozhovorů**.

2.3 Analýza dat a požadované výstupy

Realizované šetření je kvalitativního charakteru a s ohledem na jeho cíle budou využité prvky výzkumného designu případové studie (kazuistiky), a to na úrovni jednoho provozovatele sociálních služeb.

Půjde tedy o typ **případové studie – studium organizace** a celkem bude zpracováno 9 případových studií (ty nebudou v rámci závěrečné zprávy vzájemně komparovány).

Zatímco ve statistickém šetření je shromažďováno omezené množství dat mnoha jedinců (respektive případů), v případové studii je sbíráno velké množství dat od jednoho případu (v tomto případě od 5 respondentů) a ze svého charakteru si nečiní nárok na statistickou analýzu a zobecnitelnost výsledků.

Každá případová studie bude mít tzv. **zakotvenou teorii**, tj. svůj vlastní logický rámec, design.

Metoda zakotvené teorie (grounded theory method, dále jen GTM) je jeden ze základních přístupů v kvalitativním výzkumu. Je vhodná jak pro analýzu fenoménů, které se opírají o prožitou zkušenost, tak pro popsání dynamických jevů a procesů.

Zakotvená teorie je „teorie induktivně odvozená ze zkoumání jevu, který reprezentuje. To znamená, že je odhalena, vytvořena a prozatím ověřena systematickým shromažďováním údajů o zkoumaném jevu a analýzou těchto údajů“.⁷

Nástrojem analýzy dat bude dle GTM kódování. Při zpracování dat budou využity tři úrovně analýzy:

- **otevřené** kódování: vytvoření a rozvíjení pojmů a kategorií;
- **axiální** kódování: hledání vztahů mezi kategoriemi;
- **selektivní** kódování: hledání hypotetických vztahů mezi kategoriemi (a povahu těchto vztahů), ověřování těchto vztahů na datech, další rozvíjení vlastností kategorií.

Na základě kvalitativní analýzy a interpretace bude zpracován **výstup** (viz závěrečná zpráva) **ve formě odpovědí na definované evaluační otázky – zvláště za každý jednotlivý případ**. Evaluační otázky budou zodpovídaný na základě primárních dat (výpovědí respondentů) a pouze okrajově na základě desk-research, nemusí se tedy jednat o všestranně akceptovaná fakta.

Analýza bude vhodně **doplněna citacemi rozlišenými dle typu respondenta**: „zástupce vyššího managementu“, „zástupce středního managementu“, „pracovník v přímé péči“, resp. označený číslem, bude-li v jedné organizaci provedeno více rozhovorů s jedním typem respondenta.

Byly stanoveny tři **hlavní výstupy** šetření:

- **vstupní zpráva** obsahující výklad metodologie šetření, specifikaci evaluačních otázek, základní informace o tématu a zkoumaných případech, identifikaci jednotlivých respondentů, scénáře rozhovorů pro jeden vybraný případ a

⁷ Strauss, Corbin 1999: 14

komentář k plánovanému zpracování scénářů pro ostatní případy, plánovaný harmonogram realizace a analýzu hlavních omezení a rizik šetření;

- **průběžná zpráva** obsahující shrnutí realizace rozhovorů z procesního hlediska, specifikace a zdůvodnění případných úprav v nastavení šetření, aktualizace analýzy hlavních omezení a rizik, výklad plánované práce s daty při kvalitativní analýze a v příloze doslovné přepisy realizovaných rozhovorů;
- **závěrečná zpráva** obsahující manažerské shrnutí, opětovnou specifikaci a zdůvodnění případných úprav v nastavení šetření, vyhodnocení procesní úspěšnosti provedeného šetření v návaznosti na analýzu rizik, vysvětlení realizované práce s daty při kvalitativní analýze včetně uvedení konkrétních příkladů a hlavní výstup šetření ve formě odpovědí na evaluační otázky zvlášť za každý jednotlivý případ.

3. SPECIFIKACE EVALUAČNÍCH OTÁZEK

Vzhledem ke stanoveným cílům šetření byly Objednatelem stanoveny následující evaluační otázky (EO) a pomocné otázky (PO).

TÉMA 1: Kontext přístupu provozovatelů pobytových sociálních služeb k tématu TF a DI

EO 1: Jak vedoucí pracovníci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají situaci v oblasti TF a DI?

PO 1.1: Jaký postoj obecně provozovatelé zařízení pobytových služeb k procesu TF a DI zastávají? (z hlediska společenské potřeby, situace klientů, veřejné a politické podpory, legislativního nastavení, možností čerpání zdrojů atd.)

PO 1.2: Jaká byla vstupní situace realizátorů jednotlivých projektů v rámci procesu TF a DI z hlediska zkušeností a odborných kapacit?

PO 1.3: Jakou motivaci měli provozovatelé zařízení pobytových služeb vstoupit do projektu, resp. do procesu TF a DI?

TÉMA 2: Vyhodnocení výzev OPZ zaměřených na transformaci a deinstitucionalizaci

EO 2: Jak vedoucí pracovníci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají podporu projektů zaměřených na podporu TF a DI ve výzvě 37 OPZ?

PO 2.1: Bylo nastavení příslušné výzvy (definice cíle, KA, podmínky financování, administrativní náročnost apod.) vyhovující pro realizaci přínosných projektů?

PO 2.1.1: Jaké problémy z hlediska administrace projektu příjemci řešili?

PO 2.2: Jak úspěšné byly z hlediska procesu TF a DI a v kontextu zařízení příjemce projekty ve výzvě 37 OPZ na transformaci pobytových služeb?

PO 2.2.1: Jak výzva 37 OPZ reagovala na problémy příjemce týkající se procesu TF a DI? (Jak předložené projekty pomáhaly problémům příjemců překonat?)

PO 2.2.2: Jak se změnila situace v zařízení přímo ve vazbě na realizaci projektu ve výzvě OPZ po pracovní-organizační stránce?

PO 2.2.3: Jak se změnila situace v zařízení přímo ve vazbě na realizaci projektu ve výzvě OPZ pro klienty pobytové sociální služby?

PO 2.3: Jaké mají realizátoři z hlediska aktivit projektů OPZ alternativy zdrojů financování?

TÉMA 3: Faktory úspěšné přeměny zařízení pobytových sociálních služeb v rámci procesu TF a DI

EO 3: Jak vedoucí pracovníci a zaměstnanci zařízení pobytových sociálních služeb vnímají hlavní faktory úspěšné přeměny zařízení v rámci procesu TF a DI?

PO 3.1: Jaké nástroje a prvky transformace při změně ubytovacích prostor se v jednotlivých případech osvědčily a neosvědčily? Proč?

PO 3.2: Jaké nástroje a prvky humanizace pobytových sociálních služeb (vč. transformace beze změny ubytovacích prostor) se v jednotlivých případech osvědčily a neosvědčily? Proč?

PO 3.3: Jak byli v jednotlivých případech připravováni (a zapojováni) na transformaci v průběhu celého procesu klienti? Jaké se v tomto ohledu vyskytly překážky?

PO 3.4: Pracovali provozovatelé zařízení pobytových sociálních služeb v jednotlivých případech s analýzou rizik procesu transformace? Pokud ano, jak?

PO 3.5: Jak vnímal v jednotlivých případech proces TF a DI personál zařízení?

PO 3.6: Jaká byla v jednotlivých případech vstupní personální situace a jak probíhala transformace na úrovni zaměstnanců zařízení pobytových sociálních služeb?

PO 3.7: Jaké neočekávané problémy v jednotlivých případech zasahovaly do přípravy a realizace procesu transformace?

PO 3.8: Jak probíhala a probíhá v jednotlivých případech spolupráce se stakeholdery (ministerstvo, kraje, obce, další)?

PO 3.9: Jaká je (ekonomická, personální, funkční) udržitelnost změn implementovaných v rámci projektu? Jaký je výhled aktivit jednotlivých zařízení v procesu TF a DI do budoucna?

EO 1 bude za každý jednotlivý případ zodpovězena na základě dat z rozhovorů s „vyšším managementem“ a případně také z rozhovorů se „středním managementem“ (dle konkrétních možností).

EO 2 bude zodpovězena na základě dat z rozhovorů s „vyšším managementem“, případně také z rozhovorů se „středním managementem“ (dle konkrétních možností).

EO 3 bude zodpovězena na základě dat z rozhovorů s „vyšším managementem“, „středním managementem“ i „asistentem“.

4. SCÉNÁŘE ROZHovorŮ

Scénáře pro jednotlivé typy rozhovorů představují základní vodítko pro tazatele a jsou závazné po celou dobu realizace rozhovorů. Tazatel bude ale zároveň respektovat specifika a zkušenosti respondentů a může uzpůsobit dotazování tak, aby všem dotazovaným byl jasný smysl jednotlivých otázek a aby odpovědi byly relevantní z hlediska cílů šetření.

V následujících podkapitolách jsou uvedené **tři druhy scénářů** (dle typu respondenta) **pro jeden vybraný případ** (Domov Háj, p. o.). Sběr dat v této organizaci je naplánován jako první a scénáře zde budou odpilotovány, v případě potřeby budou následně upraveny.

Pro ostatní zkoumané případy bude základní struktura scénářů shodná, modifikovány budou zejména dílčí aspekty, vycházející z rešerše projektové dokumentace a dalších relevantních zdrojů:

- **název zařízení** – organizace;
- **název projektu** realizovaného ve výzvě 37 OPZ;
- **realizované klíčové aktivity (KA).**

Předpokladem správného vedení rozhovorů bude **komplexní povědomí tazatele** o jednotlivých případech, na úrovni znalosti:

- **základních informací o provozovateli** (typ organizace, sídlo, zřizovatel, poskytované služby, typ zařízení, lokality, počty klientů aj.);
- **dosavadních zkušeností s procesem TF a DI** (v jaké fázi procesu organizace je, jaké projekty již realizovala aj.);
- **daného projektu ve výzvě 37 OPZ** (zaměření, aktivity, rozpočet, CS aj.).

Specifické komentáře k jednotlivým případům a předpokládaným úpravám scénářů jsou uvedeny v kapitole 5 – Informace o zkoumaných případech.

4.1 Scénář 1: Rozhovor se zástupcem „vyššího managementu“

Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Scénář individuálního polostrukturovaného rozhovoru se **zástupcem „vyššího managementu“** Domova Háj, p. o. (s vedoucím pracovníkem organizace provozovatele sociální služby, nebo s projektovým manažerem)

Úvod, představení (10 min. / celkem 10 min.)

Cíl: Úvodní přivítání, představení agentury a moderátora, seznámení s cílem šetření, vysvětlení pravidel, nástin průběhu rozhovoru.

- Přivítání, **představení agentury** STEM/MARK a **moderátora/moderátorky**
- Stručné **představení šetření, vysvětlení cíle** rozhovoru:
 - Terénní šetření v organizacích, které realizovaly projekt v rámci výzvy 37 OPZ zaměřené na podporu transformace pobytových sociálních služeb a podporu služeb komunitního typu vzniklých po transformaci
 - Výstupy šetření budou sloužit MPSV – Řídicímu orgánu OPZ jako podklad pro nastavení podpory TF a DI v dalším programovém období 2021–2027
- **Vysvětlení výzkumné metody a jejích zásad:**
 - Polostrukturovaný rozhovor dle předem připraveného scénáře, spontánní odpovědi, moderátor může klást doplňující dotazy
 - Při realizaci rozhovorů postupuje STEM/MARK podle standardů dotazování SIMAR a ESOMAR, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou o ochraně osobních údajů. Respondent bude mít k dispozici informační list, ve kterém bude popsán důvod získání jeho osobních údajů vč. informace, jak může postupovat v případě uplatnění svých práv jako subjektu údajů (odejmutí souhlasu s uchováním, informace o nich apod.).
 - Neexistují žádné „správné a špatné odpovědi“, každý respondent může mít vlastní názor, zkušenosti, cílem je získat upřímné odpovědi
 - Přítomnost techniky: pořízení nahrávky rozhovoru pro účely analýzy (přepis rozhovorů, následná analýza dat). Nahrávky jsou archivované pod dobu max. 6 měsíců po ukončení rozhovoru
 - Délka rozhovoru: cca 115–120 minut
- **Představení respondenta/respondentky:** pozice, za co je zodpovědný/á v organizaci, jak dlouho zde pracuje, participace a pouze stručně – zodpovědnost v rámci projektu „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“

Zahřívací otázky:

- Jak byste mi **představil/a Domov Háj**? Na co jste hrdý/hrdá Co se vám daří, co se vám povedlo v posledních letech (cokoliv, nemusí to souviset s diskutovaným projektem)? Co vás naopak **trápí, jaké hlavní nedostatky spatřujete** v rámci fungování vaší organizace?

Téma 1: Kontext přístupu provozovatele pobytových sociálních služeb k tématu TF a DI (20 min. / celkem 30 min.)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá oblast TF a DI jak v širším celospolečenském kontextu, tak kontextu vlastní organizace, vč. vstupní situace před realizací projektu a motivace vstoupit do projektu.

- Když se řekne „**transformace, deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb**“, co Vás jako první **spontánně napadne**, co Vám projde hlavou (může to být cokoliv)? Proč právě toto?
- Pokud byste měl/a **vysvětlit** někomu, kdo se v oblasti sociálních služeb nepohybuje, oč se v rámci procesu TF a DI jedná, jak byste to **svými slovy popsal/a**, co nejlépe vystihl/a podstatu?
- Jak Vy osobně téma **TF a DI pobytových sociálních služeb** vnímáte? *(nechat respondenta nejprve spontánně odpovědět, poté se doptat konkrétněji)*
 - Jaké mají tyto procesy z Vašeho pohledu **hlavní přínosy** a pro koho? Jaké ještě a pro koho?
 - Jaká spatřujete **hlavní rizika**? Z pohledu koho, či pro koho? Jaká ještě?
 - Jak vnímáte **stávající podmínky** TF a DI v rámci ČR (uvedte, prosím, Váš pohled, zkušenosti, dojmy):
 - Společenská potřeba, veřejná podpora
 - Situace klientů, jejich potřeby, připravenost
 - Politická podpora
 - Legislativní nastavení
 - Možnosti financování (čerpání zdrojů)
 - Vnímá/a jste tuto oblast dříve jinak, **došlo u Vás k nějakému vývoji, posunu**? Pokud ano, na základě čeho? Vnímáte i **na celospolečenské úrovni** nějaký vývoj, posun? Víte tento směr vývoje? Proč ano, proč ne?
- Jaké jste měli konkrétní **dosavadní zkušenosti** s procesem TF a DI před vstupem do projektu? V rámci jakých **aktivit, projektů**? *(MOD: neptat se na to, co už víme z desk-research, ale navázat na již zjištěné informace)*
 - Co pro vás bylo motivací vstoupit do procesu TF a DI? Co jste očekávali od transformačních snah?

- V čem vám tyto dosavadní zkušenosti následně nejvíce pomohly v rámci projektu? Co vám naopak nejvíce chybělo?
- Jak hodnotíte **odbornou kapacitu** organizace, připravenost před vstupem do projektu (interní, externí)? Pokud dostačující – díky čemu, resp. komu? Pokud nedostačující, co vám chybělo, jak jste řešili a co vám pomohlo nejvíce?
- Co vaši organizaci **vedlo k tomu, přihlásit se do výzvy 37**, jaká byla **hlavní motivace** vstoupit do projektu, tj. motivace k podání projektové žádosti?
- Co jste od projektu **očekávali**, co jste potřebovali v rámci procesu TF, DI dále řešit, zlepšit? Jaké **klíčové problémy v rámci procesu TF a DI** v té době **organizace řešila**?
- Je něco, kvůli čemu jste naopak váhali, **měli jste nějaké pochybnosti**? Pokud ano, jaké a proč? Co vám pomohlo tyto bariéry odstranit?

Téma 2: Vyhodnocení výzvy 37 OPZ (40 min. / celkem 70 min.)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá podporu projektů zaměřených na procesy TF a DI ve výzvě 37 OPZ.

