



## VSTUPNÍ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

**(Projekt: Vytvoření uceleného systému krizové pomoci na území hl. m. Prahy  
registrační číslo CZ.03.02.02/00/22\_027/0001252)**

### 1) Stručný popis projektu

Cílem projektu je optimalizace modelu fungování systému krizové pomoci na území HMP. V prvním fázi proběhne vyhodnocení aktuálního stavu včetně zkušeností klientů s následnou tvorbou metodiky a pilotáže opatření.

#### KA1 – Vytvoření pozice koordinátora krizové pomoci pro území HMP a pracovních skupin

Tým projektu krizové intervence sestává z Koordinátora a pracovních skupin, které jsou svým zaměřením rozděleny na: a) dospělé; b) děti a mládež.

##### Koordinátor:

- podporuje vzájemnou propojenost a spolupráci složek systému krizové pomoci. - V rámci projektu koordinuje činnost pracovních skupin.
- Spolupracuje s metodikem při zpracování dílčích výstupů z pracovních skupin.

##### Pracovní skupiny:

- Jsou tvořeny členy projektového týmu a zástupci složek krizové pomoci.
- Účast v pracovní skupině je s většinou služeb předdomluvená.
- Cílem je optimalizace stávající sítě krizové pomoci. Konkrétně jde o větší koordinaci jednotlivých složek, sdílení informací a předávání zkušeností.

##### Zapojené organizace v rámci pracovních skupin:

- Psychiatrická nemocnice Bohnice
- vybraní poskytovatelé působící v oblasti krizové pomoci na území HMP - Fokus Praha (terénní služba), SOS centrum Diakonie (ambulantní krizová služba), Cesta z krize (telefonická krizová linka)
- akutní krizová lůžka nemocnic
- IZS
- OSPOD
- MHMP - zdravotní odbor, sociální odbor, školský odbor, odbor krizové řízení, odbor bezpečnosti - MZS

#### KA2 - Analýza stávajícího stavu v oblasti poskytování krizové pomoci na území HMP a vytvoření metodiky optimálního modelu fungování systému krizové pomoci na území HMP



Budou detailně zmapovány stávající prvky systému krizové pomoci (popis služeb, jejich CS a potřeby, personální obsazení, financování a organizace systému, slabiny i potenciál, definování, jaká služba naplňuje jaké potřeby pro jakou CS - kde jsou bílá místa, tj. které CS nejsou včas zachyceny žádnou složkou krizové pomoci a propadnou systémem až k hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení).

## Fáze 2 – metodika optimálního modelu fungování systému krizové pomoci

Výstupem z činnosti pracovních skupin bude:

- návrh optimálního modelu fungování systému krizové pomoci
- návrh funkčního nastavení vzájemné spolupráce a koordinace všech složek krizové pomoci, včetně spolupráce se sítí návazných služeb
- eventuálně také doporučení ohledně absence nebo nedostatečná kapacita některého segmentu sociálních služeb

V rámci této KA budou také vytvořeny informační a edukační materiály pro odbornou a laickou veřejnost (primárně elektronické, ale i tištěné – např. do ordinací).

### **KA3 Mapování potřeb osob z CS hospitalizovaných v důsledku krizového stavu v Psychiatrické nemocnici Bohnice (PNB) a zprostředkování služeb těmto osobám**

Zjišťují se potřeby lidí, kteří byli hospitalizováni v PNB - tj. klientů, které stávající systém krizové pomoci nedokázal podchytit a oni propadli systémem až k hospitalizaci. Cílová skupina je rozdělena na děti a dospělé.

Cílem hledání spouštěčů krizové situace a možnosti jejich předcházení v běžných podmínkách nebo v krizových službách v komunitě.

Výstupem v rámci aktivity budou:

- Polostrukturované rozhovory v PNB
- Kazuistika na základě dotazovaných osob hospitalizovaných v PNB (odděleně pro děti a pro dospělé)

### **KA4 Pilotní ověření vybraných částí metodiky optimálního modelu fungování systému krizové pomoci na území HMP**

Ověření metodiky proběhne u vybraných poskytovatelů působících v oblasti krizové pomoci. Pracoviště budou vybrána tak, aby byly zastoupeny všechny segmenty služeb (terén, ambulance, telefonická krizová pomoc i lůžková péče - PNB).

