**Způsob evaluace přínosu projektu**

V souvislosti s evaluací je potřeba rozlišit mezi dvěma aspekty. Na jedné straně může integrační platforma sloužit jako nástroj pro monitoring a hodnocení fungování celého systému sociálních a zdravotně sociálních služeb v obcí. Na druhé straně představujeme následně jakým způsobem plánujeme hodnotit fungování daného nástroje a dopad jejího využití na fungování poskytování podpory a péče různým cílovým skupinám osob v Praze 7.

1. **Integrační platformy jako nástroj pro hodnocení sociální politiky MČ**

Funkcionalita integrační platformy umožnuje generovat anonymní agregované data o klientech sociálních a zdravotně-sociálních služeb a poskytovaných službách, které lze dnes získat jen částečně, a to jenom za cenu časově intenzivního zapojení pracovníků, které ukládají část informace v klasických šanonech. Některá data a údaje se v současném systému navíc vůbec nesledují nebo nejsou jednotlivým pracovníkům známy, protože se napříč službami nesdílejí. Zacházení s těmi informacemi pro výzkumné účely je obtížné i z pohledu ochrany osobních údajů, proto že vznik agregovaných informacemi vyžaduje kontakt s původními dokumenty. Další problém je sledování „cest“ jednoho klienta, který se dostane do kontaktu s různými poskytovateli. Principy ochrany osobních údajů prakticky neumožnuji kombinovat data o individuálních klientech od různých poskytovatelů anebo je to velmi složité. Z tohoto důvodů má výzkumník, který chce hodnotit úspěšnost komplexnějších intervencích většinou jen pohled z perspektivy jedné organizace. Tento problém je největší v případě nestabilních skupin jako osoby bez domova nebo u klientů s velmi komplexní zdravotní problematikou, kde se stejné osoby vyskytují u mnoha poskytovatelů. Existuje potom například i problém s určením velikosti cílových skupin, protože stejní klienti mohou být započítáni několikrát v podobných službách, které MČ dotuje.

Digitalizace práce skrze využití integrační platformy umožnuje na rozdíl od současné praxe získat pravidelně data, která jsou klíčová pro další plánování sociálních, zdravotně-sociálních a návazných služeb. Jedná se například o:

* Počty klientů a standardizované přehledy o jejích potřebách a využívání služeb.
* Počty doporučených a uskutečněných intervencích se zapojení partnerů mimo Úřadu MČ Prahy 7 a jejich charakter.
* Přehled o čekacích dobách (doba mezi doporučením a příjmem (jak vevnitř struktury úřadů, tak u zapojeních partnerů a dalších institucích v sociální a zdravotnické oblasti)
* Identifikace chybících sociálních a zdravotnických služeb / chybících kapacitách.
* Identifikace neřešitelných problémů.
* Evidence potřebné časové dotace na klienta.
* Zpětná vazba od klientů a pracovníků integrovaná do platformy.

Dispozice dat umožnuje v dalším kroku stanovit měřitelných cílů (benchmarks) v sociální oblasti. Může se jednat o cíle, které se vztahují ke kapacitám (například redukce čekacích dob) nebo o cíle vztahující se k zlepšení stavu klientů (například zvýšení úspěšnost v oblasti oddlužení o 10 % za 2 roky).

1. **Strategie pro hodnocení fungování integrační platformy a dopad jeho využití na fungování poskytování sociálních služeb v Praze 7**