- Když se zamyslíte nad **nastavením výzvy** – bylo **vyhovující** pro úspěšnou realizaci projektu s požadovaným výsledkem?
- **Jaké konkrétní problémy** jste z hlediska administrace projektu řešili? Jak jste si s nimi poradili, jak jste situaci řešili?
- Co pro vás bylo **nejobtížnější**, co vám realizaci projektu komplikovalo? Proč právě toto? Jak jste se s tím vypořádali?

Možné oblasti pro diskusi (MOD: navázat na již známé informace z desk-research):

- Přípravná fáze vč. vypracování transformačního plánu – jak náročné bylo vypracování, kdo se na něm podílel?
- Klíčové aktivity
 - koordinace procesu přechodové fáze (nastavení nových metodik, vnitřních pravidel a pracovní postupů) – tj. revize stávajících dokumentů a vznik nových – jak náročné bylo, kdo se podílel?
 - příprava uživatelů na přechod do komunitních služeb
 - příprava zaměstnanců
 - nákup zařízení a vybavení
- Povinné výstupy projektu – jak náročné bylo vypracování, kdo se nich podílel?
- **Podmínky financování** – jak hodnotíte podmínky financování, nechybělo vám v rámci aktivit něco, co nebylo uhraditelné z podpory OPZ?

- **Alternativy zdrojů financování:** Zvažovali jste někdy realizaci aktivit/podobných aktivit s obdobným cílem již dříve (bez ohledu na výzvu 37)? Proč ano, proč ne, co vám v realizaci bránilo? Mohli byste si z finančních důvodů dovolit zrealizovat aktivity i bez podpory z ESF? Jaké jiné zdroje financování byste mohli využít?
- **Spolupráce** v rámci transformačního týmu, role metodika, externí koordinátora a konzultanta, managementu organizace, sociálního pracovníka, klientů organizace, dobrovolníků atd.
- Jak vnímáte **celkovou administrativní zátěž** (náklady na administraci, které je potřeba vynaložit na splnění informačních povinností stanovených výzvou) – jako adekvátní, příliš vysokou, nízkou (ve vztahu k čemu)?
- Co by mohlo být **v podmínkách výzvy nastavené jinak**, aby se eliminovaly potíže při realizaci? Jak by mohly být případně další výzvy lépe nastaveny?
- Jak a na základě čeho celkově hodnotíte **úspěšnost projektu**? Jak projekt reálně pomohl organizaci v procesu TF, DI?
 - Co na projektu (a jeho výsledcích) **oceňujete nejvíce**? Proč právě toto?
 - V čem naopak **spatřujete rezervy** a proč?
 - Jak výzva reagovala na **problémy v rámci procesu TF a DI**, které jste té době **řešili, resp. jak projekt pomohl problém překonat?** (viz odpověď na předposlední otázku v rámci tématu 1)
- Jaké konkrétní **změny** vnímáte v organizaci po **pracovně-organizační stránce** v přímé návaznosti na realizovaný projekt, ale i celkově v rámci transformačních snah v zařízení?
 - Co se zlepšilo?
 - Je něco, co se nepodařilo zlepšit?
 - Co by vám pomohlo?
- Co se změnilo **pro klienty** pobytové sociální služby? Jak se změnila situace klientů nejen v souvislosti s projektem, ale i celkových změn, kterými v rámci transformace klienti procházejí?
 - míra deinstitutionalizace
 - změna rozhodovací autonomie klientů
 - rozvoje jejich kompetencí
 - změna kvality života
 - Jaké konkrétní změny vnímáte, co se zlepšilo?
 - Je něco, co se nepodařilo zlepšit? Co by vám pomohlo?

Téma 3: Faktory úspěšné přeměny zařízení pobytových sociálních služeb v rámci procesu TF a DI (40-45 min. / celkem 110-115)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá hlavní faktory úspěšné přeměny zařízení v rámci procesu TF a DI.

- Co se odehrálo od ukončení podpory do současnosti – jaké další projekty (viz desk-research), jaké další pokroky s transformací?
 - Jak se vám daří transformovanou službu financovat? Jakým způsobem tyto aktivity financujete (národní zdroje nebo i jiné)? Jsou finance překážkou pro další pokračování?
- Jaký očekáváte vývoj transformace do budoucna? Čím to bude zejména ovlivněné?
- Když se vrátíme zpět k samotnému projektu – zajímalo by mě, jak hodnotíte jednotlivé prvky, aktivity v rámci přípravy klientů na přechod do komunitních služeb (v projektu „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“).
- Které z **aktivit, nástrojů transformace** vnímáte jako **klíčové**? Uvedte jak oblast aktivit, tak i konkrétní aktivity, které jste realizovali a nejvíce se osvědčily? Proč právě tyto? V čem spatřujete jejich největší přínos?
- Vnímáte některé aktivity jako **málo přínosné** ve vztahu k cílům transformace, humanizace pobytových sociálních služeb? Které aktivity se **neosvědčily**? Z jakého důvodu?
- **Chyběly** z Vašeho pohledu v rámci přípravy klientů nějaké prvky, aktivity, nástroje? Pokud ano, jaké a proč?
- S jakými **problémy** jste se v rámci projektu setkal/a? Co pro vás osobně bylo **nejobtížnější**, co vám práci nejvíce komplikovalo a jak?
 - během přípravy
 - realizace
 - po realizaci projektu

Zapojení klientů (uživatelů Domova):

- V čem spočívala **příprava a zapojování klientů na přechod do komunitních služeb**?

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Provedená analýza potřeb, možností a schopností uživatelů před plánovaným přechodem do komunitních služeb
- Nácvik činností péče o domácnost a svou osobu
- Nácvik přípravy a samostatného užívání léků
- Nácvik dovedností pro získání a udržení zaměstnání

- Finanční plánování
- Návštěvy plánovaných lokalit vzniku komunitního bydlení
- Účast na tzv. setkání obyvatel (uživatelé a střední management)
- jiné aktivity – jaké?
- Které aktivity se z Vašeho pohledu osvědčily nejvíce, měly **největší přínos** a proč? Konkrétně přínos v čem, dopad na co? (změny rozhodovací autonomie klientů, rozvoje jejich kompetencí, změny kvality života)
- Vyskytly se v rámci realizace nějaké **překážky**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?
- Překvapilo Vás něco v průběhu realizace přípravy a zapojování uživatelů? V jakém smyslu?
- **Jak vnímali realizaci** aktivit samotní **uživatelé**? Byli pro změny **motivovaní**? Jak jste je motivovali a jaký to mělo dopad na celkovou úspěšnost projektu?

Zapojení personálu organizace na procesu TF, DI:

- Jakým způsobem se **dotkla transformace personálu – pracovníků Domova?** (v přípravné fázi, během realizace, po skončení projektu)
 - Jaké části pracovníků se TF přímo či nepřímo dotkla? Na jakých pozicích?
 - Jak konkrétně se TF odrazila ve změně každodennosti personálu? (jak se změnila náplň práce, nové kompetence, více povinností/zodpovědnosti, změna přístupu ke klientům apod.)
- Jak jste s personálem (zejm. s pracovníky v soc. službách v přímé péči) pracovali, aby uměli v nové službě poskytovat odpovídající péči a zlepšovali svůj přístup v rámci DI?
- Jakým způsobem byli **do procesu TF a DI zapojení pracovníci** Domova?

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Pravidelné porady: Porada transformačního týmu, Porada s přímou péčí, Porada o klientech
- Podíl na tvorbě vytipovaných metodických pokynů
- Účast na vzdělávání zaměstnanců (témata: Standardy kvality v praxi transformace sociální služby, Úvod do komunikace s veřejností při TF, Finance klientů a role klíčového pracovníka v procesu TF, Kurz pro pracovníky přímé péče podporující začlenění do běžného života, Vyhodnocování potřeb dospělých uživatelů)
- Účast na odborných stážích v jiných transformovaných organizacích
- Supervize (skupinové, individuální)
- Spolupráce s dobrovolnickou organizací

- Které aktivity se z Vašeho pohledu osvědčily nejvíce, měly **největší přínos** a proč? Přínos v jakém slova smyslu, dopad na co konkrétně?
- Vyskytly se v rámci realizace nějaké neočekávané **překážky, problémy**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?
- **Překvapilo Vás něco** v průběhu realizace přípravy a zapojování pracovníků? V jakém smyslu?
- Jak pracovníci zařízení **vnímali v průběhu přípravy a realizace projektu proces TF?** Co oceňovali? Čeho se obávali? Co jim nebylo jasné apod.? Jakým způsobem jste to zjišťovali?
- Jakým způsobem jste je **obeznáмили s cílem projektu** a s jejich vlastní rolí v jejím naplňování?
- Co jste využívali pro **zvyšování motivace** pracovníků v procesu transformace? Co vám v tomto ohledu nejvíce pomohlo? Co naopak motivaci oslabovalo?
- Co pro vás osobně bylo **nejvíce motivující** v procesu transformace? Co vás naopak **demotivovalo**?
- **Vyhodnocujete** (evaluuujete) nějak **změny** prováděné v rámci transformace? Proč ano/ne?
 - Pokud ano – jak? Co konkrétně vyhodnocujete a jak? (úspěšnost, přínos pro klienty, něco jiného)
 - Pracovali jste s nástroji: Znaky a vodítka DI, Záznam o změnách v životě uživatele soc. služby? Proč ano, proč ne? Pokud ano – byly pro vás tyto nástroje užitečné? Proč ano, proč ne?
- Jak obecně vnímáte, hodnotíte **náročnost financování komunitní služby** ve srovnání s ústavním modelem? Na základě čeho to takto hodnotíte?
 - V čem konkrétním lze vidět úspory? V čem naopak vyšší náklady?
 - Jaká „čísla“ máte pro to k dispozici? Příp. jak náročné by to bylo skutečně porovnat, vyhodnotit?
- Pracovali jste v průběhu realizace s **analýzou rizik procesu transformace**? Proč ano, proč ne? Pokud ano – jak? Jaké spatřujete přínosy?
- Jaká je z Vašeho pohledu **udržitelnost změn** implementovaných v rámci projektu (ekonomická, personální, funkční)? Co to ovlivňuje?
 - Co by vám v této oblasti nejvíce pomohlo?
- **Spolupráce se stakeholdery:**
 - Jakým způsobem organizace spolupracovala a spolupracuje se **zástupci obce, kraje, ministerstva** aj.? (nejen v souvislosti s projektem, ale z dlouhodobé perspektivy)

- Kdo se na spolupráci podílel, v jakých oblastech a jak spolupráci hodnotíte?
- Vyskytly se v rámci spolupráce nějaké **překážky, problémy**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?

Shrnutí, závěr (5 min. / celkem 115-120 min.)

- Zaznělo od Vás mnoho zajímavých a důležitých informací, postřehů. Co Vy osobně považujete za **nejpodstatnější**, co byste na závěr chtěl/a zdůraznit – zejména co se týká toho, do jaké míry nastavení výzvy vyhovovalo pro realizaci projektu?
- Je ještě něco, co byste chtěl/a na závěr dodat, doplnit?
- Děkuji Vám za spolupráci, ochotu a v neposlední řadě všechny poskytnuté informace, které zapracujeme do analýzy společně s informacemi získanými od ostatních účastníků šetření.

Poděkování, rozloučení.

4.2 Scénář 2: Rozhovor se zástupcem „středního managementu“

Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Scénář individuálního polostrukturovaného rozhovoru se **zástupcem „středního managementu“** Domova Háj, p. o. (s interním expertem na proces transformace v organizaci provozovatele sociální služby, nebo s pracovníkem zodpovědným za určitou část procesu)

Úvod, představení (10 min. / celkem 10 min.)

Cíl: Úvodní přivítání, představení agentury a moderátora, seznámení s cílem šetření, vysvětlení pravidel, nástin průběhu rozhovoru.

- Přivítání, **představení agentury** STEM/MARK a **moderátora/moderátorky**
- Stručné **představení šetření, vysvětlení cíle** rozhovoru:
 - Terénní šetření v organizacích, které realizovaly projekt v rámci výzvy 37 OPZ zaměřené na podporu transformace pobytových sociálních služeb a podporu služeb komunitního typu vzniklých po transformaci
 - Výstupy šetření budou sloužit MPSV – Řídicímu orgánu OPZ jako podklad pro nastavení podpory TF a DI v dalším programovém období 2021–2027
- **Vysvětlení výzkumné metody a jejích zásad:**
 - Polostrukturovaný rozhovor dle předem připraveného scénáře, spontánní odpovědi, moderátor může klást doplňující dotazy
 - Při realizaci rozhovorů postupuje STEM/MARK podle standardů dotazování SIMAR a ESOMAR, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou o ochraně osobních údajů. Respondent bude mít k dispozici informační list, ve kterém bude popsán důvod získání jeho osobních údajů vč. informace, jak může postupovat v případě uplatnění svých práv jako subjektu údajů (odejmutí souhlasu s uchováním, informace o nich apod.).
 - Neexistují žádné „správné a špatné odpovědi“, každý respondent může mít vlastní názor, zkušenosti, cílem je získat upřímné odpovědi
 - Přítomnost techniky: pořízení nahrávky rozhovoru pro účely analýzy (přepis rozhovorů, následná analýza dat). Nahrávky jsou archivované pod dobu max. 6 měsíců po ukončení rozhovoru
 - Délka rozhovoru: 85-95 minut
- **Představení respondenta/respondentky:** pozice, za co je zodpovědný/á v organizaci, jak dlouho zde pracuje, participace a zodpovědnost v rámci projektu „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“

Zahřívací otázky:

- Jak byste mi **představil/a Domov Háj**? Na co jste **pyšný/pyšná**? Co se vám daří, co se vám povedlo v posledních letech (cokoliv, nemusí to souviset s diskutovaným projektem)? Co vás naopak **trápí, jaké hlavní nedostatky spatřujete** v rámci fungování vaší organizace?

Téma 1: Kontext přístupu provozovatele pobytových sociálních služeb k tématu TF a DI (5-10 min. / celkem 15-20 min.)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá oblast TF a DI jak v širším celospolečenském kontextu, tak kontextu vlastní organizace, vč. vstupní situace před realizací projektu.

- Když se řekne „**transformace, deinstitucionalizace pobytových sociálních služeb**“, co Vás jako první **spontánně napadne**, co Vám projde hlavou (může to být cokoliv)? Proč právě toto?
- Jak Vy osobně téma **TF a DI pobytových sociálních služeb** vnímáte?
 - Jaké mají tyto procesy z Vašeho pohledu **hlavní přínosy** a pro koho? Jaké ještě a pro koho? Jaká spatřujete **hlavní rizika**?
 - *Orientačně (stručněji než u vyššího managementu):* Jak vnímáte **stávající podmínky** TF a DI v rámci ČR na úrovni: společenské potřeby, veřejné podpory; situace klientů, jejich potřeb, připravenosti; politické podpory; legislativního nastavení; možností financování – čerpání zdrojů aj.)
- Jak hodnotíte vstupní situaci organizace v rámci procesu TF a DI z hlediska
 - **Dosavadních zkušeností** – jaké jste měli jako organizace / Vy osobně konkrétní zkušenosti s procesem TF a DI před vstupem do projektu? (v rámci jakých aktivit, projektů)
 - **Odborných kapacit** – jak hodnotíte **odbornou kapacitu** organizace, připravenost před vstupem do projektu (interní, externí)? Dostačující, nedostačující – proč?
- Víte, co organizaci **vedlo k tomu, přihlásit se do výzvy 37**, jaká byla **hlavní motivace** vstoupit do projektu, resp. do procesu TF a DI?
- Co jste od projektu **očekávali**, co jste potřebovali v rámci procesu TF, DI řešit, zlepšit? Jaké **klíčové problémy v rámci procesu TF a DI** v té době **organizace řešila**?

