



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

Shrnutí sociální inovace

Projekt:

Pes asistent – psychosociální rehabilitace

Projekt byl podpořen v rámci výzvy na podporu sociálních inovací B7

PODPORUJEME VAŠI BUDOUCNOST

www.esfer.cz



Základní informace o projektu

Zkrácený název projektu:	Pes-asistent – psychosociální rehabilitace
Plný název projektu:	Pes-asistent – psychosociální rehabilitace
Registrační číslo:	CZ.1.04/3.1.02/B7.00025
Příjemce:	Elva help o.s.
Partner:	Bez partnera
Rozpočet:	1 925 075,58 Kč
Doba realizace (od –do):	Květen 2015 – červen 2015
Místo realizace:	Liberecký kraj, Středočeský kraj, Ústecký kraj
Cílové skupiny	Osoby s postižením a pečující o osoby s postižením

1. Abstrakt

Projekt se zabýval zavedením inovace v oblasti přípravy asistenčních psů pro výkon sociální rehabilitace. Cílem bylo vytvořit nový způsob přípravy psa pro poskytování služby osobám se zdravotním postižením. Nový systém je sociální, respektuje specifické potřeby cílové skupiny, je aktivizující, velmi hospodárný, pracuje se specifickými potřebami klientů, s individuální zakázkou. Sociální systém reflektuje potřebu práce s klientem a jeho okolím (rodina, bydlení, práce), pracuje s celým sociálním systémem klienta. Inovace je zaměřena na změnu procesu přípravy psa pro poskytování odborné sociální služby. Sociální systém vytvořil zcela novou terénní sociální službu, která jde za klientem do jeho přirozeného prostředí. Trénink psa-asistenta realizuje klient, případně pečující osoba. Tuto dovednost učí odborní sociální pracovníci se vzděláním a specifickou praxí spočívající zejména v dovednostech tréninku zvířat, jejichž cílem je poskytování pomoci osobám se zdravotní znevýhodněním. Hlavní důraz změny byl kladen na zvýšení kvality života klientů, partnerství, poskytování efektivní odborné služby, která je hospodárná (ušetří až 2/3 stávajících nákladů stávajícího systému) a respektuje moderní trendy sociální práce.

2. Popis řešeného problému

Nákladný, zdoluhavý systém přípravy asistenčního psa (nikoli psa-asistenta), který neodpovídá skutečným potřebám individuálního klienta a jeho prostředí. Klient je službou zpásivizován a stojí stranou. Služba není flexibilní vůči budoucím změnám nároků postižení, nejsou zapojeny adekvátní sociální instituce.

2.1 Problém/společenská potřeba

Psychosociální rehabilitace osob se všemi druhy postižení/handicapu mimo zrakové postižení dospělých osob.

2.2 Rozsah problému

V ČR je cca 750 000 diabetiků, cca 200 000 dětí a dospělých osob tělesným postižením, cca 10 000 dětí se zrakovou vadou, 20 000 neslyšících, cca 100 000 dětí a osob s poruchou autistického spektra,

cca 800 000 osob trpí úzkostnými fobiemi (př. sociální fobie), 800 000 osob s epilepsií, cca 20 000 lidí s roztroušenou sklerózou, asi 2 000 osob ročně se v ČR těžce zraní s dlouhodobými až trvalými následky při autonehodách. To je jen část druhů a typů postižení, které je cílovou skupinou inovačního řešení. Kromě nevidomých dospělých osob, jde o všechny typy, stupně a druhy handicapů v širokém spektru věku klienta. Celým spektrem všech cílových skupin je nutno počítat s cca 25% přidružených forem alergií na zvířata, jako s kontraindikací. Dále je to poměrná část asi 100 000 osob s úzkostnou poruchou nebo atakou, která se ale týká přímo psů a konečně i osoby s postižením, které vnímají psa negativně s ohledem na své vyznání víry – islám, cca 2 000 osob.

Z dosavadních zkušeností lze počítat s 2 % předčasného ukončení inovační služby ve vybraných rodinách po jejím započatí pro dosud skryté okolnosti nebo pro nastoupený a odhalený nesoulad v rodině se službou apod.

Veškerá uvedená data jsou získána z veřejně dostupných materiálů: statistická data o počtech osob s postižením na tematických webech, data sčítání lidu a další data Českého statistického úřadu (www.czso.cz), konzultace s odborníkem na muslimy v ČR.

3. Dosažená změna

Teorie změny inovačního řešení: změna je založena na základních krocích: individuální práce s klientem, výcvik psa v rodině a rodinou, práce se stakeholdery, které povedou k základním řešením: zvýšení sociální kvality života za současné úspory veřejných prostředků, které jsou založeny na dosažitelnosti základních předpokladů: dostupnost psa, spolupráce rodiny, zapojení primárních stakeholderů.

Způsob prokázání změny: evaluační výzkum probíhající po celou dobu realizace projektu; analýza výchozího stavu, která vede ke stanovení parametrů výchozího stavu. Parametrům výchozího stavu je přisouzena váha významnosti, jejíž hodnota je na konci projektu východiskem srovnání počátečního a konečného stavu. Je formulována změna – sociální impakt inovace.