Vzhledem k pilotnímu charakteru celého projektu, který má potenciál být následně používán i v jiných MČ či jiných obcích ČR, zdůrazňuje projektový plán potřebu evaluace. Evaluace přes externího evaluátora (vybrán na základě výběrového řízení v rozsahu 0,3 úvazek) má probíhat průběžně během realizace celého projektu. Zpětná vazba hodnotitele má přitom byt využitá už během realizace pro zlepšení implementace. Evaluační strategie mapuje pohledy třech druhů stakeholders: První skupina jsou sociální pracovnice na Úřade MČ Prahy 7 a v Pečovatelském centru Praha, druhá jsou pracovnice dalších organizacích zapojené do projektu integrační platformy (například Armáda Spásy, Farní Charita Holešovice, agentura domácí péče Galium, o.p.s. Otevřené srdce) a třetí jsou samotní klienti sociálních služeb, kteří byli zapojeni do pilotního projektu. Hodnotitel provede triangulaci, tj. využije kombinace výzkumných metod pro mapování zkušeností uživatelů a klientů s institucionální změnou, která přinese zavedení nového způsobu spolupráce a agregovaných dat generovaných platformou pro vybrané ukazatele. Data generována z platformy mohou mít charakter jak zpětné vazby pracovníků a klientů služeb, tak i z hlediska procesního (využívání služeb, čekací doby, mezery a nízké kapacity v systému apod.). Z hlediska kvalitativního šetření se stakeholdery se jedná mimo jiného o polo-strukturované individuální rozhovory, skupinové rozhovory a dotazníkové šetření. Pohled zástupců uvedených institucích má byt doplněné o pohledy dalších aktérů, jako jsou politické zástupce MČ Prahy 7, externí spolupracovníci jako lékaři, klíčové úřednice hl.m. Prahy. Kromě měření dopadu na kvalitu poskytovaných služeb se hodnocení bude zabývat i finančními dopady celého projektu. Závěrečná evaluační zpráva má porovnat náklady spojené se zavaděními a následným provozem nové technologie s případnými úsporami, které očekáváme díky efektivnějším nastavení spolupráce a redukce duplikačních procesů. Závěrečná evaluační zpráva má byt veřejně dostupný dokument, která má sloužit politické reprezentace Prahy 7 jako podkladový materiál pro rozhodovaní o pokračovaní projektu nebo jeho případné modifikaci.

**Harmonogram evaluace a hlavní výzkumní aktivity ve vztahu k předběžnému harmonogramu projektu**

Po ukončení studie proveditelnosti a následném odsouhlasení projektu ze strany Operátor ICT, a. s. určuje MČ, jako příjemce dotace v poptávkovém řízení, externího hodnotitele projektu, který bude průběžně hodnotit celou implementační fázi. Evaluátor nebo evaluační tým bude příjemci v pravidelných intervalech poskytovat zpětnou vazbu, která pomůže projektovému týmu včas identifikovat potenciální problémy. Evaluace může tak přispět, jak ke zvýšení úspěšnosti celého projektu, tak k vytvoření předpokladů pro jeho rozšíření v dalších obcích či městských částech.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fáze projektu** | **Harmonogram** | **Fáze evaluace** | **Zdroj informací a hlavní způsob získání dat** | **Výstup** |
| Studie proveditelnosti | Říjen – listopad 2018 |  |  |  |
| Příprava technického řešení (výběr dodavatele, programování, nákup hardware, instalace) | Prosinec – červen 2018 | Ex – ante evaluace- mapování situace před zavedením nového řešení v jednotlivých organizacích. | * Polo-strukturované rozhovory (individuální, skupinové) v relevantních organizacích a pracovních útvarech MČ Praha 7 * Rozhovory s politickým vedením MČ, vedením OSZ, s vedením příspěvkové organizace * Rozhovor se zástupci ICT Operátor, a.s. | Zpráva  Ústní prezentace pro realizační tým |
| Pilotní zavedení nového řešení v relevantních odborech ÚMČ Praha 7 a spolupracujícími organizacemi | Červen – prosinec 2019 | Mid-term evaluace - získané informace o vnitřních procesech, využití zdrojů, zapojení cílových skupin apod. umožňující reagovat na případné problémy programu ještě v jeho průběhu a provádět průběžné korekce. | 1. Fokusní skupiny – případové konference 2. Analýzy kazuistik 3. Průběžný feedback aktérů | Ústní prezentace průběžných zjištění |
| Ex post evaluace | Prosinec 2019 – březen 2020 | Ex-post evaluace | Analýza kazuistik  Analýza procesních změn a dopadů změn  Závěrečné fokusní skupiny/rozhovory s aktéry | Závěrečná prezentace |