Téma 2: Vyhodnocení výzvy 37 OPZ (20-25 min. / celkem 35-45 min.)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá podporu projektů zaměřených na procesy TF a DI ve výzvě 37 OPZ – časová dotace se může lišit podle míry participace respondenta v jednotlivých krocích procesu.

- Do jaké míry můžete zhodnotit **nastavení výzvy** – bylo **vyhovující** pro úspěšnou realizaci projektu s požadovaným výsledkem? (definice cíle, klíčové

aktivity, podmínky financování, administrativní náročnost, povinné výstupy projektu aj.)

- **Jaké konkrétní problémy** jste z hlediska administrace projektu řešili? Jak jste si s nimi poradili, jak jste situaci řešili? Co pro vás bylo **nejobtížnější**, co vám realizaci projektu komplikovalo? Proč právě toto? Jak jste se s tím vypořádali?
- **Podmínky financování** – jak hodnotíte podmínky financování, nechybělo vám v rámci aktivit něco, co nebylo uhraditelné z podpory OPZ?
- Mohli byste si z finančních důvodů dovolit zrealizovat aktivity i bez podpory z ESF? Jaké **jiné (alternativní) zdroje financování** byste mohli využít?
- Jak vnímáte **celkovou administrativní zátěž** (náklady na administraci, které je potřeba vynaložit na splnění informačních povinností stanovených výzvou) – jako adekvátní, příliš vysokou, nízkou (ve vztahu k čemu)?
- Co by mohlo být **v podmínkách výzvy nastavené jinak**, aby se eliminovaly potíže při realizaci?
- Jak a na základě čeho celkově hodnotíte **úspěšnost projektu**? Jak projekt reálně pomohl organizaci v procesu TF, DI?
- Jaké konkrétní **změny** vnímáte v organizaci po **pracovně-organizační stránce** v přímé návaznosti na realizovaný projekt?
 - Co se zlepšilo?
 - Je něco, co se nepodařilo zlepšit?
 - Co by vám pomohlo?
- **Jak hodnotíte spolupráci** v rámci transformačního týmu, role metodika, externí koordinátora a konzultanta, managementu organizace, sociálního pracovníka, klientů organizace, dobrovolníků atd.
- Co se změnilo **pro klienty** pobytové sociální služby? Jak se změnila situace klientů nejen v souvislosti s projektem, ale i celkových změn, kterými v rámci transformace klienti procházejí?
 - míra deinstitutionalizace
 - změna rozhodovací autonomie klientů
 - rozvoje jejich kompetencí
 - změna kvality života
 - Jaké konkrétní změny vnímáte, co se zlepšilo?
 - Je něco, co se nepodařilo zlepšit? Co by vám pomohlo?

Téma 3: Faktory úspěšné přeměny zařízení pobytových sociálních služeb v rámci procesu TF a DI (45 min. / celkem 80-90 min.)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá hlavní faktory úspěšné přeměny zařízení v rámci procesu TF a DI.

- Co se odehrálo od ukončení podpory do současnosti – jaké další projekty (viz desk-research), jaké další pokroky s transformací?
 - Jak se vám daří transformovanou službu financovat? Jakým způsobem tyto aktivity financujete (národní zdroje nebo i jiné)? Jsou finance překážkou pro další pokračování?
- Jaký očekáváte vývoj transformace do budoucna? Čím to bude zejména ovlivněné?
- Když se vrátíme zpět k samotnému projektu – zajímalo by mě, jak hodnotíte jednotlivé prvky, aktivity v rámci přípravy klientů na přechod do komunitních služeb (v projektu „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“).
- Které z **aktivit, nástrojů transformace** vnímáte jako **klíčové**? (bez kterých by projekt byl jednoznačně méně úspěšný) Uvedte jak oblast aktivit, tak i konkrétní aktivity, které jste realizovali a nejvíce se osvědčily? Proč právě tyto? V čem spatřujete jejich největší přínos?
- Vnímáte některé aktivity jako **málo přínosné** ve vztahu k cílům transformace, humanizace pobytových sociálních služeb? Které aktivity se **neosvědčily**? Z jakého důvodu?
- **Chyběly** z Vašeho pohledu v rámci přípravy klientů nějaké prvky, aktivity, nástroje? Pokud ano, jaké a proč?
- S jakými **problémy** jste se v rámci projektu setkal/a? Co pro vás osobně bylo **nejobtížnější**, co vám práci nejvíce komplikovalo a jak?
 - během přípravy
 - realizace
 - po realizaci projektu

Zapojení klientů (uživatelů Domova):

- V čem spočívala **příprava a zapojování klientů na přechod do komunitních služeb**?

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Provedená analýza potřeb, možností a schopností uživatelů před plánovaným přechodem do komunitních služeb
- Nácvik činností péče o domácnost a svou osobu
- Nácvik přípravy a samostatného užívání léků

- Nácvik dovedností pro získání a udržení zaměstnání
- Finanční plánování
- Návštěvy plánovaných lokalit vzniku komunitního bydlení
- Účast na tzv. setkání obyvatel (uživatelé a střední management)
- jiné aktivity – jaké?
- Které aktivity se z Vašeho pohledu osvědčily nejvíce, měly **největší přínos** a proč?
- Vyskytly se v rámci realizace nějaké **překážky**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?
- Překvapilo Vás něco v průběhu realizace přípravy a zapojování uživatelů? V jakém smyslu?
- **Jak vnímali realizaci** aktivit samotní **uživatelé**? Byli pro změny **motivovaní**? Jak jste je motivovali a jaký to mělo dopad na celkovou úspěšnost projektu?

Zapojení personálu organizace na procesu TF, DI:

- Jakým způsobem se **dotkla transformace personálu – pracovníků Domova?** (v přípravné fázi, během realizace, po skončení projektu)
 - Jaké části pracovníků se TF přímo či nepřímo dotkla? Na jakých pozicích?
 - Jak konkrétně se TF odrazila ve změně každodennosti personálu? (jak se změnila náplň práce, nové kompetence, více povinností/zodpovědnosti, změna přístupu ke klientům apod.)
- Jak jste s personálem (zejm. s pracovníky v soc. službách v přímé péči) pracovali, aby uměli v nové službě poskytovat odpovídající péči a zlepšovali svůj přístup v rámci DI?
- Jakým způsobem byli **do procesu TF a DI zapojení pracovníci Domova?**

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Pravidelné porady: Porada transformačního týmu, Porada s přímou péčí, Porada o klientech
- Podíl na tvorbě vytipovaných metodických pokynů
- Účast na vzdělávání zaměstnanců (témata: Standardy kvality v praxi transformace sociální služby, Úvod do komunikace s veřejností při TF, Finance klientů a role klíčového pracovníka v procesu TF, Kurz pro pracovníky přímé péče podporující začlenění do běžného života, Vyhodnocování potřeb dospělých uživatelů)
- Účast na odborných stážích v jiných transformovaných organizacích
- Supervize (skupinové, individuální)

- Spolupráce s dobrovolnickou organizací
- Které aktivity se z Vašeho pohledu osvědčily nejvíce, měly **největší přínos** a proč? Přínos v jakém slova smyslu, dopad na co konkrétně?
- Vyskytly se v rámci realizace nějaké neočekávané **překážky, problémy**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?
- **Překvapilo** Vás něco v průběhu realizace přípravy a zapojování pracovníků? V jakém smyslu? Měl/a jste nějaké **obavy, pochybnosti**? Jak jste to řešil/a?
- Jak pracovníci zařízení **vnímali v průběhu přípravy a realizace projektu proces TF**? Co oceňovali? Čeho se obávali? Co jim nebylo jasné apod.? Jakým způsobem jste to zjišťovali?
- Jakým způsobem byli pracovníci **obeznámeni** s cílem projektu, plánovaným průběhem a s jejich vlastní rolí v jejím naplňování? Jak hodnotíte **kvalitu komunikace** ze strany vedení organizace – směrem k vám i k dalším pracovníkům, zejm. přímé péče
- Co jste využívali pro **zvyšování motivace** pracovníků v procesu transformace? Co vám v tomto ohledu nejvíce pomohlo? Co naopak motivaci oslabovalo?
- Co pro vás osobně bylo **nejvíce motivující** v procesu transformace? Co vás naopak **demotivovalo**?
- **Spolupráce se stakeholdery:**
 - *Nejprve ověřit, zda je pro respondenta relevantní:* Máte povědomí o tom, jak dlouhodobě probíhá spolupráce v rámci transformace, resp. v rámci projektu se zástupci obce, kraje, ministerstva? Jste / byl/a jste **do spolupráce** s těmito subjekty **zapojený/á**? Pokud ano, jak?

Následující otázky položit pouze těm, kteří se k tématu mohou relevantně vyjádřit.

- Jakým způsobem organizace spolupracovala a spolupracuje se **zástupci obce, kraje, ministerstva** aj.? (nejen v souvislosti s projektem, ale z dlouhodobé perspektivy)
- Kdo se na spolupráci podílel, v jakých oblastech a jak spolupráci hodnotíte?
- Vyskytly se v rámci spolupráce nějaké **překážky, problémy**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili?
- Máte přehled o tom, zda se nějak **vyhodnocují (evaluuji) změny** prováděné v rámci transformace? (*MOD: Pokud nemá přehled, nedokáže se vyjádřit, otázku vynechat*)
 - Pokud se změny vyhodnocují – jak? Co konkrétně se vyhodnocuje a jak? (úspěšnost, přínos pro klienty, něco jiného)

- Pracovali jste s nástroji: Znaky a vodítka DI, Záznam o změnách v životě uživatele soc. služby? Proč ano, proč ne? Pokud ano – byly pro vás tyto nástroje užitečné? Proč ano, proč ne?
- Jak obecně vnímáte, hodnotíte **náročnost financování komunitní služby** ve srovnání s ústavním modelem? Na základě čeho to takto hodnotíte? (*MOD: dtto jako u předchozí otázky – pokud se nedokáže vyjádřit, otázku vynechat*)
 - V čem konkrétním lze vidět úspory? V čem naopak vyšší náklady?
 - Jaká „čísla“ máte pro to k dispozici? Příp. jak náročné by to bylo skutečně porovnat, vyhodnotit?
- Pracovali jste v průběhu realizace s **analýzou rizik procesu transformace**? Proč ano, proč ne? Pokud ano – jak? Jaké spatřujete přínosy?
- Jaká je z Vašeho pohledu **udržitelnost změn** implementovaných v rámci projektu (ekonomická, personální, funkční)? Co to ovlivňuje? Co by vám v této oblasti nejvíce pomohlo?

Shrnutí, závěr (5 min. / celkem 85-95 min.)

- Zaznělo od Vás mnoho zajímavých a důležitých informací, postřehů. Co Vy osobně považujete za **nejpodstatnější**, co byste na závěr chtěl/a zdůraznit – zejména co se týká toho, do jaké míry nastavení výzvy vyhovovalo pro realizaci projektu?
- Je ještě něco, co byste chtěl/a na závěr dodat, doplnit?
- Děkuji Vám za spolupráci, ochotu a v neposlední řadě všechny poskytnuté informace, které zapracujeme do analýzy společně s informacemi získanými od ostatních účastníků šetření.

Poděkování, rozloučení.

4.3 Scénář 3: Rozhovor s „asistentem“

Kvalitativní šetření projektů ve výzvách na transformaci pobytových sociálních služeb

Scénář individuálního polostrukturovaného rozhovoru s **„asistentem“** Domova Háj, p. o. (s pracovníkem v sociálních službách s dlouhodobou praxí v přímé práci s klienty)

Rozhovor bude vždy přizpůsoben charakteristikám respondenta i po jazykové stránce (mj. se bude vyhýbat odborné terminologii). Dotazování se bude přizpůsobovat individuálním možnostem respondenta se k určitému tématu, otázek vyjádřit – není nutné získat odpovědi na všechny otázky).

Úvod, představení (10 min. / celkem 10 min.)

Cíl: Úvodní přivítání, představení agentury a moderátora, seznámení s cílem šetření, vysvětlení pravidel, nástin průběhu rozhovoru.

- Přivítání, **představení agentury** STEM/MARK a **moderátora/moderátorky**
- Stručné **představení šetření, vysvětlení cíle** rozhovoru:
 - Terénní šetření v organizacích, které realizovaly projekty zaměřené na podporu transformace pobytových sociálních služeb a podporu služeb komunitního typu vzniklých po transformaci – ve vašem případě se jednalo o projekt „Podpora procesu transformace pobytových služeb a podpora služeb komunitního typu vzniklých po transformaci“, zkráceně "S kvalitní přípravou do běžného života" (probíhal v letech 2016-2018, zahrnoval zejm. vzdělávací aktivity pro pracovníky Domova Háj)
- **Vysvětlení výzkumné metody a jejích zásad:**
 - Polostrukturovaný rozhovor dle předem připraveného scénáře, spontánní odpovědi, moderátor může klást doplňující dotazy
 - Při realizaci rozhovorů postupuje STEM/MARK podle standardů dotazování SIMAR a ESOMAR, které jsou v souladu s platnou českou a evropskou legislativou o ochraně osobních údajů. Respondent bude mít k dispozici informační list, ve kterém bude popsán důvod získání jeho osobních údajů vč. informace, jak může postupovat v případě uplatnění svých práv jako subjektu údajů (odejmutí souhlasu s uchováním, informace o nich apod.).
 - Neexistují žádné „správné a špatné odpovědi“, každý respondent může mít vlastní názor, zkušenosti, cílem je získat upřímné odpovědi
 - Přítomnost techniky: pořízení nahrávky rozhovoru pro účely analýzy (přepis rozhovorů, následná analýza dat). Nahrávky jsou archivované pod dobu max. 6 měsíců po ukončení rozhovoru
 - Délka rozhovoru: cca 45–60 minut

- **Představení respondenta/respondentky:** pozice, za co je zodpovědný/á v organizaci, jak dlouho zde pracuje, participace a zodpovědnost v rámci projektu „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“

Zahřívací otázky:

- Jak byste mi **představil/a Domov Háj**? Co se Vám v Domově Háj líbí? Co by se **mohlo zlepšit**?

Okrajově vybrané otázky v rámci tématu 1 a 2 (pouze relevantní otázky, které pomohou pochopit postoje a zkušenosti respondenta v rámci klíčového Tématu 3) **(max. 5 min. / celkem 15 min.)**

- Když se řekne „**transformace pobytových sociálních služeb**“, co Vás jako první **spontánně napadne**, co Vám projde hlavou? Používáte pro přeměnu ústavní služby na službu v komunitě jiný pojem než „transformace SS“ (*MOD: v další části rozhovoru používat pojem, který používá respondent*).
- Jak téma transformace vnímáte? Jaké má **přínosy, rizika**? (pro klienty, jejich rodiny, společnost, zařízení, která komunitní služby poskytuje, její pracovníky)

Téma 3: Faktory úspěšné přeměny zařízení pobytových sociálních služeb v rámci procesu TF a DI (30-40 min. / celkem 45-55)

Cíl: Zjistit, jak respondent vnímá hlavní faktory úspěšné přeměny zařízení v rámci procesu TF a DI.

- Co se **pro vás v souvislosti s transformací** (změnou poskytovaných služeb z ústavní na komunitní) **konkrétně změnilo**? (*MOD: ujistit se, zda změny souvisí obecně s transformačním procesem v Domově Háj, tj. i předchozími projekty, a jaký konkrétní dopad měl sledovaný projekt*)
 - Jak to konkrétně zasáhlo do Vaší každodenní práce? (náplň práce, harmonogram, povinnosti, znalosti, dovednosti, atmosféra, pracovní motivace aj.)
 - Jak tyto změny vnímáte, hodnotíte? (kladně vs. negativně a proč)
- Co se vlastně **změnilo pro klienty** v souvislosti s transformací (změnou poskytovaných služeb z ústavní na komunitní)? (*MOD: ujistit se, zda změny souvisí obecně s transformačním procesem v Domově Háj, tj. i předchozími projekty, a jaký konkrétní dopad měl sledovaný projekt*)
 - Jak to konkrétně zasáhlo jejich běžné fungování?
 - Jak tyto změny vnímáte, hodnotíte + proč takto?
- Jak probíhala příprava na změny? Jakým způsobem jste byl/a jako pracovník přímé péče **obeznámen/a** s cílem projektu, plánovaným průběhem, vaší rolí v procesu? Jak hodnotíte **kvalitu komunikace** ze strany vedení organizace, příp. dalších zúčastněných osob?
- **Překvapilo** Vás něco v průběhu realizace přípravy a zapojování pracovníků? V jakém smyslu? Měl/a jste nějaké **obavy, pochybnosti**? Jak jste to řešil/a?

