Sledování dopadů v HR službách

“Serme na výkony. Řiďme se výsledky.”

Tomáš Žák a Jiří Zatřepálek

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

INTRO - PŘÍKLAD ZE SVĚTA REALIT

Rozhovor o výsledcích za poslední čtvrtletí

Šéf: Tak jak dopadlo toto čtvrtletí?

Makléř: Myslím, že výborně.

Šéf: Z čeho tak usuzuješ?

Makléř: Máme skvělá čísla. Za poslední 3 měsíce:

- **mě kontaktovalo 15 zájemců o prodej své nemovitosti**
- **což je o 20% více než v předchozím období**
- **dalších 26 zájemců mě kontaktovalo s prosbou o pomoc s vyhledáním vhodné nemovitosti ke koupi**
- **17 osob jsem kontaktoval sám na základě jejich inzerátu**

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Makléř pokračuje:

- měl jsem celkem 43 osobních schůzek, vyřídil 128 telefonátů a 244 zpráv (SMS, e-mail, messenger,...)
- celkově jsem tak komunikací s klienty strávit 211 hodin
- z toho
  - 101 hodin bylo s novými klienty
  - 110 h. se stávajícími
- řešil jsem
  - 30x hypoteční úvěr
  - 12x notářská úschova

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Makléř pokračuje:

- 19x odhad nemovitosti
- 13x ověření možností získat úvěr ze stavebního spoření
- 5x zástavu nemovitosti
- 2x “kulový blesk”

Šéf: Ó, skvělé, tak to tě odměny neminou!

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Nepřipadá vám na tom příkladu něco divného?

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Ač je cílem realitní činnosti zprostředkování prodeje či pronájmu nemovitosti a získání co nejvyšší provize, tak o tom nepadlo v reportu makléře ani slovo.

Práce s daty v HR službách vypadá často podobně.

Zaměřuje se na počty jednotlivých činností (výkonů), ale né na výsledky, tj. naplnění cílů služby.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Tabulka 3 – Tabulka výkony za r. …
(pro všechny služby mimo programů primární prevence)

Pozn.: Pokud některé z požadovaných údajů neevidujete, uveďte „N“, pokud některé služby neposkytujete, ponechte políčko prázdné. Před vyplněním si pečlivě prostudujte pokyny.

Celkový počet kliento-setkání[1]						
Výkon	**Počet osob, kterým byl výkon poskytnut**	**Počet výkonů[2] celkem**	**Z toho:**			
			Osobní (face to face)	Osobní přes telefon	Osobní přes internet	Korespondenčně
Individuální práce						
Práce s rodinou						
Práce se skupinou						
Krátký rozhovor s klientem						
Vyšetření						
Testování infekčních nemocí				× × ×	× × ×	× × ×
- z toho na HIV				× × ×	× × ×	× × ×
- z toho na HCV				× × ×	× × ×	× × ×
- z toho na HBV				× × ×	× × ×	× × ×
- z toho na syfilis				× × ×	× × ×	× × ×
Testování ostatní				× × ×	× × ×	× × ×
Výkony v oblasti harm reduction				× × ×	× × ×	× × ×

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

ANOTACE

Mnoho let se jako obor zabýváme definicemi výkonů adiktologických služeb. Diskutujeme o tom, co který výkon znamená a jak se má správně evidovat. Tomuto směru věnujeme mnoho času a energie. Není na čase investovat tuto energii do jiných, za nás smysluplnějších, činností? Hlavní deficit vnímáme v absenci systému hodnocení efektivity (účinnosti) HR programů. Nejen, že takový systém nemáme, ale ani o něm nediskutujeme.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

O ČEM TO TEDY BUDE

O zamyšlení se nad tím, jak se posunout od výkonové evidence k sledování dopadů.

Jak co nejjednodušeji sledovat základní ukazatele naplnění cílů HR.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

KDE SE TO VZALO

Hlavním impulsem pro nás byla

Metodika měření efektivity sociálních služeb v Síti sociálních služeb Středočeského kraje

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

METODIKA STŘEDOČESKÉHO KRAJE

Efektivní je podle ní služba, která má co nejvíce tzv. včasně vyřešených případů, tj. takových, kdy noví klienti za 4 a více kontaktů vyřešili v daném roce svou nepříznivou soc.situaci a službu již nepotřebují.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

DŮVODY PRO SLEDOVÁNÍ DOPADŮ

- motivace pracovníků
- argumentace pro města
- admin reduction
  (sledovat jen podstatné věci)
- srozumitelnost účelu služeb pro veřejnost
- mít vlastní alternativu Metodice kraje
- chtějí to po nás Standardy (1.5.3.1 a 2.2.4.9)

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

VÝKONY versus VÝSLEDKY

1502x Výměnný a jiný harm reduction program

3688x Kontaktní práce

458x Poradenství

416x Informační servis

834x Hygienický servis

575x Testování infekčních nemocí

17 záchytů VHC+

5 vyléčených z VHC

4 nástupy do pobytové léčby

6 nástupů do substituční léčby

11 zprostředkování zdrav.péče

8 zajištění bydlení

12 zajištění zaměstnání

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

CO JE POTŘEBA UDĚLAT

Krok 1	Krok 2	Krok 3	Krok 4	Krok 5
definovat konkrétní cíle (efekty) HR služeb	k nim najít odpovídající ukazatele	implementovat to do evidenčních systémů BorIS	sledovat výskyt daných ukazatelů	zkoumat, které intervence a strategie jsou efektivnější, tj. vedou k stanoveným cílům rychleji, častěji, levněji

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

EFEKT versus EFEKTIVITA

Efekt

= cíl, dopad našeho snažení, úspěch, výsledek.