3.1 Příčiny problému

- 1) Klienti nemají možnost aktivně pracovat na výcviku psa, není možnost průběžného poradenství a změny služby v případě změny sociální situace s ohledem na postižení.
- 2) Služba je málo dostupná: chybí její poskytovatelé, nabídka služby je kvantitativně nedostačující.
- 3) Až dvouletá čekací doba na psa – pasivní čekání klienta na službu.
- 4) Pes není vybírán specificky pro potřeby klienta, ale s ohledem na univerzální vlastnosti „cvičitelnosti“.
- 5) Definice psa jako kompenzační pomůcky a nikoli jako psa-asistenta.
- 6) Mechanické přenášení kynologického modelu do sociální práce bez ohledu na specifika klienta v situaci.
- 7) Užívání kontrastní metody výcviku, která nerozvíjí potenciál psa a vede k častějšímu selhávání psa v reálných situacích.
- 8) Absence individuální zakázky mezi klientem a poskytovatelem služby.
- 9) Absence individuálních plánů krátko- středně- a dlouhodobého charakteru.

10) Mnoho potencionálních klientů systémem „propadá“.

3.2 Postup řešení

3.2.1 aktivity

- a) Individuální práce s klienty
- b) Trénink psa v rodině a rodinou
- c) Zapojení sociálního systému klienta (stakeholderů)

3.2.2 výstupy

- a) Snížení doby čekání na psa z průměrně dvou let na průměrně tři měsíce
- b) 5 klientů trénuje svého psa-asistenta
- c) 5 klientů/rodin je psychosociálně rehabilitováno - nabývají nové znalosti, dovednosti, vytvářejí nové kompetence
- d) Existuje metodika služby pro její šíření
- e) Metodika inovačního řešení je v přípravě

3.2.3 zprostředkující výsledky

- a) Snížení počtu přímé péče o klienta či člena rodiny s postižením.

3.2.4 výsledky

- a) Klienti považují až 70% svých potřeb, které formulovali vůči službě za naplněné a dalších 30% očekávají naplnit do konce roku 2015
- b) Snížení nákladů na službu poskytovaných z veřejných zdrojů až o dvě třetiny za jednoho psa trénovaného po dobu 24 měsíců (14 měsíců ověřeno projektem, 10 měsíců = kvalifikovaný odhad)

3.2.5 dlouhodobé výsledky

- a) Posílení rodinné soudržnosti
- b) Posílení sociální kvality života – aktivizace směrem k trhu práce, fungování v komunitě, ve vzdělávacím procesu aj.
- c) Je vytvořena služba, která je flexibilní a dostupná pro široké spektrum klientů
- d) Je vytvořen podklad pro šíření služby do regionů ČR – byla ověřena poptávka po službě
- e) Je posílena informovanost stakeholderů o existenci služby a tím vytvořen prostor po její udržitelnost a přenositelnost

3.3 Objasnění impaktu

Do projektu vstupuje klient poptávající službu + poskytovatel a jeho know-how + pes (stávající nebo z prověřeného chovu).

3.3.1 Působení impaktu

Aktivní zapojení člověka s postižením a jeho rodiny do procesu tréninku psa-asistenta vede k růstu sociální kvality života. Zejména se jedná o snížení počtu hodin přímé péče o člena s postižením, o zapojení se do aktivit širší komunity a o možnost návratu na trh práce.

3.3.2 Prokázání impaktu

Impakt je prokázán srovnáním výchozího a cílového stavu – situace klienta a rodiny klienta. Měřeno pomocí stanovených parametrů výchozího stavu na základě hodnocení klienta, zainteresovaných odborníků a okolí klienta prostřednictvím evaluačního výzkumu (dotazníkové šetření, otevřené rozhovory, anketa, pozorování).

4. Novost a jedinečnost řešení

Dosažené řešení je nové v kontextu ČR, což je doloženo poptávkou po službě. V ČR dosud existovala nabídka pouze tradičního způsobu výcviku asistenčních psů. V zahraničí (např. Rakousko, Velká Británie) existují další přístupy, které obecně využívají specifických technik práce se zvířaty pro sociální a zdravotnické služby. Nejedná se vždy jen o trénink psa-asistenta, ale o přenositelnost obecných principů tréninku zvířat (např. slepice, morčata, kočky ...).

Inovace má tyto parametry, které tradiční systém nenabízí:

- Zahrnuje počáteční individuální zakázku klienta, je inter-individuálně diverzifikované.
- Zahrnuje průběžné poradenství.
- Jedná se o službu, kdy klient je psychosociálně rehabilitován – nejde jen o získání psa coby kompenzační pomůcky, klient získává nové znalosti, dovednosti, kompetence.
- Aktivizace celého rodinného systému případně systému klienta v pobytovém zařízení.
- Flexibilita časová, místní a zejména obsahová (sociální systém umí pracovat s širší škálou zakázek – typů postižení, plán práce a cílová struktura dovedností psa-asistenta je proměnlivá dle aktuální situace klienta apod.).
- Zapojení relevantních stakeholderů (expertů) do posouzení kvality realizace sociálního systému tréninku psa-asistenta (hodnocení dovedností psa-asistenta ve vztahu ke skutečným potřebám osoby s postižením).