Měl/a jste možnost případné obavy řešit, diskutovat s někým, měl/a jste dostatečnou podporu – od koho?

- Co pro vás bylo **nejvíce motivující** v procesu transformace? Co vás naopak **demotivovalo**?
- Co pro Vás bylo nejobtížnější, s jakými problémy jste se celkově v rámci procesu transformace nejvíce potýkal/a?

Zapojení pracovníků přímé péče:

- Jakým způsobem jste byl/a **do projektu zapojený/á?** (v přípravné fázi, během realizace, po skončení projektu)

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Pravidelné porady: Porada transformačního týmu, Porada s přímou péčí, Porada o klientech
 - Podíl na tvorbě vytipovaných metodických pokynů
 - Podpora uživatelů při nácviku činností a dovedností
 - Účast na vzdělávání zaměstnanců (témata: Standardy kvality v praxi transformace sociální služby, Úvod do komunikace s veřejností při TF, Finance klientů a role klíčového pracovníka v procesu TF, Kurz pro pracovníky přímé péče podporující začlenění do běžného života, Vyhodnocování potřeb dospělých uživatelů)
 - Účast na odborných stážích v jiných transformovaných organizacích
 - Supervize (skupinové, individuální)
 - Spolupráce s dobrovolnickou organizací
- Které z **aktivit, kroků, které byly realizovány**, považujete za **nejdůležitější** (bez kterých by projekt byl jednoznačně méně úspěšný? Proč právě tyto? V čem spatřujete jejich největší přínos?
 - Které aktivity se **neosvědčily**? Z jakého důvodu? Vnímáte některé aktivity jako **málo přínosné**? **Chyběly** z Vašeho pohledu v rámci přípravy klientů nějaké prvky, aktivity, nástroje? Pokud ano, jaké a proč?
 - S jakými **problémy** jste se v rámci projektu setkal/a? Co pro vás osobně bylo **nejobtížnější**, co vám práci nejvíce komplikovalo a jak?
 - během přípravy
 - realizace
 - po realizaci projektu

Zapojení klientů (uživatelů Domova):

- **Které aktivity** se z Vašeho pohledu osvědčily nejvíce, měly **největší přínos** v rámci zapojení samotných uživatelů služeb Domova? Proč?

Pokud respondent spontánně nezmíní, doptat se na:

- Provedená analýza potřeb, možností a schopností uživatelů před plánovaným přechodem do komunitních služeb
 - Nácvik činností péče o domácnost a svou osobu
 - Nácvik přípravy a samostatného užívání léků
 - Nácvik dovedností pro získání a udržení zaměstnání
 - Finanční plánování
 - Návštěvy plánovaných lokalit vzniku komunitního bydlení
 - Účast na tzv. setkání obyvatel (uživatelé a střední management)
 - jiné aktivity – jaké?
- Vyskytly se v rámci realizace nějaké **problémy, překážky na straně uživatelů**? Pokud ano – jaké? Jak jste je řešili? Co jim dělalo největší problémy?
 - Překvapilo Vás něco v průběhu realizace přípravy a zapojování uživatelů? V jakém smyslu?
 - **Jak** se domníváte, že **vnímali realizaci** aktivit samotní **uživatelé**? Byli pro změny **motivovaní**? Co se osvědčilo? Co se neosvědčilo?
 - Vnímáte realizovaný projekt jako **úspěšný**? Co se zlepšilo, co se povedlo a proč? Co se nepodařilo zlepšit a proč?
 - Jaké **změny se podařilo nastartovat a udržet**? Je něco, co od ukončení projektu (r. 2018) ustrnulo, dál se nerozvíjí, příp. se nepodařilo **udržet**? Co a z jakých důvodů podle Vašeho názoru?
 - Jak se podle vás budou dále vyvíjet nastartované změny v Domově Háj? Co na to bude mít největší vliv?

Shrnutí, závěr (max. 5 min. / celkem 45-60 min.)

- Zaznělo od Vás mnoho zajímavých a důležitých informací, postřehů. Co Vy osobně považujete za **nejpodstatnější**, co byste na závěr chtěl/a zdůraznit – co se podle Vašeho názoru povedlo nejvíce a co byste do budoucna přivítal/a?
- Je ještě něco, co byste chtěl/a na závěr dodat, doplnit?
- Děkuji Vám za spolupráci, ochotu a v neposlední řadě všechny poskytnuté informace, které zapracujeme do analýzy společně s informacemi získanými od ostatních účastníků šetření.

Poděkování, rozloučení.

5. INFORMACE O ZKOUMANÝCH PŘÍPADECH

Kapitola obsahuje komplexní přehled o vybraných devíti zkoumaných případech – organizacích, které realizovaly projekt ve výzvě 37 OPZ s aktivitami typu B a C.

Informace o jednotlivých organizacích obsahují základní údaje o organizaci, realizovaném projektu, dalších souvisejících aktivitách v rámci procesu TF a DI. Dále jsou uvedeny případné komentáře k plánovaným modifikacím scénářů rozhovorů pro daný případ.

5.1 Diakonie Valašské Meziříčí

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Diakonie Valašské Meziříčí

Sídlo: Žerotínova 1421, 757 01 Valašské Meziříčí

Právní forma: církevní právnická osoba

Zřizovatel: Diakonie Českobratrské církve evangelické

K 1. 1. 2020 došlo ke sloučení středisek Diakonie ČCE – středisko ve Valašském Meziříčí a Diakonie ČCE – hospic Citadela⁸. V současnosti se jedná o prakticky největší středisko Diakonie, které poskytuje široké spektrum pobytových i terénních sociálních a zdravotních služeb:

- **zdravotní služby pro nemocné a umírající:** hospic Citadela, domácí hospic Společnou cestou, domácí zdravotní péče, sociálně zdravotní lůžka, ambulance paliativní medicíny;
- **služby k podpoře domácí péče:** poradna pro pečující, pečovatelská služba, osobní asistence, terénní odlehčovací služby, denní stacionář Dobromysl;
- **sociální pobytové služby pro seniory a osoby s demencí:** domov se zvláštním režimem (DZR), pobytové odlehčovací služby;
- **služby pro osoby se zdravotním postižením:** chráněné bydlení (CHB) Johannes, sociální rehabilitace.

Počet klientů, kterým byly služby poskytnuty (údaje za r. 2019): **1205** v rámci Diakonie ČCE – středisko ve Valašském Meziříčí a **545** v rámci Diakonie ČCE – hospic Citadela.

Počet **zaměstnanců** (údaj z Výroční zprávy za r. 2019): **68** ve středisku Diakonie ČCE – středisko ve Valašském Meziříčí a **141** ve středisku Diakonie ČCE – hospic Citadela.

Územní působnost: Zlínský kraj, především **okres Vsetín**.

⁸ Realizátorem projektu podpořeném ve výzvě byla Diakonie ČCE – středisko ve Valašském Meziříčí.

Základní informace o službě, které se týká realizovaný projekt

CHB Johannes je určeno pro osoby ve věku 18-69 let s lehkým až středně těžkým mentálním, příp. kombinovaným postižením. Komunitní služba je poskytována ve Valašském Meziříčí **od roku 2015** a je spolufinancována z rozpočtu Zlínského kraje. Služba má **3 domácnosti** (samostatné byty), kde žije **12 klientů**. Někteří docházejí do zaměstnání, jiní do sociálních služeb.

Počet zaměstnanců: 9 (manažer úseku, vedoucí sociální pracovník, 7 pracovníků v sociálních službách).

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Žijeme tu s vámi!“** (zkrácený název „Chráněné bydlení“)

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001923**

Realizace: 1. 9. 2016 – 31. 8. 2018

Rozpočet: 3 687 611,25 Kč

Popis projektu: Projekt je zaměřen na rozvoj služby CHB. Jedná se o podporu služby, která vznikla jako výsledek transformačního procesu velkokapacitní pobytové služby Domov pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) Zašová Sociální služby Vsetín.

Cíl projektu: podpořit poskytování profesionální, kvalitní sociální služby, která bude schopná účinně reagovat na specifické potřeby svých klientů, a tím podporovat jejich sociální začleňování a minimalizovat riziko jejich sociálního vyloučení; pomoci klientům služby CHB zapojit se do místní komunity; umožnit pracovníkům služby nastavit jasná pravidla a postupy vytvořením relevantní metodiky.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- koordinace procesů v CHB – vytvoření nové metodiky poskytování služby CHB upravující vnitřní pravidla a pracovní postupy poskytování této služby;
- akreditované vzdělávání pracovníků CHB – právní odpovědnost při poskytování sociálních služeb, sexualita osob s mentálním postižením, psychiatrické minimum, kurz krizové intervence, první pomoc v soc. službách, techniky komunikace s klienty, DI a TF soc. služeb, osobnost jedince s mentálním postižením a možnosti jejího rozvoje;
- podpora zapojení uživatelů do místní komunity – nácvik dovedností umožňující využívat zdroje (veřejná doprava, pošta, knihovna, péče o zdraví), seznámení s možnostmi aktivního trávení volného času, tvorba individuálních plánů;
- podpora získání pracovních dovedností klientů – nákup vybavení pro práci s klienty, nácvik pracovních činností;
- osvěta veřejnosti a neformální vzdělávání dotčených skupin – vytvoření příruční pro komunikaci s dotčenými skupinami, workshopy.

Historie a současnost transformačních snah

Diakonie ČCE – středisko ve Valašském Meziříčí se v roce **2013** zapojilo do **transformace DOZP Zašová**, kdy převzalo od Sociálních služeb Vsetín sociální **službu podpora samostatného bydlení** (samotný DOZP Zašová se zapojil do pilotního projektu podpora transformace sociálních služeb již v roce 2008).

V roce 2014 středisko zahájilo činnost **služby sociální rehabilitace**. Cílem služby bylo připravit klienty DOZP Zašová na proces TF a následnou adaptaci na nová bydlení. Sociální rehabilitace postupně otevřela dvě zařízení (Valašské Meziříčí a Rožnov pod Radhoštěm) a během TF pomohla 62 klientům DOZP Zašová. Po ukončení TF začala služba být nabízena i lidem doposud žijících ve svých rodinách. V roce 2019 byla služba poskytnuta 48 klientům.

Od roku 2013 organizace začala pro osoby se zdravotním postižením vytvářet kvalitní a dlouhodobě udržitelná **pracovní místa**. Za tímto účelem byla založená dceřiná společnost 1. Valašská Diakonická s.r.o., pod kterou v současnosti spadají **tři sociální podniky** (Palomino, Pralinkárna, Na ramínku).

Od roku 2015 je poskytována již zmiňovaná služba **CHB Johannes**.

V roce 2017 bylo založené **tréninkové pracoviště Matteo** (projekt „Jsem připraven a těším se!“ realizovaný ve výzvě 68 OPZ) orientované na pomoc osobám se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním při přípravě na zaměstnání a následném získání pracovního místa.

5.2 Domov Háj, příspěvková organizace

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Domov Háj, p. o.

Sídlo: Háj 1253, 584 01 Ledec nad Sázavou

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Kraj Vysočina

Domov Háj je koedukované zařízení pro muže i ženy ve věku od 18 let s mentálním nebo s kombinovaným postižením, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Poskytovány jsou pobytové služby:

- **Domov Háj** – pobytová sociální služba DOZP poskytovaná nepřetržitě v objektu přístavby nemocnice v Ledči nad Sázavou v lokalitě Háj. Služba funguje od roku 1995 (dříve jako ÚSP Ledec nad Sázavou; příspěvková organizace byla zřízena v roce 2003). Kapacita služby: 60 klientů a v rámci této kapacity jsou zřízeny i 2 samostatné domácnosti po 12 klientech (fungují od roku 2013);
- **chráněné bydlení** – pobytové komunitní služby zajišťované ve dvou rodinných domech ve Světlé nad Sázavou, každé bydlení má kapacitu 6 osob a funguje na bázi individuální podpory jednotlivých klientů:
 - první komunitní bydlení v Haškově ulici funguje již od roku 2012 (vzniklo bez podpory z ESF);
 - do druhého v ulici Pplk. Hradeckého se klienti nastěhovali v únoru 2018;

Současná **kapacita** zařízení je **72 osob** (60 v hlavní budově v Háji a 12 v komunitních bydleních ve Světlé nad Sázavou).

Celkový **počet zaměstnanců** (údaj z Výroční zprávy za r. 2019): **53** pracovníků (z 80 % personál zajišťující péči o klienty, z 20 % provozní personál).

Územní působnost: kraj Vysočina, **okres Havlíčkův Brod**.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Jedná se o pobytové sociální služby DOZP (poskytované v komunitě) a CHB.

V návaznosti na projekt od roku 2018 zatím **funguje jedna transformovaná služba CHB ve Světlé nad Sázavou** (objekt v ul. Pplk. Hradeckého):

- kapacita služby: 6 osob
- počet pracovníků: 3 pracovnice v sociálních službách, 2 aktivizační pracovníci zaměřeni na integraci klientů do běžné společnosti

Podstatná část nových pobytových služeb začne být klientům **poskytována až po dokončení nových objektů** v lokalitách Ledec nad Sázavou, Světlá nad Sázavou, Havlíčkův brod, Chotěboř a Golčův Jeníkov.

Kromě sociální služby **DOZP** bude poskytována služba **CHB, sociálně terapeutická dílna a denní stacionář**. Domky pro osoby s potřebou větší péče i chráněná bydlení budou ve zmíněných lokalitách rovnoměrně rozmístěny.

Ke stěhování klientů do domácností dojde postupně v průběhu roku 2021 a **ke konci roku 2021 by měl být dokončen proces „Opuštění Domova Háj“**.

Po transformaci budou poskytovány v jednotlivých lokalitách tyto služby:

- Ledeč nad Sázavou: 2 domy – DOZP (1 domácnost) a CHB (2 domácnosti), kapacita celkem 12 osob;
- Havlíčkův Brod: 2 domy – DOZP (1 domácnost) a CHB (2 domácnosti), kapacita celkem 12 osob;
- Chotěboř: 1 bytový dům – DOZP (1 domácnost) a CHB (2 domácnosti), kapacita celkem 12 osob;
- Golčův Jeníkov: 2 domy – DOZP (1 domácnost) a CHB (2 domácnosti), kapacita celkem 12 osob; zároveň se zde plánuje vytvořit denní stacionář pro 10 osob s mentálním postižením a denní stacionář pro 10 seniorů, sociálně terapeutickou dílnu s kapacitou 6 osob;
- Světlá nad Sázavou: 4 domy (ve 2 z nich již služby fungují) – DOZP (4 domácnosti), kapacita celkem 24 osob; součástí objektu pro management budou i relaxační prostory pro klienty a sociálně terapeutická dílna přístupná i lidem žijícím mimo poskytovanou službu s kapacitou 8 osob.

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název: **„Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace Domova Háj“** (zkrácený název „S kvalitní přípravou do běžného života“)

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001839**

Realizace: 1. 10. 2016 – 30. 9. 2018

Rozpočet: 1 433 927,50 Kč

Popis projektu: Projekt je zaměřen na podporu a koordinaci přechodové fáze procesu transformace Domova Háj. Podpořené činnosti cílí na přípravu, přestěhování a integraci klientů s ohledem na jejich individuální potřeby. Projekt zajišťuje podporu pracovníků zapojených do procesu TF odborným vzděláním v oblasti směřující k aktivizaci klientů a dále v návaznosti na potřeby stávající služby.