V každé organizaci bude zastoupen jeden klíčový zaměstnanec jako odborný konzultant. Cílem je zjistit, zda v důsledku provedených systémových změn dojde k efektivnějšímu řešení krizových stavů osob.

Důraz bude kladen na pilotáž systému triage a jednotného vstupu do systému krizové pomoci.

### **KA5 Zvyšování kvality v oblasti poskytování krizových služeb formou vzdělávání pracovníků**

V rámci projektu bude doplňkově podporováno vzdělávání pracovníků jednotlivých složek systému krizové pomoci na území HMP. Vzdělávání bude primárně nabízeno pracovníkům organizací zapojených do přípravy metodiky.



Cíle vzdělávání (semináře, webináře, stáže):

- Dobrá orientace v systému krizové pomoci na území HMP
- rozšíření kompetencí v oblasti vzájemné spolupráce subjektů působících v oblasti krizové pomoci na území HMP, včetně složek IZS a OSPOD
- Inspirace ze zahraničí (best practices)

#### 1. Specifické vzdělávání k systému triage (prezenčně)

- 8 seminářů v rozsahu 4 hodiny = 32 hodin
- formou kazuistického semináře (prezenčně)

Kapacita semináře: 10 osob (určeno zejména pro pracovníky krizových služeb)

#### 2. Seminář pro krizové pracovníky v terénu I. a II. (prezenčně)

- 2 dvoudenní semináře, tj. 2x16 hodin, = 32 hodin

Kapacita semináře: 20 osob (určeno zejména pro pracovníky krizových služeb) seminář bude pilotní, počítáme s vyhodnocením a následně plánováním po skončení projektu.

#### 3. Webináře se zahraničními odborníky (zkušenosti ze zahraničí, dobrá praxe) - 4

webináře v rozsahu 2 hodin pro jeden webinář = 8 hodin

Kapacita webináře: neomezená (předpokládáme celkem 60 - 80 osob)

#### 4. Zahraniční stáže

- 2 stáže v zahraničí pro účastníky projektu v rozsahu 4 - 5 dní (vždy 8 účastníků)
- v místech s dobře fungujícím systémem pomoci lidem v psychosociální krizi a inspirujícími způsoby práce v zejména v zemích západní Evropy.

#### 5. Pražské stáže

- formou exkurze v jednotlivých zařízeních poskytující krizovou pomoc pro seznámení se s jednotlivými pracovišti, vzájemné osobní poznání mezi pracovníky krizových služeb a předávání dobré praxe v místě poskytování služby.
- Počet účastníků 45

## **2) Design evaluace**

Primárními aktivitami pro evaluaci budou:

- KA4 (ověření metodiky)



- KA5 (vzdělávání pracovníků).

Evaluace bude dílčím způsobem zahrnovat také:

- KA2 (analýza stávajícího stavu)
- KA3 (mapování potřeb CS)

S ohledem na skladbu projektových aktivit se jedná o **smíšenou evaluaci**.

**Procesní prvky evaluace** jsou obsaženy především v KA4 (ověření metodiky), kde bude zjišťováno, nakolik jsou navržená opatření přínosná z hlediska optimalizace poskytování krizové intervence.

**Dopadová evaluace** se týká jak KA4 (ověření metodiky) s využitím statistických dat zapojených organizací, tak i KA5 (vzdělávání pracovníků), kde bude ověřen přínos jednotlivých seminářů.

Design **evaluace má neexperimentální charakter**. V rámci KA4 (ověření metodiky) bude srovnáváno předchozí fungování systému krizové intervence s nově navrženou metodikou. Každopádně klienty, kteří budou příjemci nově navržené metodiky, nelze předvybrat – půjde o osoby, které budou v danou chvíli řešit obtíže se svým duševním zdravím.

V současné době také není známo, jakou bude mít nově upravený model krizových opatření podobu, což může ovlivnit konkrétní design evaluace.

V rámci evaluace budou použity kvalitativní i kvantitativní metody sběru dat.