5. Význam a efekt nového řešení

5.1 Rozsah nového řešení

5.1.1 V rámci projektu

Z celkového počtu 41 zájemců bylo vybráno 9 klientů, kteří vstoupili postupně do projektových aktivit.

Dva klienti od projektu odstoupili, proto lze tvrdit, že další dva je nahradili. S ohledem na pozdější vstup do projektu však není jejich účast hodnocena z hlediska výsledků a výstupů, jelikož neprošli

všemi klíčovými aktivitami. Spolupráce s nimi však bude pokračovat i po skončení projektové podpory, stejně jako s ostatními a bude financována z jiných zdrojů.

Komplexně prošlo klíčovými aktivitami (směřujícími ke klientům) projektu 5 klientů/rodin.

Dalšími podpořenými osobami je 72 účastníků edukace – workshopů a také dalších 51 účastníků závěrečné konference.

5.1.2 V dalším využití

Při stávajícím počtu pracovníků Elva help o.s. je možno po dobu 24 měsíců podpořit inovačním řešením 10 klientů. zahájit trénink psa-asistenta, který povede k růstu sociální kvality života a psychosociální rehabilitaci klienta lze u 5 klientů ročně. Službu lze poskytovat v Libereckém, Ústeckém a Středočeském kraji, v ostatních krajích je služba podmíněna získáním finančních prostředků na její terénní charakter.

5.2 Výhodnost nového řešení

Stávající řešení – tradiční model	Nedostatek	Přínos inovace	Průkaznost přínosu
Výcvik asistenčního psa bez účasti klienta.	Pes, který nedisponuje dovednostmi, jež klient požaduje.	Individuální trénink psa-asistenta s aktivní účastí klienta za tím účelem, který klient požaduje.	Poptávka potencionálních klientů právě po individuálním plánu a práci.
Výcvik psa odborníkem na kynologii nikoli sociální práci.	Odborník nezná sociální rozměr postižení/handicapu klienta.	Inovace nezjišťuje diagnózu, ale její dopad na každodenní životní realitu klienta.	Záznamy třístupňového sociálního šetření s klientem, individuální plány a jejich aktualizace.
Výcvik psa trvá až 24 měsíců.	Asistenční pes nemá dovednosti aktuální pro situaci a potřeby klienta v okamžiku předání, není flexibilní.	Pes-asistent je trénován průběžně a svými dovednostmi reaguje na aktuální potřeby klienta. Průběžné poradenství.	Záznamy z realizovaného poradenství (žákovská knížka psa-asistenta, email, Skype, FB, telefon, face-to-face).

5.3 Finanční přínos nového řešení

Dosavadní úspora finančních prostředků z veřejných zdrojů činí ve srovnání s tradičním modelem (240 000 Kč na 1 psa) až 160 000 Kč za 24 měsíců poskytování služby. Úspora je dána zejména:

- způsobem realizace – jedná se o sociální službu (odborné sociální poradenství a rehabilitace dle zák. 108/2006 Sb.), do které je klient aktivně zapojen od prvního kontaktu, po celý život psa;
- zkrácením doby čekání na psa z 24 měsíců na 3 měsíce v průměru;
- absencí nákladů typických pro tradiční systém (mzda kynologa, ubikace a jejich ošetřování, krmivo a doplňky, konzultace mezi kynology, náklady spojené s nemovitostmi a prostory pro psy);
- aktivizací klienta a posílením jeho zodpovědnosti za psa – musí si zajistit podmínky pro welfare psa (krmivo, veterinární péče atp.) – převezme náklady služby;

- klientovi jsou předány dovednosti, znalosti a kompetence nikoli „pouze“ pes.

Způsob prokázání úspor:

Tabulka – Srovnání úkonů realizovaných v tradičním a sociálním systému služby

Úkony sociálního systému (80 000 Kč)	Úkony tradičního systému (240 000 Kč)
Související se psem-asistentem (10% z celku) <ul style="list-style-type: none"> • Nákup psa (v cca 20 % případů) • Kynologická analýza • Konzultace s experty – trenéry zvířat interní • Konzultace s experty – trenéry zvířat i kynology, externí • Veterinární diagnostika (pouze vstupní) • Speciální pomůcky (postroj, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Související se psem (90% z celku) • Nákup psa (ve 100 % případů) • Platby před-vychovatelským rodinám (štěně až mladý pes) • Mzda kynologa • Kynologická analýza • Veterinární diagnostika a ošetřování po celou dobu výcviku (24 měsíců) • Krmivo a jeho doplňky • Pomůcky pro výcvik • Ošacení pro trenéry – kynology • Ubikace včetně platby za energie • Správa nemovitostí (ubikace, cvičiště, daně) • Konzultace s experty - kynology interní • Odměny rozhodčích u zkoušek • Ubytování a cestovné při předávání psa
Související s realizací sociální služby (70% z celku) <ul style="list-style-type: none"> • Sociální šetření (třístupňové) • Průběžné a kontinuální speciální sociální poradenství (osobní, e-mail, Skype, FaceBook, telefon) • Platby specializovaným expertům (př. tlumočnick do znakového jazyka) • Platby expertům na diagnózu klienta (atesty, konzultace ...) • Platby expertům na situaci klienta 	Související s realizací sociální služby (2% z celku) <ul style="list-style-type: none"> • Mzda sociálního pracovníka (jednorázové vstupní sociální šetření)
Ostatní (20% z celku) <ul style="list-style-type: none"> • Cestovní náhrady • Trénink edukačních psů (dobrovolnictví) • Welfare edukačních psů • Specifické jednorázové a pravidelné požadavky na auto poskytovatele • Kvazi video-trénink interakcí • Provoz kanceláře, kancelářské potřeby • Intervize a supervize • Vzdělávání a odborné stáže 	Ostatní (8% z celku) <ul style="list-style-type: none"> • Reklamní předměty • Fotodokumentace • Mzda administrativě • Provoz kanceláře, kancelářské potřeby • Vzdělávání a odborné stáže • Ceremoniál slavnostního předávání • Akce pro veřejnost • PR slavnostních ceremoniálů