Realizované aktivity:

- koordinace a konzultace procesu přechodové fáze TF – revize stávajících metodik, vnitřních pravidel, směrnic, standardů a pracovních postupů, implementace TF plánu;

- vzdělávání zaměstnanců se zaměřením na oblasti směřující k aktivizaci klientů, podpoře jejich samostatnosti, rozvoji schopností a dovedností – vyhodnocování potřeb dospělých uživatelů, kurz pro PSS podporující začlenění do běžného života;
- odborné vzdělávání zaměstnanců se zaměřením na školení pracovníků v návaznosti na potřeby stávající služby – kurzy zaměřené na standardy kvality v praxi TF, komunikaci s veřejností při TF;
- supervizní podpora pracovníků zapojených do procesu TF;
- zajištění technického vybavení pro sociální rehabilitaci, proškolení k používání;
- sociální rehabilitace, nácvik dovedností (nácvik činností péče o domácnost a svou osobu, nácvik přípravy a samostatného užívání léků, nácvik dovedností pro získání a udržení zaměstnání, finanční plánování, návštěvy plánovaných lokalit vzniku komunitního bydlení aj.);
- informování o procesu TF Domova Háj.

Historie transformačních snah a výhled do budoucna

Již od roku 2009 se v organizaci začalo uvažovat o vzniku komunitního bydlení.

V rámci humanizace poskytovaných služeb byly v roce **2010** z prostředků Kraje Vysočina provedeny **úpravy pokojů** v hlavní budově a klientům se naskytla možnost žít v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením.

Další zkvalitnění služeb přinesl projekt **„Podpora transformace sociálních služeb“** (financován z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost), do něhož byl Domov Háj pro období 2009-2013 vybrán.

V roce 2011 byla realizována rekonstrukce **rodinného domu ve Světlé nad Sázavou** (přestavbu financoval Kraj Vysočina), od roku 2012 je v tomto domě poskytována sociální služba **komunitního bydlení**.

V návaznosti na transformaci byla v roce **2013** v 5. patře **hlavní budovy** zřízena první **samostatná domácnost** a do druhé se klienti přestěhovali v roce **2015**.

Transformační plán popisující proces úplné transformace zařízení z ústavního prostředí do prostředí běžné komunity byl schválen v roce 2015.

2016-2018: realizace zmiňovaného projektu **ve výzvě 37 OPZ „Zkvalitnění procesu přechodové fáze transformace“**, který odstartoval přípravu pracovníků i klientů na přeměnu z poskytování sociální služby v ústavu na poskytování sociální služby v komunitě.

2018-2021: projekt **„Jsme tu s vámi“** realizovaný ve **výzvě 66 OPZ** je naopak cílen již na nově vytvořenou komunitní službu ve Světlé nad Sázavou, kde podporuje klienty i pracovníky v tom, aby se snáze začlenili do společnosti.

2019-2021: projekt „**Na Cestě**“ realizovaný **ve výzvě 89 OPZ**, který se opět zabývá přípravou pracovníků a klientů v hlavní budově v Háji na přechod do komunitní služby (podpora integračního mini-týmu pracovníků při intenzivní přípravě klientů a zaměstnanců na přechod).

V současné době probíhá výstavba nových objektů a **do konce roku 2021** by měl být **proces úplné transformace** zařízení z ústavního prostředí do prostředí běžné komunity **dokončen** – Domov Háj již nebude jednou velkou kolektivní službou, ale sítí drobných pobytových služeb **v pěti lokalitách** na Havlíčkovsku.

5.3 Domov Jeřabina Pelhřimov, příspěvková organizace

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Domov Jeřabina Pelhřimov, p. o.

Sídlo: U Elektrárny 1965, 393 01 Pelhřimov

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Kraj Vysočina

Domov Jeřabina Pelhřimov (bývalý Ústav sociální péče pro mentálně postižené) je **plně transformované zařízení** poskytující **pobytové a ambulantní sociální služby**. Transformací vzniklo celkem 12 domů rodinného typu situovaných po celém okrese Pelhřimov, kde se klienti aktivně zapojují do dění místních spolků, skupin, komunit.

V rámci pobytových sociálních služeb organizace provozuje:

- **CHB** s kapacitou **48 osob**, určené pro dospělé osoby s mentálním postižením, popř. s přidruženým tělesným nebo smyslovým onemocněním, dále pro dospělé osoby s autismem, které mají sníženou soběstačnost z důvodu tohoto postižení, a dospělé osoby s mentálním postižením a problémovým chováním, které mají sníženou soběstačnost z důvodu tohoto postižení. Služby CHB jsou poskytovány **v 5 lokalitách** (2x Pelhřimov, 2x Cetoraz, 2x Humpolec, dále Nový Rychnov a Počátky), kapacita každého bydlení je 6 osob;
- **DOZP** s kapacitou **12 osob** (6 osob v **Pelhřimově** a 6 osob v lokalitě **Počátky**), určen pro dospělé osoby s mentálním postižením těžkého stupně, popř. s přidruženým tělesným nebo smyslovým onemocněním, které mají sníženou soběstačnost z důvodu tohoto postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby;
- **DZR** s kapacitou **12 osob** v lokalitě **Horní Cerekev**, určený pro muže od 15 let s mentálním postižením nebo poruchami autistického spektra s poruchami chování, které významně snižují možnost kolektivního soužití;
- **domov pro seniory** v lokalitě **Onšov** s kapacitou **51 osob** (ke sloučení s Domovem Jeřabina došlo v roce 2019).

V rámci ambulantních sociálních služeb poskytuje služby:

- **denní stacionář** s kapacitou **44 osob**, určený dospělým osobám s postižením mentálním, případně v kombinaci s postižením tělesným nebo smyslovým, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení a osobám s autismem, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí, nebo využívají pobytovou službu. Místo poskytované služby: **Pelhřimov** (výtvarná dílna, keramická dílna, dílna Axmanovy metody modelování hlínou, dílna IT a Občanské výchovy), **Počátky** (dílna floristiky a košíkářství, zooterapie), **Horní Cerekev** (tkalcovská dílna, keramická dílna, výtvarná dílna);

- **sociálně terapeutická dílna** s kapacitou **2 osoby**, provozovaná v **Pelhřimově**, určená dospělým osobám s postižením mentálním, případně v kombinaci s postižením tělesným nebo smyslovým, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí, nebo využívají službu chráněného bydlení.

Celkový **počet zaměstnanců** (údaj z Výroční zprávy za r. 2019): **113** pracovníků, z toho v úseku bydlení a denních programů cca 80 pracovníků.

Územní působnost: kraj Vysočina, **okres Pelhřimov**.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Projekt podpořil poskytování sociálních služeb lidem se specifickými potřebami, osobám s autismem, osobám s poruchami chování a osobám s rizikovým (agresivním) chováním. Jedná se o služby:

- **CHB Nový Rychnov**
- **CHB Počátky**
- **DZR Horní Cerekev.**

Celková kapacita služeb: **24 osob**.

Počet **pracovníků v sociálních službách: 26**

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Podpora uživatelů v inkluzi do společnosti po zahájení komunitní formy pobytových služeb“** (zkrácený název „Žijeme doma, žijeme v komunitě“)

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001892**

Realizace: 1. 9. 2016 – 31. 8. 2019

Rozpočet: 4 187 612,50 Kč

Popis projektu:

Projekt se zaměřuje na identifikaci a odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele se specifickými potřebami nově vzniklých služeb (aktivita C). Cílem projektu je zajištění poskytování nových forem pobytových služeb (CHB a DZR komunitního typu). Projekt podpoří dostatečné personální zajištění, odbornou připravenost personálu a informovanost veřejnosti o uživatelích služby s cílem odstranění předsudků.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- podpora klientů při uplatnění na volném trhu práce – registrace 6 klientů služby CHB Počátky jako zájemci o zaměstnání na pobočce Úřadu práce v Pelhřimově,

jednání o jejich uplatnění na trhu práce, vyjednání pracovních míst pro všechny klienty na pozici pomocné dělnické práce);

- odborné vzdělávání pracovníků – supervizní aktivity;
- zvýšení kompetencí klientů směřujících k sociálnímu začleňování – vytvoření podkladu pro metodiku Podpora sociálního začlenění uživatelů, sestavení 5 základních metodik Podpora orientace v čase pro cílovou skupinu projektu, vytvoření metodiky Nácvik orientace v čase a její ověření v praxi, výběr výukových pomůcek pro potřeby uživatelů PS;
- vyhodnocování úspěšnosti přechodu jednotlivých uživatelů do nové služby – vytvoření metodiky evaluace (dotazník), sběr dat a vyhodnocení;
- zvýšení nabídky sociálních služeb komunitního charakteru prostřednictvím zabezpečení odborných pracovníků – nábor psychologa;
- informování a zapojování veřejnosti – dny otevřených dveří, workshop se žáky ZŠ.

Historie transformačních snah a výhled do budoucna

Zařízení prošlo v letech 2012-2015 procesem TF, díky kterému jeho klienti opustili velkokapacitní zařízení v Těchobuzi. V návaznosti na to došlo k rozšíření nabídky služeb Domova Jeřabina Pelhřimov, které nyní může využívat také veřejnost. Za finanční podpory evropských fondů (Integrovaný operační program) i státního a krajského rozpočtu bylo v okrese Pelhřimov postaveno 12 domů. **Proces TF byl ukončen v roce 2015 v plném rozsahu.**

Hlavním současným cílem domova je postupné zvyšování kompetencí vedoucích pracovníků na všech úrovních řízení; cílem je decentralizace v oblasti řízení a zvyšování autonomie jednotlivých pracovišť. Nedílnou součástí činnosti organizace je i nadále **podpora inkluze lidí s mentálním postižením do společnosti.**

Organizace plánuje spolupracovat s městem Pelhřimov na vyhledávání samostatného bydlení pro klienty v bytech v Pelhřimově a okolí. Po ukončení projektu transformace a deinstitucionalizace chce organizace **přebudovat některé denní stacionáře na bydlení pro specifické diagnózy.**

5.4 Domov Kamélie Křižanov, příspěvková organizace

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Domov Kamélie Křižanov, p. o.

Sídlo: Zámek 1, 594 51 Křižanov

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Kraj Vysočina

Domov Kamélie Křižanov je umístěn v prostorách renesančního zámku, ústav pro děti s mentálním postižením zde vznikl v roce 1960. Původně byly sociální služby poskytovány jenom mentálně postiženým dětem a mládeži do 26 let, v současné době není věková hranice obyvatel zařízení omezena. Nejvyšší kapacitu ústavu sociální péče v minulosti tvořilo i 181 klientů, kteří bydleli na mnohalůžkových pokojích. Postupně byla snižována kapacita klientů a navyšován počet personálu. V roce 2015 byl změněn název zařízení z Ústav sociální péče Křižanov na Domov Kamélie Křižanov.

Organizace v současnosti provozuje **pobytové služby** s celkovou kapacitou **142 klientů v 6 lokalitách** (včetně původní budovy zámku, ze které se klienti postupně stěhují): Bystřice nad Pernštejnem, Velké Meziříčí, Kadolec, Křižanov, Osová Bítýška a Třešť.

- **DOZP** – celoroční pobytová služba s kapacitou 92 klientů;
- **CHB** – komunitní pobytová služba pro osoby s lehkým a středním mentálním postižením poskytovaná v přirozeném prostředí malých domácností. Kapacita služby je 44 klientů;
- **DZR** – celoroční pobytová služba pro osoby s mentálním postižením v kombinaci s PAS a lidem se specifickými potřebami. Kapacita služby je 6 klientů.

Ve středisku Domova Kamélie **v Třešti** je provozována ambulantní služba **Denní stacionář** pro dospělé osoby s mentálním a kombinovaným postižením žijící ve svých rodinách.

Celkový **počet zaměstnanců** (údaj z Výroční zprávy za r. 2019): **140** pracovníků.

Územní působnost: kraj Vysočina.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Typ služby: sociální **služba komunitního typu DZR** v lokalitě **Kadolec** pro osoby s mentálním postižením v kombinaci s PAS a specifickými potřebami.

Služba je poskytována v nově vystavěném domě pro **6 osob**.

Počet pracovníků: původně 1 pracovník v sociálních službách na 3 osoby s PAS, po navýšení počtu pracovníků bude 1 pracovník v sociálních službách poskytovat podporu 1-2 osobám s PAS.

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Krok do života – Podpora procesu transformace pobytových služeb a podpora služeb komunitního typu vzniklých po transformaci“** (zkrácený název „Krok do života“)

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001899**

Realizace: 1. 9. 2016 – 31. 8. 2019

Rozpočet: 3 654 525,00 Kč

Popis projektu:

Projekt se zaměřuje na identifikaci a odstraňování dopadů institucionalizace na osoby s poruchami autistického spektra (PAS) nově vzniklé pobytové služby DZR (aktivita C). Cílem projektu je rozvoj a podpora této nově vzniklé soc. služby formou podpory pracovníků prostřednictvím vzdělávání a supervizí v přístupu k nově vzniklé komunitní službě s ohledem na prevenci přenosu ústavních prvků do služeb komunitního typu. Důležitou součástí aktivit je rovněž podpora aktivizace osob s PAS.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- zabezpečení dostatečného počtu odborných pracovníků pro podporu nově registrované služby – dva noví pracovníci v sociálních službách pro zajištění individuální podpory osobám s PAS (sekundární CS) při adaptaci na nově poskytovanou službu, podporu při začlenění do místní komunity) – kurz na přeškolení v oblasti práce s lidmi s PAS v kombinaci s mentálním postižením, zajištění skupinových a individuálních supervizí, video trénink komunikace;
- zajištění odborné podpory specialistů pro pracovníky služby a pro osoby s PAS – zajištění odborné psychologické podpory pro pracovníky, realizace individuálních případových konzultací s pracovníky a osobami s PAS formou návštěv odborníka (diagnostika, konzultace), zpracování výstupu Zhodnocení změn v životě uživatelů služby;
- zlepšení kvality nově poskytované služby formou terapií a aktivizací – terapie dle specifických potřeb konkrétních osob s PAS, realizované pracovníky služby (muzikoterapie, canisterapie, arteterapie), aktivizace klientů na podporu samostatnosti (rozvoj hrubé, jemné motoriky, komunikačních schopností, smyslů a vnímání), nákup zařízení, terapeutických pomůcek, nářadí pro práci na zahradě v rámci sociální rehabilitace.

Historie transformačních snah a výhled do budoucna

Od počátku roku **2011** začalo zařízení pracovat na přípravě **plánu přechodu obyvatel ústavu do bytů či rodinných domů** v běžné zástavbě.

Transformace je plánována ve více etapách a do konce roku **2022 dojde k úplnému opuštění budovy zámku**. Všichni uživatelé služeb budou bydlet v komunitních domácnostech rozmístěných v lokalitách po celém kraji Vysočina.

V letech 2014-2020 proběhly první etapy transformace:

- výstavba 2 domků v **Bystřici nad Pernštejnem** s kapacitou **12 osob** s vysokou mírou podpory, poskytovaná služba **DOZP**. Součástí je také samostatná budova pro denní programy uživatelů;
- výstavba 2 domků ve **Velkém Meziříčí** s kapacitou **12 osob**, poskytovaná služba **CHB**. Uživatelé z těchto domácností mohou v rámci denních programů využívat veřejné služby nabízené ve Velkém Meziříčí (základní škola speciální a praktická, stacionář, sociálně terapeutické dílny, chráněné dílny)
- výstavba 2 domků celkově pro **12 osob** v obci **Křižanov** (5 domácností z toho jedna skupinová pro 4 klienty s nízkou mírou podpory, jedna skupinová pro 4 imobilní klienty, jedna individuální pro partnerský pár, dvě individuální vždy pro jednoho uživatele);
- výstavba jednoho domu v **Kadolci** se dvěma domácnostmi každá pro 3 uživatele, poskytovaná služba **DZR s celkovou kapacitou 6 osob**;
- výstavba 2 domků v **Osové Bítýšce** celkem pro **12 osob** (2 domácnosti, poskytované služby DOZP pro 6 uživatelů s vysokou mírou podpory a CHB pro 6 uživatelů se střední mírou podpory);
- **14 osob** bydlí v pronajatých bytech a domě v Křižanově, je zde poskytovaná služba **CHB**;
- v lokalitě **Třešť** je kromě Denního stacionáře nově poskytována pobytová služba komunitního typu **DOZP** pro osoby se střední a vysokou mírou potřebné podpory (podpořená v projektu „Podpora komunitních služeb v Třešti“ ve výzvě 49 OPZ – Integrované plány rozvoje území – průběžná výzva). Kapacita služby je **12 osob**.