### Evaluační otázky

- 1) Do jaké míry a jakým způsobem přispívá nově navržená metodika krizových intervencí k efektivnější pomoci osobám z cílové skupiny?
- 2) Přispěl projekt u aktérů ze zapojených organizací k lepší orientaci v metodice krizových intervencí?

### 3) Metodologie evaluace

#### KA4 (ověření metodiky)

- Statistiky hospitalizací (u zapojených organizací)
  - HIPPO (cenzy odchodů z nemocniční péče)
  - ÚZIS – Cílem projektu je také získat data o počtu odmítnutí pacientů v nemocnicích (tato data nejsou aktuálně k dispozici. Stává se, že záchranka má problémy umístit osobu s akutními duševními obtížemi.
- Hodnocení expertů zapojených organizací (rozhovory)
  - Využití zpětné vazby přímo od zapojených expertů poslouží k detailnímu popisu toho, jak se změny v metodice promítly do fungování stávajícího systému. Rozhovory bude provádět evaluátor projektu ve spolupráci s projektovým týmem.
- Dotazníkové šetření (zaměstnanci zapojených organizací).
  - Stejně jako v případě expertů i zde půjde o vyhodnocení účinnosti změn metodiky, včetně návrhů na další možná vylepšení. Dotazníkové šetření zajistí evaluátor projektu.





| Harmonogram                                             | měsíc projektu |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|---------------------------------------------------------|----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|                                                         | 13             | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| <b>KA4 (ověření metodiky)</b>                           |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Statistiky hospitalizací (u zapojených organizací)      |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Hodnocení expertů zapojených organizací (rozhovory)     |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Dotazníkové šetření (zaměstnanci zapojených organizací) |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>KA5 (vzdělávání pracovníků)</b>                      |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Hodnotící dotazníky k seminářům a stážím (+focus group) |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>KA2 (analýza stávajícího stavu)</b>                  |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Interní evaluace v rámci projektového týmu              |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| <b>KA3 (mapování potřeb CS)</b>                         |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| Interní evaluace v rámci projektového týmu              |                |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |

## 5) Nástroje sběru dat ve finální podobě

V případě **KA4 (ověření metodiky)** budou konkrétní dotazníky a scénáře polostrukturovaných rozhovorů vytvořeny až po vytvoření metodiky, která je pro jejich nastavení určující.

Při hodnocení **KA2 (analýza stávajícího stavu)** a **KA3 (mapování potřeb CS)** bude využit formát focus group (diskuze s členy projektového týmu) se zaměřením na naplňování dílčích kritérií projektu v rámci dané aktivity (KA).

Pro hodnocení **KA5 (vzdělávání pracovníků)** přistoupíme ke sběru zpětné vazby primárně skrze krátké hodnotící dotazníky (viz příloha). Semináře „Specifické vzdělávání k systému triage“ a „Seminář pro krizové pracovníky v terénu I. a II.“ Budou navíc zakončeny focus group účastníků.

### Příloha:

## Hodnotící dotazník semináře – vzor

### 1) Naplnilo dnešní školení Vaše očekávání?

Rozhodně ano/ spíše ano/ spíše ne/ rozhodně ne

### 2) V čem byl jeho největší přínos?

.....

### 3) A je něco, co Vám naopak chybělo?

.....



**4) Jak hodnotíte školení z hlediska následujících kritérií?**

Novost informací

Srozumitelnost

Praktická využitelnost informací

+ další kritéria (případně otázky) na základě konkrétního zaměření semináře

**5) Pokud chcete cokoliv dalšího dodat, můžete zde:**

**Rozhovory a Focus Groups - osnova**

**KA4 Ověření metodiky**

1) Hodnocení expertů zapojených organizací

- a) Hodnocení funkčnosti navržených opatření (obecně)
- b) Hodnocení implementace v rámci kraje
- c) Hodnocení implementace v rámci organizace
- d) Návrhy na zlepšení

2) Dotazníkové šetření (zaměstnanci zapojených organizací)

- a) Hodnocení implementace v rámci organizace
- b) Návrhy na zlepšení

**KA5 Vzdělávání pracovníků**

Focus Group

- a) Formát seminářů (obsah, rozsah,...)
- b) Obsah a forma výkladu (míra interaktivity, praktická využitelnost, klíčové informace...) c)
- Návrhy na zlepšení