6. Nároky nového řešení

6.1 Jednotkové náklady

- A) Hlavním příjemcem inovace bylo 9 klientů, kteří se zúčastnili pilotního ověřování inovace
- B) Ostatními příjemci byli účastníci workshopů (72 osob) a konference (51 osob)



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

6.1.1 V realizovaném projektu

- Výše dotace činila celkem 1 925 075,58
- Celkové finanční náklady projektu činily 1 864 827,30

Skupina A)

- Kvalifikovaný odhad nákladů přímé péče klientů definovaných v bodě 6.1 pod písmenem A) činil 500.000 Kč na 9 klientů, tj. 55.555,60 na jednoho klienta, který si trénoval psa-asistenta rámci projektu, který trval 14 měsíců. (Výpočet zahrnuje přímou službu, kterou poskytoval zejména odborný manažer a asistent, výpočet zahrnuje 50% jejich mzdových nákladů plus odhad režijních nákladů - cestovné za klientem, opotřebení HIM, tel. poplatky, poradenství od externích konzultantů). V této částce nejsou zahrnuty náklady na evaluaci, metodiku, nákup drobného hmotného investičního majetku, neboť nebude nutné tyto náklady opakovat.

Skupina B)

- Náklady na příjemce skupiny B) činily kvalifikovaným odhadem cca 2.000 Kč na jednoho účastníka vzdělávací akce. Výpočet zahrnuje přímé náklady na workshopy a konference, tj. 150.000 Kč za projekt, a cca 100 000 Kč je kvalifikovaný odhad mzdových nákladů týmu na přípravu a realizaci akce, náklady dle kvalifikovaného odhadu činily celkem 250.000 Kč na 123 zúčastněných osob, tj. 2 033 Kč na jednoho účastníka).

6.1.2 Při replikaci inovace

- Při replikaci inovace mohou být náklady stejné (zejména v případě potřeby evaluace a pokračování v tvorbě metodiky).
- Náklady mohou být vyšší v případě, že se rozšíří dopad projektu na vzdálenější kraje ČR, tzn. významně se zvýší dojezdová vzdálenost týmu za klienty (protože je služba terénní, jsou cestovní náklady velmi významnou položkou v nákladech poskytování služby).
- Náklady mohou být nižší v případě zjednodušení evaluace

6.2 Faktory úspěšnosti řešení

6.2.1 V realizovaném projektu

Faktory úspěšnosti řešení v realizovaném projektu:

- Stabilita a současně flexibilita týmu poskytovatele.
- Technické zázemí služby terénního charakteru – zejména vlastnosti OA.
- Dostupnost vhodného psa a spolupracujících expertů.

Rozhodující charakteristiky cílové skupiny:

- dopad diagnózy (hodnocený na škále 1-5, viz tabulka výše) člena rodiny s postižením na sociální kvalitu života celé rodiny;
- ne/přítomnost předchozí zkušenosti se zvířaty, psy a také asistenčními psy;
- počet hodin, který je v rodině denně věnován péči o člověka s postižením;
- kvalita soužití v nukleární i širší rodině;
- komplikující faktory v podobě např. progresu zdravotního postižení nebo únikových tendencí pečující osoby.

6.2.2 Při replikaci inovace

Pro replikaci inovace je nezbytné:

- a) obeznámit se s metodikou služby a metodikou inovace;
- b) navázat spolupráci s poskytovatelem (Elva help o.s.);
- c) realizovat edukaci v oblasti jak sociální práce s lidmi s postižením, tak v oblasti specifických dovedností pro práci se zvířaty v sociálních službách.

6.3 Podmínky udržitelnosti řešení

Podmínky pro udržitelnost řešení jsou finanční, personální, technické a technologické. Financování bude zajištěno z několika zdrojů (viz níže); tým poskytovatele zůstane stejný, případně dojde k rozšíření o externí spolupracovníky; technické zázemí znamená zejména udržitelnost stavu OA pro zajištění terénního charakteru služby a technologické podmínky budou zajištěny prostřednictvím dalšího vzdělávání.