V následujících letech by mělo dojít ke stěhování klientů do nových domů **ve 4 lokalitách, s celkovou kapacitou služeb 48 osob**:

- Žďár nad Sázavou – DOZP pro 6 osob, CHB pro 6 osob;
- Nové Město na Moravě – DOZP pro 6 osob, CHB pro 6 osob;
- Jihlava – DOZP pro 6 osob, CHB pro 6 osob;
- Měřín – DOZP pro 6 osob, CHB pro 6 osob.

5.5 Sociální služby Vsetín, příspěvková organizace

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Sociální služby Vsetín, p. o.

Sídlo: Záviše Kalandry 1353, 755 01 Vsetín

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Zlínský kraj

Příspěvková organizace byla založena v roce 1994. V současné době poskytuje pobytové služby pro **580 uživatelů ve 12 zařízeních**.

- **4 Domovy pro seniory** s celkovou kapacitou 428 klientů, nacházející se v Karolince, Rožnově pod Radhoštěm, Valašském Meziříčí a Vsetíně;
- **2 DZR**
 - Domov v **Pržně** s kapacitou 64 klientů, určený pro osoby nad 40 let, které jsou ohrožené závislostí nebo závislé na návykových látkách; služba je určena lidem s duševní poruchou vyvolanou účinkem alkoholu, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby;
 - Domov ve **Valašském Meziříčí** s kapacitou 18 klientů (služba je poskytována v zařízení Domova pro seniory), určený pro ženy i muže nad 27 let s chronickým duševním onemocněním; služba je zaměřena na osoby trpící stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění;
- **2 DOZP** pro osoby nad 19 let s mentálním postižením, případně s přidruženým tělesným, zrakovým či sluchovým postižením, s potřebou vysoké míry podpory – ve **Valašském Meziříčí a Zašové**, každý s kapacitou 18 klientů;
- **4 CHB**
 - v **Rožnově pod Radhoštěm** (kapacita 9 klientů) pro osoby s mentálním postižením 26-60 let, s nízkou a střední mírou podpory, nebo s mentálním postižením, které potřebují pomoc především v rozhodování se, v péči o vlastní domácnost aj., příp. s demencí způsobenou poúrazovým organickým poškozením mozku;
 - ve **Vsetíně** (kapacita 12 klientů) a v **Zubří** (kapacita 8 klientů) pro osoby s mentálním postižením 26-60 let, s nízkou a střední mírou podpory, nebo s mentálním postižením, které potřebují pomoc především v rozhodování se, v péči o vlastní domácnost aj.;
 - v **Zátiší** (kapacita 5 klientů) pro osoby s mentálním postižením 26-80 let, případně v kombinaci s dalším duševním onemocněním, s potřebou vysoké míry podpory během celého dne z důvodu výskytu problémového chování, nebo které nejsou schopny žít samostatně v

přirozeném prostřední a rodina či blízcí tuto péči nemohou poskytnout, nebo pro osoby s mentálním postižením, případně v kombinaci s dalším duševním onemocněním, které nemohou využívat jiné pobytové sociální služby z důvodu projevů fyzické nebo verbální agrese vůči svému okolí nebo sebepoškozování.

DOZP a CHB jsou provozovány tzv. **Centrem bydlení pro osoby se zdravotním postižením** – s celkovou kapacitou **70 klientů**. Jedná se o zastřešující název pro komunitní sociální služby, které vznikly v rámci projektů transformace sociálních služeb tím, že bylo transformováno velkokapacitní pobytové zařízení DOZP Zašová.

Celkový počet zaměstnanců organizace: **379**.

Územní působnost: Zlínský kraj.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Projekt se týkal **pěti nových pobytových služeb komunitního typu** zastřešených Centrem bydlení pro osoby se zdravotním postižením, které vzniklo v souvislosti s transformací velkokapacitního pobytového zařízení DOZP Zašová. Jednalo se o tyto služby:

- **2x DOZP** ve Valašském Meziříčí a Zašové (každý Domov s kapacitou 18 osob)
- **3x CHB⁹** v Rožnově pod Radhoštěm (kapacita 9 klientů), ve Vsetíně (12 klientů), v Zubří (8 klientů).

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„O krok dál“**

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001930**

Realizace: 1. 9. 2016 – 31. 8. 2019

Rozpočet: 6 451 775,00 Kč

Popis projektu:

Projekt řeší problematiku fáze poskytování nových služeb, vzniklých na základě transformace velkokapacitního ústavního zařízení DOZP Zašová. Uživateli služeb jsou osoby s mentálním postižením s věkem nad 19 let. Aktivity projektu jsou zaměřeny na tvorbu nástrojů pro odstranění dopadů institucionalizace a podporu uživatelů při jejich integraci do běžného života. Projekt řeší problematiku potransformační fáze a podporu nových služeb (aktivity výzvy typu C).

⁹ Projekt nezahrnoval čtvrté chráněné bydlení v Zátíší (viz přehled poskytovaných služeb)

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- zabezpečení dostatečného počtu pracovníků s cílem pokrýt zvýšené nároky na sociální práci v období adaptace uživatelů na život v jiném typu zařízení, než byli předtím zvyklí - 2 nová pracovní místa na pozici PSS - Aktivizační pracovník (aktivizace uživatelů v DOZP Zašová a DOZP Valašské Meziříčí), navýšení úvazků stávajících sociálních pracovníků v součtu o 0,75 úvazku (sociální práce s uživateli služeb CHB Zubří, CHB Rožnov pod Radhoštěm, CHB Vsetín), pořízení zařízení a vybavení (notebooky, mobilní telefony);
- podpora rozvoje a rozšiřování nástrojů pro identifikaci a odstraňování dopadů institucionalizace na uživatele pobytových služeb – nastavení metodik, vnitřních pravidel a pracovních postupů, zpracování standardů kvality pro každé transformované zařízení a průběžné vyhodnocování jejich naplňování;
- podpora pracovníků v nastavení sociální práce s uživatelem v transformovaných službách – kurzy Etika v sociálních službách, Plánování zaměřené na člověka, Empowerment, Sexualita a vztahy lidí s postižením, supervize – týmové, případové, individuální;
- informování veřejnosti a zapojování veřejnosti – fotografická putovní výstava „Prolínání“ pro školy Zlínského kraje, besedy „Se sousedem na kávičko“, propagační materiály, web, film, konference.

Historie transformačních snah

Rada Zlínského kraje schválila v roce **2007** vstup do pilotního projektu transformace sociálních služeb.

V letech **2014-2016** organizovala projekt **„Domov pro seniory Rožnov pod Radhoštěm – humanizace pobytových služeb“** (financovaný z programu švýcarsko-české spolupráce, podpory Zlínského kraje a z vlastních zdrojů). Projekt byl zaměřen na aplikaci nových metod sociální práce se seniory, na humanizaci domova pro seniory.

Během roku **2015** docházelo k postupnému opouštění velkokapacitního objektu DOZP v Zašové, klienti začali využívat komunitní sociální služby v Centru bydlení pro osoby se zdravotním postižením Sociálních služeb Vsetín, viz sledovaný projekt „O krok dál“.

Kromě tohoto projektu organizace v letech **2016-2018** ve výzvě **37 OPZ** realizovala druhý projekt **„Návrat do života – transformace a humanizace DZR Pržno“**. Hlavním cílem projektu byla příprava TF a humanizace pobytové sociální služby a vypracování transformačního plánu zařízení (aktivity typu A).

Klienti této služby realizují nácviky běžných denních činností, k tomuto účelu byly zřízeny dvě domácnosti „Chalupáři“ a „Pohodáři“. Uživatelé jsou vedeni k samostatnosti, odpovědnosti, pracovním návykům, je jim poskytnuta podpora v

dodržování abstinence, uživatelé Domova se zapojují do společenského života, Domov spolupracuje s organizacemi místními i s organizacemi a návaznými službami mimo obec Pržno. Uživatelé absolvují programy s následným uplatněním na chráněném trhu práce. Těm, kteří mají sníženou mobilitu (omezenou schopnost pohybu) je umožněna práce přímo v prostorách Domova.

V letech **2017-2018** se organizace podílela na projektu **„Společná cesta k novému domovu“** spolufinancovaném z Evropského fondu pro regionální rozvoj v rámci Operačního programu Interreg V-A SK-CZ. Vedoucím partnerem byl Trenčiansky samosprávny kraj, hlavním přeshraničním partnerem Sociální služby Vsetín, p. o. a partnerem Sociální služby Uherské Hradiště, p. o. Cílem projektu bylo výměnou zkušeností přispět k zabezpečení kvalitních sociálních služeb poskytovaných na komunitní úrovni a podpořit plynulý proces deinstitucionalizace zařízení sociálních služeb v partnerských regionech.

5.6 Domov Na Stříbrném vrchu

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Domov Na Stříbrném vrchu

Sídlo: Stříbrný vrch 199, 517 61 Rokytnice v Orlických horách

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Královéhradecký kraj

Domov Na Stříbrném vrchu je relativně nově zrekonstruované zařízení, přestavba původního ústavu (ÚSP Rokytnice v O. h.) probíhala v letech 2006-2008. Jedná se o oplocený komplex 5 samostatných domků se zahradou, celková kapacita v areálu Domova je 46 lůžek.

Domov Na Stříbrném vrchu je zařízení poskytující 3 pobytové služby a 1 ambulantní službu zejména pro osoby s chronickým duševním onemocněním:

- **DOZP** s kapacitou 6 klientů určený dospělým ženám od 26 let s mentálním postižením, které mají středně těžký, těžký a úplný stupeň závislosti;
- **DZR** s kapacitou 40 klientů, určený pro osoby starší 18 let s chronickým duševním onemocněním (zejm. osoby s diagnózou schizofrenie, chronická psychóza, organická porucha osobnosti a chování v důsledku poškození mozku, duševní onemocnění způsobené onemocněním, poškozením a dysfunkcí mozku);
- **CHB** s kapacitou 8 klientů, služba je poskytována od roku 2016, nyní již ve 3 bytech v běžné bytové zástavbě v Rokytnici v Orlických horách, určená pro osoby od 21 let s chronickým duševním onemocněním viz DZR;
- **sociální rehabilitace**, ambulantní služba s okamžitou kapacitou 15 klientů zahájila provoz v roce 2016 a je určena pro osoby s chronickým duševním onemocněním od 21 let, je poskytována na třech adresách v Rokytnici v Orlických horách (Stříbrných Vrch, Dolní Sídliště a v objektu kasáren).

Celkový **počet zaměstnanců** organizace: zhruba **60**, z toho cca 38 pracovníků v sociálních službách, 3 sociální pracovníci (údaj dle Zprávy o činnosti a hospodaření za rok 2019)

Územní působnost: Královéhradecký kraj.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Do doby ukončení projektu v září 2019 byly vypracovány Plány přechodů pro 12 vybraných klientů, kteří se připravovali na přechod do služeb s nižší mírou podpory, primárně CHB.

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Transformace Domova na Stříbrném vrchu“** (zkrácený název Transformace DNSV“)

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001858**

Realizace: 1. 10. 2016 – 30. 9. 2019

Rozpočet: 4 961 220,00 Kč

Popis projektu:

Cílem projektu je zajistit vhodnou a smysluplnou podporu pro naplánovaný a schválený proces transformace Domova Na Stříbrném vrchu a vytvořit tím podmínky pro implementaci kroků a opatření schválených v transformačním plánu.

Obsahem projektu jsou aktivity typu B – ucelený soubor provázaných aktivit, které podporují hlavní oblasti realizace transformace – od revize transformačního plánu, stanovení ročních plánů a komunikační strategie, zpracování dokumentace, vzdělávání, až po realizaci přechodů klientů a evaluaci.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- proces transformace a jeho strategická podpora - revize transformačního plánu, rozpracování ročních plánů (Plán činností pro roky 2017-2020), zhodnocení nastavení procesu transformace (povinný dotazník/evaluační zpráva, neformální setkávání („motýlek“), nastavení a realizace plánu komunikační strategie (workshop, kulaté stoly, informační brožury), zastřešení činností Odbornou Radou pro implementaci transformačního plánu, podpora TF procesu formou vzdělávání a supervizí pracovníků (kurzy, stáže, supervize), nastavení vnitřních pracovních postupů a pravidel pro nové služby, zajištění přechodu uživatelů;
- nastavení vnitřních pracovních postupů a pravidel pro nové služby – definování, zadokumentování a ověření klíčových postupů a pravidel pro nové služby;
- zajištění přechodu uživatelů – zpracování Plánu přechodu pro vybrané konkrétní uživatele, kteří se začnou připravovat na přechod do nově připravovaných služeb.

Historie transformačních snah

Dílčí kroky v procesu transformace byly započaty v roce 2013. Organizace úspěšně realizovala dva projekty, třetí projekt aktuálně probíhá.

2013-2015: Projekt **„Příprava transformace Domova Na Stříbrném vrchu“**, č. CZ.1.04/3.1.03/87.00029 ve výzvě 87 OP LZZ. Projekt byl zaměřen na přípravu transformace z pohledu procesního – v zařízení byl nastaven proces transformace na úrovni organizace a proces transformace na úrovni klienta. Hlavním výstupem

projektu byl Transformační plán, který byl po ukončení projektu v roce 2015 schválen MPSV a Radou Královéhradeckého kraje.

2016-2019: v rámci šetření sledovaný projekt realizovaný ve výzvě 37 OPZ **„Transformace DNSV“**.

V průběhu transformace v letech 2013-2019 bylo celkem přesunuto 15 klientů do služeb s nižší mírou podpory či do domácího prostředí, čímž je průběžně naplňován požadavek transformace dle projektu na přesun 20 osob do roku 2020.

2020-2022: Aktuálně Domov realizuje projekt **„Cesta ke kvalitě 1“**, č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_098/0015071 ve výzvě 98 OPZ (Podpora procesů ve službách a podpora rozvoje sociální práce). Projekt je zaměřen na zvyšování kvality při poskytování sociální služby v Domově v oblastech komunikace, práce s ústavním prvky a hranicemi práv při poskytování soc. služby, vč. odpovídající podpory pracovníků. Jedním z cílů je, aby pracovníci uměli identifikovat ústavní prvky a dle možností je snižovat nebo eliminovat.

5.7 JINAK, o.p.s.

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: JINAK, o.p.s.

Sídlo: Brantice č. 220, 793 93, Brantice

Právní forma: obecně prospěšná společnost

Společnost působí od roku 2013 a svou činností usiluje o podporu lidí se zdravotním postižením. Ve své činnosti se zaměřuje na podporu procesů souvisejících s transformací pobytových sociálních služeb tak, aby se lidé s postižením mohli vrátit do běžného života. Kromě poskytování sociálních služeb komunitního typu (viz dále) společnost realizuje vzdělávací a konzultační aktivity, které vedou k podpoře procesů v transformujících se organizacích.

Organizace poskytuje tyto sociální služby:

- **podpora samostatného bydlení (PSB)** – terénní služba, která podporuje lidi s mentálním a vícenásobným postižením nebo duševním onemocněním v běžném životě tak, aby mohli bydlet co nejvíce samostatně ve vlastní domácnosti a využívat všechny příležitosti v místě, kde žijí. Služba je poskytována ve vlastním bydlení klientů, v lokalitách Opava, Osoblaha, Nový Jičín, Kopřivnice, Ostrava, Hlučín a Bruntál. V roce 2019 byla služba poskytnuta celkem **46 osobám**;
- **sociálně terapeutická dílna** – služba podporující lidi od 18 let se zdravotním znevýhodněním a se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení) v upevnění a získání pracovních dovedností a návyků na základě jejich individuálních potřeb. Služba je poskytována v Osoblaze a Ostravě (v roce 2019 ji v Osoblaze využívalo 18 osob, v Ostravě služba funguje od podzimu 2019 a jejími klienty jsou od roku 2020 převážně lidé, kteří využívají pobytové sociální služby Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o.);
- **sociální rehabilitace** – terénní služba pro lidi se zdravotním znevýhodněním, kteří chtějí pracovat, případně si získanou práci udržet a potřebují ve své snaze podpořit, získat přehled o možnostech. Je poskytována individuální formou.

Počet zaměstnanců organizace v roce 2019: **50** (dle údajů z Výroční zprávy)

Počet podpořených klientů v roce 2019: **64** (dle údajů z Výroční zprávy)

Územní působnost: **Moravskoslezský kraj.**

Základní informace o službě, které se týká realizovaný projekt

Jedná se o rozšíření kapacity služby PSB o 4 místa, konkrétně v lokalitách Kopřivnice a Nový Jičín.

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Bydlení s podporou JINAK“ (zkrácený název „PSB JINAK“)**

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001950**

Realizace: 1. 10. 2016 – 30. 9. 2019

Rozpočet: 2 580 907,50 Kč

Popis projektu:

Projekt je zaměřen na posílení kapacity poskytovatele JINAK, o. p. s. Realizací projektu dojde k rozšíření kapacity služby typu PSB o 4 místa, čímž lidé, kteří odcházejí v rámci transformace ze Zámku Nová Horka, p. o. do vlastního bydlení, získají takovou podporu, aby tuto změnu bezpečně zvládli. Dále budou podpořeni zaměstnanci cíleným vzděláváním a vnitřní procesy budou nastaveny tak, aby byla služba zajištěna v odpovídající kvalitě. Rovněž bude posílena schopnost komunity přijímat lidi s postižením.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- zajištění dostatečných personálních kapacit pro zvýšení dostupnosti podpory samostatného bydlení pro 4 osoby, které odešly z CHB do vlastního bydlení;
- zvýšení kompetencí zaměstnanců formou zajištění jejich odborného vzdělávání – akreditované kurzy, neakreditované semináře (dle individuálních vzdělávacích plánů), supervize;
- evaluace procesů souvisejících s fází adaptace včetně monitorování přestěhování uživatelů a vyhodnocování úspěšnosti přechodu – nastavení procesů a metodik v nové službě, jejich implementace;
- aktivity směřující k zapojení uživatelů do místní komunity včetně informování a zapojování veřejnosti – akce vedoucí ke zvýšení povědomí o myšlence DI (beseda Právo na normální život aj.).

Historie transformačních snah

2014-2015: Realizace projektu **„Podpora samostatného bydlení JINAK, o. p. s.“** ve výzvě C1 OP LZZ (Podpora sociálních služeb komunitního typu vzniklých po transformaci). Cílem bylo podpořit 5 lidí v samostatném bydlení v nájemních bytech v Opavě či blízkém okolí. Projekt reagoval na proces transformace velkokapacitního pobytového zařízení Zámek Dolní Životice. Služba začala být poskytována již v průběhu roku 2014.

2014-2015: Participace na projektu Moravskoslezského kraje **„Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji II“** ve výzvě OP LZZ (reg. č. CZ.1.04/3.1.00/A9.00005). Aktivita byla realizována jako zakázka pro Moravskoslezský kraj, organizace v rámci projektu spolupracovala se

šesti chráněnými bydleními v Moravskoslezském kraji. Cílem podpory bylo, aby pracovníci těchto zařízení získali dovednosti, které jim umožní smysluplně podporovat obyvatele CHB ve využívání přirozených zdrojů v komunitě, kde bydlí.

2016-2019: Participace na navazujícím projektu **„Podpora transformace v Moravskoslezském kraji III“** (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_007/0001920), a to v oblasti vzdělávacích aktivit, např. realizace besed na základních školách, realizace vzdělávacích kurzů pro lidi se zdravotním postižením, realizace tzv. klientských auditů (hodnocení kvality pobytových sociálních služeb z pohledu člověka s postižením) nebo vytvoření Metodiky měření kvality života lidí s postižením.

Od roku 2017 organizace provozuje **JINAKavárnu**, která poskytuje práci osobám se zdravotním postižením. Projekt je součástí dotačního programu Moravskoslezského kraje „Program realizace specifických aktivit Moravskoslezského krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro občany se zdravotním postižením na rok 2017“.

Průběžně se od roku 2014 zvyšuje počet lokalit, ve kterých je poskytována služba **Podpora samostatného bydlení** – v roce 2020 se jedná již o **7 lokalit**. Rozvíjí se sociálně terapeutické dílny a od roku 2019 je poskytována nová sociální služba sociální rehabilitace v Opavě.

5.8 Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Ústav sociální péče pro mládež Kvasiny

Sídlo: Kvasiny 340, 517 02 Kvasiny

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Královéhradecký kraj

ÚSP je zařízením sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením. Organizace byla zřízena v roce 1981 okresem Rychnov nad Kněžnou, zařízení nejprve sídlilo v renesančním zámku Kvasiny, v roce 1999 se uživatelé přestěhovali do nově vybudovaného komplexu. Od roku 2003 je organizace zřizovaná Královéhradeckým krajem.

Organizace poskytuje v zařízení pobytovou službu **DOZP**:

- určenou pro osoby od 27 let s mentálním postižením, případně s přidruženým kombinovaným postižením (tělesným a smyslovým), z toho dívky a ženy pouze v případě, že jsou zároveň plně či částečně imobilní a potřebují zvýšenou míru podpory;
- uživatelé jsou ubytováni v jedno až čtyřlůžkových pokojích, převážná část ubytovací kapacity je zajištěna v hlavní budově. Další ubytovací kapacita se nachází v samostatném patrovém objektu, uživatelé zde bydlí v jedno až dvoulůžkových pokojích. V areálu se nachází objekt zahradnictví s přilehlým skleníkem a objekt dílen, který je rozdělen pro aktivity uživatelů – keramická, truhlářská dílna a zázemí pro údržbu;
- **kapacita zařízení: 78 osob.**

Od **května 2020** začala organizace poskytovat novou pobytovou službu **CHB**:

- **tři chráněná bydlení v Kostelci nad Orlicí** (ve dvou nově postavených rodinných domech) **a v Týništi nad Orlicí** (v jednom zrekonstruovaném domě);
- celková kapacita CHB je **18 osob** (z kvasinského ústavu se přestěhovalo 12 klientů, další přišli z ústavních služeb v Rychnově nad Kněžnou);
- provoz pobytových zařízení je podpořen z prostředků projektu Komunitní služby pro osoby se zdravotním postižením v Královéhradeckém kraji.

Počet zaměstnanců (dle údajů z Výroční zprávy za rok 2018): **65** z toho 37 pracovníků v sociálních službách, 3 sociální pracovníci). V souvislosti s transformací organizace očekává, že v následujících obdobích nastanou změny v organizační struktuře a personálním obsazení.

Územní působnost: Královéhradecký kraj, především **okres Rychnov nad Kněžnou**.

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Projekt podporoval přípravu a realizaci přechodu klientů do **skupinového komunitního bydlení**, ve kterých bude poskytována služba **DOZP nebo CHB**. V současné době fungují tři chráněná bydlení (viz poskytované služby).

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Transformace USP Kvasiny“**

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001885**

Realizace: 1. 10. 2016 – 30. 9. 2019

Rozpočet: 4 383 738,75 Kč

Popis projektu:

Cílem projektu je podpořit realizaci transformačního plánu organizace: podpora přípravy a realizace plynulého přechodu klientů do skupinových domácností v jednotlivých lokalitách, zvládnout přechod na úrovni jak zaměstnanců, klientů tak i metodicky, maximálně snížit riziko nepřijetí klientů do komunity, informování veřejnosti a třetích zainteresovaných stran. Obsahem projektu je ucelený soubor vzájemně provázaných aktivit, které podporují hlavní oblasti realizace transformace.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- zpracování komunikační strategie podpory transformace a její realizace v praxi – vytvoření Plánu komunikační strategie, jeho realizace, tvorba informačních materiálů, kulatý stůl;
- vypracování metodiky práce/fungování jednotlivých domácností – metodiky řízení a koordinace transformovaných služeb, metodiky poskytování sociálních služeb, metodika materiálně technického zabezpečení;
- zpracování, aktualizace a realizace individuálních plánů klienta zaměřených na dovednosti k přechodům do skupinových domácností – příprava zaměstnanců na proces přípravy přechodu klientů do skupinových domácností, revize výběru a nastavení skupin klientů k přechodům a vytvoření Programu skupiny (plán) – pozn.: samotná přímá práce pracovníků s klienty (trénink, nácvik dovedností atd. není součástí aktivit projektu);
- realizace přechodů do skupinových domácností – zpracování modelového plánu přechodu pro samotný přechod/přesun klientů do samostatné domácnosti, zpracování individuálních plánů přechodu pro přechod/přesun klientů – pro každou skupinu;
- vzdělávání, supervize a stáže.

Historie transformačních snah a výhled do budoucna

ÚSP Kvasiny se do příprav na změnu způsobu poskytování služeb připojil v roce 2013.

Realizace procesu transformace probíhá ve 3 strategických oblastech:

1. Individuální přechody vybraných uživatelů: jedná se o přechody do jiných sociálních služeb s jinou cílovou skupinou, do služeb s menší mírou podpory, blíže k rodinám a blízkým, do jiné lokality nebo formy odpovídající zjištěným potřebám uživatelů. Postupně se realizují plánované individuální přechody (ke konci roku 2018 bylo zrealizováno 6 individuálních přechodů).

2. Přechod uživatelů do skupinového komunitního bydlení: plánem je vybudovat 8 koedukovaných domácností (domů). Kapacita 1 domu max. 6 uživatelů (zpravidla 4 muži, 2 ženy). Plánovaný druh poskytované služby: DOZP nebo CHB.

2013-2015: Realizace projektu „**Příprava transformace ÚSP Kvasiny**“ (OP LZZ, reg. č. CZ.1.04/3.1.03/87.00030). Jeho hlavním výstupem byl zpracovaný Transformační plán, který v září 2015 schválila Rada Královéhradeckého kraje. Ten byl do roku 2018 dvakrát aktualizován.

2016-2019: Realizace sledovaného **projektu „Transformace ÚSP Kvasiny“** ve výzvě 37 OPZ.

Královéhradecký kraj připravil v letech 2015–2017 investiční projekty s cílem nahradit kapacity ústavních služeb kapacitami komunitního charakteru, schváleno k financování bylo **5 investičních projektů** pro vybudování zázemí pobytových služeb komunitního charakteru (s malou kapacitou, v běžné zástavbě) v lokalitách, které dosud žádnými kapacitami služeb spojených s pobytem pro osoby s postižením nedisponovaly:

- **Kostelec nad Orlicí** - 2 objekty (v každém domě 2 skupinové domácnosti pro celkem 6 osob), poskytovaná služba – CHB;
- **Týniště nad Orlicí** - 1 objekt (2 skupinové domácnosti pro 6 osob), poskytovaná služba – CHB;
- **Častolovice** – 2 objekty (v každém domě 2 skupinové domácnosti pro celkem 12 osob), poskytovaná služba – DOZP.

K tomuto účelu využívá Královéhradecký kraj možností, které nabízí **IROP**.

3. Zajištění odpovídajícího prostředí a služeb pro stávající uživatele ÚSP s vysokou mírou podpory: cílem je vytvořit 6 až 9 skupinových domácností ve stávající budově. Ta by měla být v rámci humanizace uzpůsobena pro 36 až 54 uživatelů s vysokou mírou podpory. Konečná kapacita ve stávající budově bude závislá na realizaci individuálních přechodů vybraných uživatelů a počtu vystavěných domácností pro skupinové komunitní bydlení.

5.9 Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p.o.

Základní údaje o organizaci provozovatele sociálních služeb

Název organizace: Čtyřlístek-centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o.

Sídlo: Hladnovská 751/119, 712 00 Ostrava-Muglinov

Právní forma: příspěvková organizace

Zřizovatel: Statutární město Ostrava

V roce 1992 vznikl ÚSP pro mentálně postižené, který až do vzniku Čtyřlístku (p. o. zřízené v roce 2001) poskytoval své služby dětem a dospělým s mentálním postižením v sedmi zařízeních v různých částech Ostravy.

Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava (pod tímto názvem od roku 2007) patří svou kapacitou i rozsahem služeb k největším zařízením tohoto typu v republice. Poskytuje sociální služby **pobytové, ambulantní i terénní**.

V současné době organizace disponuje **kapacitou cca 300 míst** ve všech svých zařízeních a poskytuje tyto služby:

- **DOZP – Domov Jandova** (po dobu transformace zařízení dočasně sídlí v Ostravě-Muglinově v prvním patře Domova Barevný svět) s kapacitou **23 osob**, určený dětem, mládeži a mladým dospělým s mentálním postižením ve věku 7–26 let;
- **DOZP – Domov Barevný svět** tvoří několik budov, nacházejících se ve třech částech Ostravy (Muglinov, Výškovice, Nová Bělá), s celkovou kapacitou **82 osob**, žijících v menších skupinách (domácnostech);
- **DOZP – Domov na Liščině** rovněž tvoří více objektů nacházejících se v různých částech Ostravy (Kancuzského v Hrušově, Petřkovice a 2 objekty na Liščině v Hrušově). Celková kapacita je **54 osob**. Je určený pro muže i ženy od 40 let se středně těžkým až těžkým mentálním, příp. kombinovaným postižením. Centrální areál domova je v Ostravě – Hrušově;
- **DOZP – Domov Třebovice** určený dospělým lidem s mentálním, příp. kombinovaným postižením s vysokou mírou podpory. Sídlí v budově pro čtyři domácnosti po 4–6 osobách. Kapacita je **20 osob**.
- **DZR – Domov Hladnovská** určený dospělým lidem s mentálním postižením s vysokou mírou podpory. Kapacita je **12 osob** (všichni mají k dispozici jednolůžkové pokoje);
- **CHB Čtyřlístek** – služba určená dospělým lidem s lehkým a středně těžkým mentálním postižením služba je poskytována **ve třech rodinných domcích** s celkovou kapacitou **23 osob** v **Thomayerově** ulici v Ostravě-Vítkovicích (9 klientů), v **Bronzové** ulici v Ostravě-Slezské Ostravě (8 klientů) a v ulici **Letní** v Ostravě-Svinově (6 klientů);

- **CHB Třebovice** – služba určená dospělým lidem s mentálním, příp. kombinovaným postižením s nízkou nebo střední mírou podpory. Kapacita je **6 osob**;
- **Sociálně terapeutické dílny – Centrum pracovní činnosti** – ambulantní služby sociální prevence pro ženy a muže ve věku 18-64 let s mentálním handicapem, kteří z důvodu svého handicapu nenacházejí uplatnění v běžném životě a nemohou se uplatnit na trhu práce. Okamžitá kapacita služby je **35 osob**;
- **Podpora samostatného bydlení** – terénní sociální služba určená lidem od 18 let, kteří mají mentální postižení, jsou schopni postarat se o sebe sama, bydlí, nebo požadují poskytnutí sociální služby v Ostravě. Kapacita služby se odvíjí od aktuálních personálních možností poskytovatele, okamžitá kapacita činí 2 uživatele. Dle webu organizace je služba poskytována **21 klientům** (údaj k říjnu 2020).

Počet zaměstnanců (dle údajů z Výroční zprávy za rok 2018): **cca 350**.