6.3.1 Pro účastníky ukončeného projektu

Udržitelnost výsledků pro účastníky – klienty a rodiny je zajištěna prostřednictvím průběžného poradenství a osobních konzultací na vyžádání klienta. Všichni klienti budou provázeni dalšími kroky tréninku psa-asistenta až ke druhému a třetímu „levelu“, které znamenají prokázání dovedností klienta a psa-asistenta, které odpovídají individuálnímu plánu a jeho průběžným revizím. Dovednosti posuzuje odborník na diagnózu klienta a situaci rodiny. Financování je zajištěno vícezdrojově:

- MPSV
- Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Libereckého kraje
- Odbor sociálních věcí města Liberce
- Nadace a dary
- Granty, které budou individuálně vyhlášeny a pokud se budou tematicky dotýkat podstaty projektu.

6.3.2 Pro nový projektový cyklus

V novém projektovém cyklu by byly třeba grantové prostředky, jejichž výši lze odhadnout cca na 7 milionů Kč při realizaci tříleté grantové podpory. Přičemž se nejedná jen o udržitelnost inovace, ale zejména o inovaci inovace. Grantové prostředky zajistí:

- vzdělávání profesionálů stávajícího poskytovatele inovace;
- zahraniční stáže profesionálů (zejména trenérů zvířat v sociálních službách);
- edukace a poradenství pro další poskytovatele služby v jednotlivých krajích ČR;
- posílení terénního charakteru služby prostřednictvím zakoupení specificky upraveného motorového vozidla vhodného pro převoz a delší pobyt psů-asistentů za jakéhokoli počasí;
- prezentaci služby na veřejnosti a mezi primárními stakeholdery;
- vytvoření platformy pro diskusi o změně stávající legislativy (záměr zákona o sociální práci, novela zákona o sociálních službách).

7. Fáze inovačního řešení

Fáze inovačního cyklu	% projektové podpory	% inovačního řešení
Identifikace problému	0	15
Vývoj řešení	25	30
Pilotáž řešení (první realizace)	40	25
Replikace řešení	20	10
Evaluace řešení	8	10
Šíření inovace	7	5
Upscaling inovace	0	3
Systémová změna	0	2

8. Zapojení inovačních aktérů

8.1. Zapojení cílové skupiny

Zapojení inovační aktéři	Příspěvek k inovačnímu řešení (zejména)
Cílová skupina – lidé s postižením	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivní zapojení do procesu tvorby individuálního plánu – formulace potřeb, na které má reagovat služba pomocí psa-asistenta. • Aktivní zapojení do procesu tréninku psa-asistenta + poskytování zpětné vazby a korekce individuálního plánu.
Cílová skupina – pečující osoby	<ul style="list-style-type: none"> • Aktivní zapojení do procesu tvorby individuálního plánu – formulace potřeb, na které má reagovat služba pomocí psa-asistenta. • Aktivní zapojení do procesu tréninku psa-asistenta + poskytování zpětné vazby a korekce individuálního plánu.

8.2 Další významní aktéři pro řešení

Zapojení inovační aktéři	Příspěvek k inovačnímu řešení (zejména)
Externí konzultanti – odborníci na diagnózu klienta	Jiný - nový úhel pohledu, motivace k aktualizaci edukačních textů (jinak, srozumitelněji, atd.)
Externí konzultanti – odborníci na práci se zvířaty v sociálních službách	Dodání informací a dovedností typu: nové aplikované bezstresové metody práce se zvířaty, výsledky výzkumů z oblastí např. schopností zvířat učit se, pamatovat si, propojovat si informace, atd.
Reprezentanti místní komunity klienta	Podpora klienta v jeho úsilí, informace o klientovi (jeho schopnostech a dovednostech a možnostech), které mohou ovlivnit volbu metody rehabilitace klienta.
Školská a zdravotnická zařízení a jejich pracovníci	Zapojení se do spolupráce s klientem (podpora klienta v jeho aktivizaci, která je znakem inovace služby).

8.3 Ostatní významní aktéři

V budoucnu by měli být dále zapojeni a v jaké formě:

- Konkurenční poskytovatele – vytvořit platformu pro společný dialog.
- Zaměstnavatele – vytvořit cílený informační materiál.
- Úředníky finančních odborů – zapojit do edukace.
- Inspekci kvality sociálních služeb – vytvořit cílený informační materiál.
- Pracovníky soudů – vytvořit specifický informační materiál.
- Dobrovolnická sdružení canis-asistentů a canisterapeutů – vytvořit platformu pro spolupráci a vzdělávání.

- Odborníky na trénink zvířat v sociálních službách (obecnější rámec dovedností) – vytvořit platformu pro ně, aby mohli poskytovat adekvátní vzdělávání sociálním pracovníkům a pracovníkům v sociálních službách + canisterapeutům, canis-asistentům a dalším.

9. Rizika řešení

9.1 Identifikovaná rizika

Pravděpodobnost výskytu	Vysoká					
	Vyšší					
	Střední			Spolupráce komunity	<ul style="list-style-type: none"> Funkčnost rodinného systému klienta Udržitelnost u daného klienta 	<ul style="list-style-type: none"> Výběr klienta Motivace rodiny
	Nižší		Myslivci/sportovní trenéři psů	Spolupráce rodiny jako celku	Výběr psa	Bývalý partner po rozvodu
	Nízká	Úraz psa	Pomluva od konkurence	<ul style="list-style-type: none"> Úmrtí klienta „Vykolejení“ klienta, jež nelze v projektu řešit* 	Stabilita týmu klíčových pracovníků v zařízení klienta	Fungování teamu včetně nutných „externistů“
	Velmi nízký	Spíše nízký	Významný	Velký	Zásadní	
Dopad						

9.2 Způsob řešení rizik

Úraz psa: způsob řešení = edukace klienta, prevence, navázání kontaktu s veterinářem.

Spolupráce komunity: způsob řešení = edukace klienta i komunity, vzájemná informovanost, včasné a adekvátní informace ze strany poskytovatele.

Funkčnost rodinného systému klienta: způsob řešení = podrobné třístupňové sociální šetření, systemický přístup v práci s rodinou.

Udržitelnost u daného klienta: způsob řešení = posilování motivace klienta, pozitivní zpětná vazba, zapojení nejbližšího a později i širšího okolí klienta.

Výběr klienta: způsob řešení = adekvátní depistáž, konzultace s odborníky, vzdělání pracovníků jak v sociální práci a tématech postižení, tak v tréninku psů pro sociální služby.

Motivace rodiny: způsob řešení = pozitivní zpětná vazba, aktivní zapojení všech členů.

Myslivci/sportovní trenéři psů: způsob řešení = edukace a vzájemná informovanost (jak klienta, tak daných profesionálů).

Spolupráce rodiny jako celku: způsob řešení = systemický způsob vedení práce s rodinou.

Výběr psa: způsob řešení = dobrá znalost chovatelů, několika stupňový výběr, veterinární a kynologický rozbor psa a současně dobrá znalost rodiny, do které má jít.

Bývalý partner po rozvodu: způsob řešení = informovanost, aktivní zapojení do procesu individuálního plánování, aktivní kontakt ze strany poskytovatele.

Pomluva od konkurence: způsob řešení = nabídka vytvoření společné platformy pro dialog.

Úmrtí klienta: způsob řešení = spolupráce s celou rodinou, příbuznými, případně sousedy, profesionály, kteří klientovi poskytovali služby.

„Vykojení“ klienta, jež nelze v projektu řešit: způsob řešení = nabídka jiné formy spolupráce, např. poradenství, doprovázení k jiným profesionálům – odborníkům na trauma klienta apod.

Stabilita týmu klíčových pracovníků v zařízení klienta: způsob řešení = aktivní zapojování do celého procesu, získávání zpětné vazby od všech členů týmu, monitoring situace.

Fungování týmu poskytovatele včetně nutných „externistů“: způsob řešení = pracovní a profesní motivace, další vzdělávání, supervize, intervize, porady, koučing.

10. Navazující fáze řešení

10.1 Dostupná dokumentace a expertiza

1. Metodika služby pes-asistent je volně a zdarma dostupná prostřednictvím stránek www.pes-asistent.cz
2. Evaluační materiály jsou dostupné v Databázi produktů ESF a pro veřejnost zdarma na vyžádání u evaluátorky (katerina.thelenova@elvahelp.cz)
3. Webové stránky včetně poradny jsou zdarma dostupné na www.pes-asistent.cz
4. Poradenství k realizaci služby je dostupné při kontaktování ředitelky Elva help o.s. prostřednictvím kontaktů na webových stránkách www.pes-asistent.cz. Poradenství bude poskytováno zdarma v případě dalšího financování prostřednictvím grantu, jinak za úhradu.
5. Supervize při zavádění služby pes-asistent je dostupná při kontaktování ředitelky Elva help o.s. prostřednictvím kontaktů na webových stránkách www.pes-asistent.cz. Supervize bude poskytována zdarma v případě dalšího financování prostřednictvím grantu, jinak za úhradu.

10.2 Dostupné formy replikace řešení

Inovační řešení je dostupné na základě naplnění hlavních bodů metodiky – struktura organizace, vzdělání pracovníků organizace, absolvování výcviku a školení, supervizní vedení Elva help jako autora inovace.