Územní působnost: Ostravsko

Základní informace o službách, kterých se týká realizovaný projekt

Projekt podporoval přípravu přechodu cca **160 klientů** ze dvou ústavních pobytových služeb **DOZP – Domova Barevný svět a Domova na Liščině do nových komunitních služeb**.

Změna v poskytovaných službách se týká cca 140 zaměstnanců.

Základní informace o projektu realizovaném ve výzvě 37

Název projektu: **„Realizace transformačního procesu organizace Čtyřlístek“**

Číslo projektu: **CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_037/0001977**

Realizace: 1. 7. 2016 – 30. 6. 2020

Rozpočet: 7 541 662,51 Kč

Popis projektu:

Dva DOZP (Domov Barevný svět a Domov na Liščině) mají schválené transformační plány a dostaly se do přechodových fází. Účelem projektu je provést tyto DOZP přechodovou fází tzn. připravit organizační strukturu nové služby, připravit 160 uživatelů na přechod, připravit 143 zaměstnanců na změnu v poskytovaných službách, zapojit opatrovníky a blízké.

Realizované aktivity (budou zohledněny v adaptacích scénářů použitých v pilotních rozhovorech u příjemce Domov Háj):

- zhodnocení nastavení procesu TF – zhodnocení aktuální situace na základě transformačního plánu, sebeevaluačního dotazníku a doplňkových šetření;

- plánování a metodická příprava – práce s uživateli, rozvoj zaměstnanců, plánování zapojení blízkých osob, komunity, plánování procesu přechodové fáze;
- příprava uživatelů – monitoring práce s uživateli, kontrola plnění přechodových plánů, realizace rozhodování uživatelů, rozvoj metodik;
- odborný rozvoj zaměstnanců – odborné akreditované kurzy, kvalifikační kurz pro pracovníky v přímé péči, neakreditované formy vzdělávání;
- zapojení blízkých osob, místní komunity a veřejnosti – fokusní setkání, diskusní setkání;
- koordinace přechodové fáze – motivace a podpory uživatelů, přípravy nové služby, zajištění podmínek kooperace nové služby s jejím okolím.

Historie transformačních snah a výhled do budoucna

V roce 2011 zahájila organizace postupný proces humanizace a transformace na základě koncepce města Ostravy (dokument „Koncepce transformace sociálních služeb zajišťovaných příspěvkovými organizacemi“).

Detailní transformační záměry jednotlivých zařízení (služeb) Čtyřlístku byly schválené v roce 2015 (dokument „Transformační záměry sociálních služeb poskytovaných organizací Čtyřlístek – centrum pro osoby se zdravotním postižením Ostrava, p. o.“).

Nejvýznamnější **aktivity neinvestičního charakteru**, které se v rámci transformace uskutečnily:

- 2013-2015: Příprava na transformační proces probíhala v rámci 3 projektů schválených MPSV: **„Podpora procesu transformace Domova Barevný svět“, „Podpora procesu transformace organizace Čtyřlístek“** (pro Domov na Liščině, Domov Beruška, Stacionář Třebovice). Organizace vystupovala jako partner společnosti Centrum podpory transformace, o.p.s. a **„Vzděláváním k integraci a profesionalitě v sociálních službách“**.
- 2016-2019: Zapojení do krajského projektu **„Podpora procesu transformace pobytových sociálních služeb v Moravskoslezském kraji III“** - účast na aktivitách na podporu transformace (manažerské supervize, koučink, procesní audity, klientské audity, stáže, vzdělávání sociálních pracovníků, vzdělávací kurzy pro uživatele).
- 2016-2020: Realizace sledovaného projektu ve výzvě **37 OPZ „Realizace transformačního procesu organizace Čtyřlístek“**.

První etapa transformace poskytovaných sociálních služeb byla spojená s rozsáhlými investičními projekty spolufinancovanými ze zdrojů Regionálního operačního programu Moravskoslezsko (ROP) a zřizovatele:

- 2012: Rekonstrukce **Domova na Liščině**, zvýšení počtu dvoulůžkových pokojů ze 7 na 17 a jednolůžkových ze 3 na 8.

- 2013: Rekonstrukce budovy Centra pracovní výchovy – bývalého denního stacionáře ve Vítkovicích na **CHB Thomayerova pro 9 uživatelů**. Ke konci roku 2013 ukončena činnost Denního stacionáře Třebovice (uživatelům byly nabídnuty kapacity nového Komunitního centra Duhový dům). Zahájení činnosti **CHB Martinovská pro 6 uživatelů**.
- 2014-2015: Rekonstrukce Domova Beruška – po rekonstrukci přejmenován na **Domov Jandova**. Zahájení poskytování služby DZR Hladnovská – nyní **Domov Hladnovská pro 12 uživatelů**.
- 2015: Zahájení poskytování služeb **CHB Bronzová pro 8 uživatelů**. Podařilo se také získat **3 byty pro uživatele služby Podpora samostatného bydlení**.
- 2015-2016: Rekonstrukce budovy Týdenního stacionáře v Třebovicích a zahájení poskytování dvou nových služeb – **Domov Třebovice a CHB Třebovice**.
- 2016: Rekonstrukce přízemní části budovy Domova Barevný svět v Ostravě-Muglinově, kam se v květnu 2016 přestěhovaly z Ostravy-Kunčiček sociálně terapeutické dílny organizace – Centrum **pracovní činnosti**.
- 2017-2019: Přidělení podpory v rámci výzvy IROP 7 (Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování) na projekty „Transformace Domova Barevný svět“, „Transformace Domova na Liščině“ – **výstavba pěti nových objektů sociální služby DOZP**
 - 2 objekty pro Domov Barevný svět (Výškovice, Nová Bělá);
 - 3 objekty pro Domov na Liščině (Na Liščině, Kanczuckého, Petřkovice)
Každý dům pro 12 osob, celkem tedy pro 60 uživatelů.

Druhá etapa transformace pro období 2019-2021 zahrnuje **stavbu či rekonstrukci 8 dalších objektů**.

Investorem výstavby 5 domů je zřizovatel v rámci podpory z výzvy IROP 49 (Deinstitucionalizace sociálních služeb za účelem sociálního začleňování II) – projekty jsou financovány z rozpočtu IROP, státního rozpočtu a rozpočtu města Ostravy:

- dokončení výstavby rodinného domu v **ul. Trnkovecká** ve Slezské Ostravě – dvě domácnosti pro celkem 12 osob – do provozu předáno v září 2020;
- dokončení výstavby rodinného domu v **ul. Petřkovická ve Lhotce** se stejnou kapacitou byla rovněž dokončena;
- dokončování tří novostaveb v **ul. E. Rošického a U Rourovny v Ostravě-Svinově** a v **Syllabově ulici ve Vítkovicích** (v každém objektu budou dvě domácnosti pro celkem 12 osob).

Investorem výstavby jednoho domu a rekonstrukce dvou objektů je organizace Čtyřlístek:

- výstavba jednoho objektu a rekonstrukce rodinného domu byla zahájena v září 2019;
- rekonstrukce objektu v ul. Jandova pro 18 osob byla zahájena a dokončena by měla být roce 2021 (Domov Jandova již v předchozích letech prošel humanizací a poskytované služby byly uzpůsobovány celkovým změnám).

Zřizovatel dále financoval rekonstrukci objektu v **ul. Letní** v Ostravě-Svinově, ve kterém v létě 2020 zahájilo provoz **CHB Čtyřlístek**. Přestěhovalo se sem 6 klientů z CHB v Ostravě-Martinově.

Třetí etapa transformačního projektu „Transformace Domova Barevný svět III a Domova Jandova“ zahrnuje:

- rekonstrukce rodinného domu v **ul. Uhrova v Ostravě-Heřmanicích** - 9 klientů by se mělo stěhovat na podzim 2020
- dokončení stavby dvojdomku v **Sodné ulici v Ostravě-Hrušově** pro 12 klientů
- dokončení rekonstrukce posledního objektu transformačního procesu Čtyřlístku – budovy v ul. **Jandova v Ostravě-Zábřehu**, kde najde nový domov 18 klientů s těžkým zdravotním postižením.

Celý transformační proces by se měl **uzavřít ve 3. čtvrtletí 2021.**

6. PLÁNOVANÝ HARMONOGRAM REALIZACE

AKTIVITA, VÝSTUP		ROK MĚSÍC	2020					2021			
			08	09	10	11	12	01	02	03	04
PŘÍPRAVA	Úvodní pracovní schůzka: 27. 7. 2020										
	Nabytí účinnosti smlouvy: 12. 8. 2020										
	Desk-research										
	Příprava vstupní zprávy										
	Rekrutace										
	Vstupní zpráva – návrh: do 21. 9. 2020 (do 40 KD od nabytí účinnosti smlouvy)										
	Vstupní zpráva – finální verze (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)										
SBĚR A ZPRACOVÁNÍ DAT	Realizace rozhovorů (pilotní rozhovory 23. a 29. 9. 2020, ostatní v průběhu října a listopadu)										
	Zpracování dat, příprava pro analýzu – transkripce, čištění										
	Příprava průběžné zprávy										
	Průběžná zpráva – návrh: do 10. 12. 2020 (do 120 KD od nabytí účinnosti smlouvy)										
	Aktualizační pracovní schůzka: do 23. 12. 2020 (do 15 KD od předložení návrhu průběžné zprávy)										
	Průběžná zpráva – finální verze (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)										
ANALÝZA	Analýza, interpretace, příprava závěrečné zprávy										
	Závěrečná zpráva – návrh: hrubý předpoklad nejpozději 1. polovina března 2021 (do 60 KD od odevzdání finální verze průběžné zprávy)										
	Závěrečná zpráva – finální verze (do 15 KD od zaslání připomínek ze strany Objednatele)										

Termíny výstupů budou upřesněny v závislosti na skutečném termínu ukončení terénního šetření, tj. dostupnosti dat pro následnou analytickou činnost.

7. HLAVNÍ OMEZENÍ A RIZIKA REALIZACE ŠETŘENÍ

S jednotlivými činnostmi realizovaného šetření mohou být spojena určitá omezení a rizika. Identifikace možných omezení a rizik včetně návrhů opatření pro jejich eliminaci či minimalizaci je uvedena v následujícím přehledu.

Nevhodný výběr respondentů pro jednotlivé typy rozhovorů

Chybné vytipování a přiřazení respondentů k jednotlivým typům rozhovoru, tj. rozhovoru s vyšším managementem vs. středním managementem vs. asistentem.

Velký dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: Jasně definované, s Objednatelem předem diskutované parametry respondentů (možné pozice, kompetence), úzká kooperace s hlavními kontaktními osobami organizací (statutárními zástupci), zaslání hlavních okruhů, témat pro jednotlivé typy rozhovorů hlavními kontaktními osobám, odsouhlasení respondentů, jejich pozic Objednatelem.

Odmítání účasti ve výzkumu

Neochota hlavních kontaktních osob potažmo respondentů participovat na projektu, nedostatečný počet vhodných respondentů v rámci organizace, nevhodně nastavený termín realizace rozhovorů, aktuální epidemiologická situace v souvislosti s COVID-19.

Velký dopad, střední až nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: informační dopis zasláný MPSV statutárním zástupcům vybraných organizací, ze strany výzkumníka zodpovědného za rekrutaci adekvátní vysvětlení účelu výzkumu, významu respondentů (pro evaluaci a úspěšnost projektu, další podpory aktivit spojených s TF a DI), flexibilita tazatele (možnost přizpůsobit se časovým preferencím respondentů, dotazování v místě působení respondentů), možnost realizovat rozhovory tzv. na dálku (online, telefonicky) v případě zavedení protiepidemických opatření znemožňujících osobní dotazování.

Nevhodně vedený rozhovor ze strany tazatele

Chybně připravený scénář rozhovorů (příliš stručný/složitý, neobsahující specifika dané organizace, obsahující nevhodné či nesrozumitelné formulace), neprofesionální způsob dotazování (nízká míra empatie, kladení návodných otázek, nedodržení časové dotace rozhovoru), nízká míra znalosti zkoumané problematiky, technické problémy (nemožnost zhotovit audio záznam rozhovoru).

Velký dopad, nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: Realizace rozhovorů zkušeným tazatelem (schopnost přizpůsobit formulace otázek potřebám a specifikům jednotlivých respondentů, schopnost aktivně reagovat na dotazovaný subjekt, klást relevantní doplňující dotazy, dodržet časový plán rozhovoru aj.), komplexní příprava na rozhovor (nastudování problematiky TF a DI, dostatečné povědomí o zkoumané organizaci a projektu realizovaném ve výzvě 37, znalost samotných scénářů rozhovoru). Uvedená rizika budou eliminována zejména tím, rozhovory primárně povede zkušený kvalitativní výzkumník zodpovědný za přípravu scénářů (včetně rešerše dostupných informací).

Získání irelevantních či nevalidních poznatků, nevhodná či mylná interpretace výsledků

Riziko souvisí s nevhodně připraveným scénářem, kvalitou moderátora a analytika, či s nízkou znalostí potřeb a očekávání Objednatele.

Velký dopad, nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: Objednatel podrobně specifikoval cíle a zaměření šetření, způsob získávání i zpracování dat. Zpracovatel se zavázal předkládat ke schválení výzkumné nástroje (scénáře rozhovorů), návrhy povinných výstupů (vstupní, průběžná, závěrečná zpráv), které musí pro jejich finalizaci projít připomínkovacím řízením ze strany Objednatele.

Nedodržení harmonogramu

Střední až velký dopad, nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: vytvoření kvalitního plánu s časovou alokací na jednotlivé činnosti, vytvoření dostatečné časové rezervy, uplatňování zásad projektového řízení.

Změna ve složení realizačního týmu

Střední dopad, nízká pravděpodobnost výskytu.

Eliminace: činnosti zajištěny systémem zástupnictví (např. pro případ nemoci či dočasné pracovní neschopnosti), doplnění chybějícího pracovníka z předem připravených rezerv tak, aby odborný profil nového pracovníka odpovídal co nejvíce profilu zastoupeného pracovníka.

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

MPSV. 2007. *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. [online.] [cit. 1. 9. 2020]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Koncepce_podpory.pdf/9849e5e3-206b-393e-00af-a8e210ee1c47

MPSV. 2013. *Manuál transformace ústavů*. [online]. [cit. 1. 9. 2020]. Dostupné z: [http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy\(8\)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf](http://www.trass.cz/archive_2015/files/5-dok-dopor-postupy(8)_ManualTransformaceTisk-Text.pdf)

MPSV. 2016. *Kritéria sociálních služeb komunitního charakteru a kritéria transformace a deinstitucionalizace*. [online]. [cit. 1. 9. 2020]. Dostupné z: <http://www.trass.cz/wp-content/uploads/2016/05/kriteriasSKCH-a-TaDI.pdf>

Strauss, A.; Corbin, J. 1999. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert.

Řiháček, T.; Čermák, I.; Hytych, R. a kolektiv. 2013: *Kvalitativní analýza textu: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita.

9. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

CS	Cílová skupina
ČR	Česká republika
DI	Deinstitucionalizace
DOZP	Domov pro osoby se zdravotním postižením
DZR	Domov se zvláštním režimem
EO	Evaluační otázka
GTM	Metoda zakotvené teorie
CHB	Chráněné bydlení
KA	Klíčová aktivita
KD	Kalendářní den
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
OPZ	Operační program Zaměstnanost
OZP	Osoba se zdravotním postižením
PAS	Poruchy autistického spektra
PM	Projektový manažer
PO	Pomocná otázka
PS	Pobyťová služba
PSB	Podpora samostatného bydlení
PSS	Pracovník v sociálních službách
SP	Sociální pracovník
TF	Transformace
ÚSP	Ústav sociální péče

10. REALIZÁTOR VÝZKUMU



KONTAKTNÍ OSOBA

Jan Burianec
Client Service Manager



+420 776 179 823



burianec@stemmark.cz

STEM/MARK, a. s.

Smrčkova 2485/4
180 00 Praha 8 - Libeň

www.stemmark.cz



@stemmark



slideshare.net/stemmark