10.3 Doporučení pro změnu postupu řešení

- Podmínky pro legislativní změny akceptující speciálně vedené zvíře v procesu sociální služby
- Edukace klíčových pracovníků v sociálních službách
- Ucelenější informovanost veřejnosti včetně rodin klientů
- Podpora ke změně vnímání zvířete u kynologů ze statusu cvičené pomůcky do statusu ko-terapeuta a ko-asistenta

10.4 Doporučení pro další vývoj řešení

Předpoklady pro upscaling na straně nabídky služby:

- Validace metodiky.
- Vzdělávání v metodice služby.
- Systémové garance kvality služby

Předpoklady pro upscaling na straně poptávky po službě:

- Uživatelé služby sami požadují inovační řešení

Upscaling znamená zlepšení dané inovace pomocí rozšíření nabídky služeb Elva help o.s. v regionu nejen vůči potenciálním klientům, ale také vůči poskytovatelům, donátorům a dalším subjektům inovace. Znamená to:

- další vzdělávání profesionálů Elva help o.s. v dalších typech postižení (zdravotní, sociální handicap, sociální vyloučení, extrémně ohrožené skupiny osob aj.) a rozšíření spektra oslovených klientů; to vyžaduje zavedení kvalitativně jiných postupů práce;
- další vzdělávání profesionálů v sociálních službách v akreditovaných kurzech zaměřených na komunikaci, právo, krizové situace a efektivní vedení rozhovoru s klientem za účelem zjištění jeho skutečných potřeb a následné formulaci adekvátní nabídky pomoci.

11. Provedená evaluace

Evaluace inovačního řešení probíhá v několika etapách doplněných o evaluační výstupy. První souhrnná evaluační zpráva je vytvořena v 8. měsíci projektu (prosinec 2014), kdy:

- (1) rodiny mají a cvičí svého psa-asistenta alespoň 2 měsíce,
- (2) existují výstupy z dotazníků a rozhovorů s rodinami i pracovníky,
- (3) proběhl první workshop v Liberci – pro evaluaci jsou k dispozici výstupy z pozorování, rozhovorů atd. s potenciálními zájemci o službu (klienti i poskytovatelé) a donátory a dalšími odborníky,

(4) jsou formulovány první praktické reflexe impaktu sociální inovace v jednotlivých rodinách.

Druhá souhrnná evaluační zpráva bude vytvořena na konci projektu (červen 2015). Ex post hodnocení bude provedeno vždy v ročních intervalech (červen 2016, 2017 a 2018).

11.1 Použité postupy

Evaluace zahrnuje několik kroků, jejichž smyslem je vytvořit cílený výzkumný materiál založený na kombinaci kvantitativní a kvalitativní strategie získávání relevantních dat od co nejširšího spektra respondentů. Jednotlivé **vzorky respondentů**:

1. Potencionální klienti, kteří se zajímají o službu psychosociální rehabilitace pomocí psa-asistenta, ale nespĺňují podmínky vstupu do projektu;
2. Klienti, kteří se zajímali o možnost účasti na projektu, ale na základě detailního sociálního šetření se s organizací Elva help o.s. dohodli na jiné formě spolupráce;
3. Klienti, kteří vstoupili do projektu;
4. Spolupracující odborníci, kteří pracují s rodinami klientů nebo s klienty samotnými;
5. Členové realizačního týmu projektu Pes-asistent;
6. Účastníci workshopů;
7. „Veřejnost“ reprezentovaná návštěvníky webové stránky www.pes-asistent.cz

Se skupinami respondentů č. 2, 3 a 4 byly realizovány opakované kontakty jak osobní, tak telefonické, případně v rámci aplikace Skype. Jejich účelem byla realizace dotazníkových šetření a interview pro získání detailní zpětné vazby týkající se poskytované služby v podobě inovačního řešení a nabídky psychosociální rehabilitace pomocí psa-asistenta. Data jsou vždy zpracována anonymně za dodržení zásad výzkumné etiky. Realizované **techniky zahrnovaly**:

- Dotazníková šetření realizovaná prostřednictvím telefonického kontaktu.
- Dotazníková šetření realizovaná díky osobnímu kontaktu.
- Dotazníková šetření realizovaná prostřednictvím e-mailu.
- Anketní šetření s potencionálními zájemci o službu (telefonická, osobní).
- Tzv. nultý dotazník – dotazníkové šetření před samotným podpisem smlouvy o vstupu do projektu.
- Zpětnovazební telefonická interview.
- Vstupní dotazníky s klienty, kteří vstoupili do projektu – podepsali smlouvu a připravovali se na zahájení výcviku a příchod psa-asistenta.
- Vstupní dotazníky a výstupní dotazníky workshopu.
- Zúčastněné pozorování.
- Otevřená interview s klienty zpracovaná induktivně – kvalitativně.

Metodika práce se získanými daty zahrnuje následující kombinaci postupů:

- Výstupy dotazníků jsou zpracovány pomocí kvantitativní strategie, zejména třídění prvního stupně, jsou provedeny konfrontace dat a stanoveny vývojové linie.

- Výstupy z rozhovorů jsou zpracovány technikou kódování a triangulace dat, jedná se o induktivní postup nutný pro formulaci kategorií – zejména parametrů očekávání a parametrů výchozího stavu nutných pro jeho analýzu.

11.2 Evaluační dokumentace

Evaluační výstupy, které provázejí evaluaci inovačního řešení, jsou:

- (1) průběžná evaluační zpráva (1x) – dostupné v Databázi produktů ESF (<http://esfdb.esfcr.cz/>);
- (2) analýza výchozího stavu cílových skupin – dostupné v Databázi produktů ESF (<http://esfdb.esfcr.cz/>);
- (3) revize EP (celkem 10 verzí včetně verzí s poznámkami supervizorky) – dostupné v Databázi produktů ESF (<http://esfdb.esfcr.cz/>);
- (4) závěrečná evaluační zpráva (1x) – dostupné v Databázi produktů ESF (<http://esfdb.esfcr.cz/>);
- (5) ex post evaluační zpráva (3x) – bude doplněno a zpřístupněno vždy postupně v červnu 2016, 2017 a 2018 dle pokynů poskytovatele podpory.

11.3 Hodnocení průběhu a výsledků evaluace

Evaluace probíhala s využitím vnitřní expertizy na vysoké kvalitativní úrovni a v nadstandardním rozsahu. Evaluace byla integrální součástí řešení a přispívala k jeho kvalitě. Projekt zahrnoval i rozsáhlou podporu pro další šíření inovace, problémem mohou být kapacitní omezení. Žadoucí je provést validaci vytvořené metodiky na širším vzorku účastníků, zejména při ambicích na zavedení inovace jako systémové změny. Aplikované postupy evaluace je možno doporučit i pro jiné projekty pracující s podobnou cílovou skupinou při sociální rehabilitaci. Zajímavé by bylo podrobnější srovnání se zahraničními přístupy.

12. Hodnocení projektového řešení

12.1 Interní hodnocení

Inovační řešení je kompaktní, propracované, realizačně velmi dobře zvládnuté ve vztahu ke všem klíčovým stakeholderům, včetně schopnosti efektivně řešit případné realizační problémy. Sociální i ekonomický přínos inovace je v pilotním řešení dostatečně prokázán a lze předpokládat jeho další zvyšování v čase (včetně výhodnosti oproti alternativním přístupům). Vedle šíření vytvořeného řešení lze předpokládat také jeho další rozvoj díky vysoké kvalitě realizačního týmu.

12.2 Externí hodnocení

Vyplňuje se pouze v případě, že o něj požádáme – např. validace metodiky.

13. Doporučení pro další využití vytvořeného řešení

13.1 Stanovisko poskytovatele podpory

Inovačního řešení je vhodné provést na širším počtu osob z cílové skupiny osob zdravotně postižených či zahrnout další cílovou skupinu (pracovníci školských či zdravotnických zařízení atd). Na základě rozšíření by pak bylo možné provést validaci metodiky inovačního řešení. S ohledem na kvalitní evaluační výstupy projekt by mohl žádat o podporu šíření inovačního řešení do jiných organizací, krajů či na větší počet účastníků v rámci vyhlášené výzvy č. 24.

13.2 Poptávka po dalším využití řešení

Poptávka po novém řešení existuje z celé České republiky. V evaluačním výzkumu byla tato poptávka hodnocena za období květen až červenec 2014 (tedy za první tři měsíce projektu), kdy o službu projevilo zájem z vlastní iniciativy 41 klientů, kterým nemohlo být vyhověno. Lze tedy předpokládat, že zájemců o službu je v průměru 14 měsíčně.

Mezi klienty poptávající službu patří nejen lidé s postižením, případně jejich rodinní příslušníci, ale také profesionálové spolupracující s lidmi se znevýhodněním, pracovníci, školských či zdravotnických zařízení, nebo zařízení poskytujících pobytové sociální služby.

13.3 Stanovisko stakeholderů

Následující tabulka zobrazuje pouze primární stakeholdery, kompletní rozbor role všech zapojených stakeholderů je součástí Závěrečné evaluační zprávy dostupné v Databázi produktů ESF. Informace uvedené v tabulce byly získány v průběhu evaluačního výzkumu, zejména prostřednictvím rozhovoru a zúčastněného pozorování.

Primární stakeholderi	Stanovisko
Příjemci služby	Pozitivní zpětná vazba, růst počtu zájemců o službu pes-asistent, poptávka po dalších typech služeb navazujících nebo souvisejících se službou pes-asistent.
Opatrovník	Kladné hodnocení posilování sociální kvality života klienta a jeho zapojení do širšího společenství (pobytové zařízení, obec, blízká města).
Místní komunita	Pozitivní zpětná vazba k přítomnosti psa-asistenta; lepší porozumění klientovi a jeho rodině (díky psu-asistentovi je chování klienta či rodiny „čitelnější“).
Úředníci sociálních odborů	Stanovisko nezískáno. Bude doplněno v navazující EZ v červnu 2016.
Donátoři	Větší zájem soukromých donátorů, v průběhu projektu byli získáni dva noví pravidelní přispěvatelé na službu.
Poskytovatelé dalších sociálních služeb v rodině	Pozitivní hodnocení „pokroku“ klienta v oblasti komunikace, samostatnosti, soběstačnosti. Kladné hodnocení zlepšování rodinné atmosféry.
Bývalý partner po rozvodu	Ambivalentní hodnocení. Obtíže při akceptaci psa-asistenta ve svém bydlišti.
Reprezentanti krajů	Obeznamení se službou, kladné hodnocení, posílení spolupráce.
Konkurenční poskytovatelé	Stanovisko zatím negativní, drobné pomluvy na sociálních sítích.
Tlumočnický do znakové řeči	Nabídka aktivní spolupráce na dalších aktivitách Elva help o.s.