Efektivita

= účinnost, možnost srovnávat různé přístupy při znaze dosáhnout podobných výsledků.

Efektivnější je pak ten, který při menším “vkladu” přináší větší či shodný efekt.

Příklad: Odkaz versus Doprovod

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

CÍLE HR SLUŽEB DLE KONCEPCE

Hlavními cíli jsou navázání kontaktu s klientem, minimalizace zdravotních, sociálních a ekonomických rizik a dopadů závislostního chování a tím současně ochrana veřejného zdraví, motivace klientů ke změně životního stylu a ke kontaktu s dalšími adiktologickými službami a monitoring uživatelské scény za účelem vytváření účinných strategií pomoci dané cílové skupině.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Specifikem těchto programů je aktivní oslovování a vyhledávání osob ve zvýšeném riziku rozvoje závislostního chování.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

VÝCHODISKA ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB

Adiktologické služby jsou zaměřeny na pomoc klientovi, dosažení pozitivní změny v různých aspektech jeho života (životní styl, zdravotní a sociální stav), s cílem zapojit maximální počet klientů do běžného života, a dále na práci s osobami blízkými.

Adiktologické služby jsou založeny na spolupráci a propojenosti za účelem co nejjednoduššího a co nejefektivnějšího průchodu klienta službami s cílem dosažení změny a zapojení do normálního fungování, včetně propojení se **souvisejícími zdravotními a sociálními službami.**

Adiktologické služby kladou důraz na sociální rehabilitaci a podporují reintegraci klienta, včetně **pomoci s hledáním bydlení, zaměstnání a řešení finanční situace pacienta/klienta.**

Adiktologické služby **usilují o destigmatizaci svých klientů a prosazují respektování jejich základních lidských práv.**

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

VYHODNOCOVÁNÍ CÍLŮ NA ÚROVNI SLUŽBY - NYNÍ

Cíle	Sledujeme je?	Jak?
navázání kontaktu	ANO	počet klientů, kontaktů, počet PK
minimalizace zdravotních rizik	částečně	testování na infekční nemoci
minimalizace sociálních a ekonomických rizik	NE	
motivace klientů ke změně životního stylu	NE	
využívání další odborné pomoci	částečně	odkazy
monitoring uživatelské scény	ANO	sledování trendů a popis v rámci závěrečných zpráv

VYUŽÍVÁNÍ DALŠÍ ODBORNÉ POMOCI - sledování pomocí odkazů

Substituce
Ambulantní léčba
Pobytová léčba

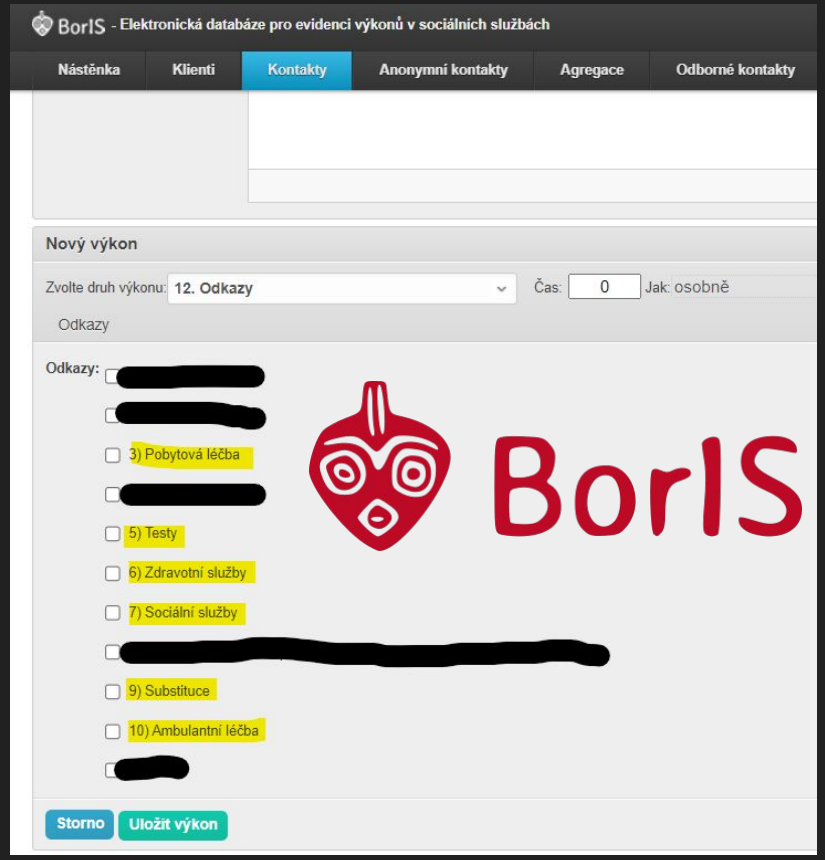
- vykazujeme až po prokazatelném nástupu do léčby

Testy

- vykazujeme až po prokazatelně provedeném PCR testu z žilní krve na infekční nemoci

Zdravotní služby
Sociální služby

- vykazujeme až po prokazatelně využité zdrav./soc. službě spojené se zakázkou klienta



Co tedy sledovat a jak?

Hledáme hlavní ukazatele k jednotlivým cílům,
ale i cíle samotné!

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Oblast 1:

Navázání kontaktu

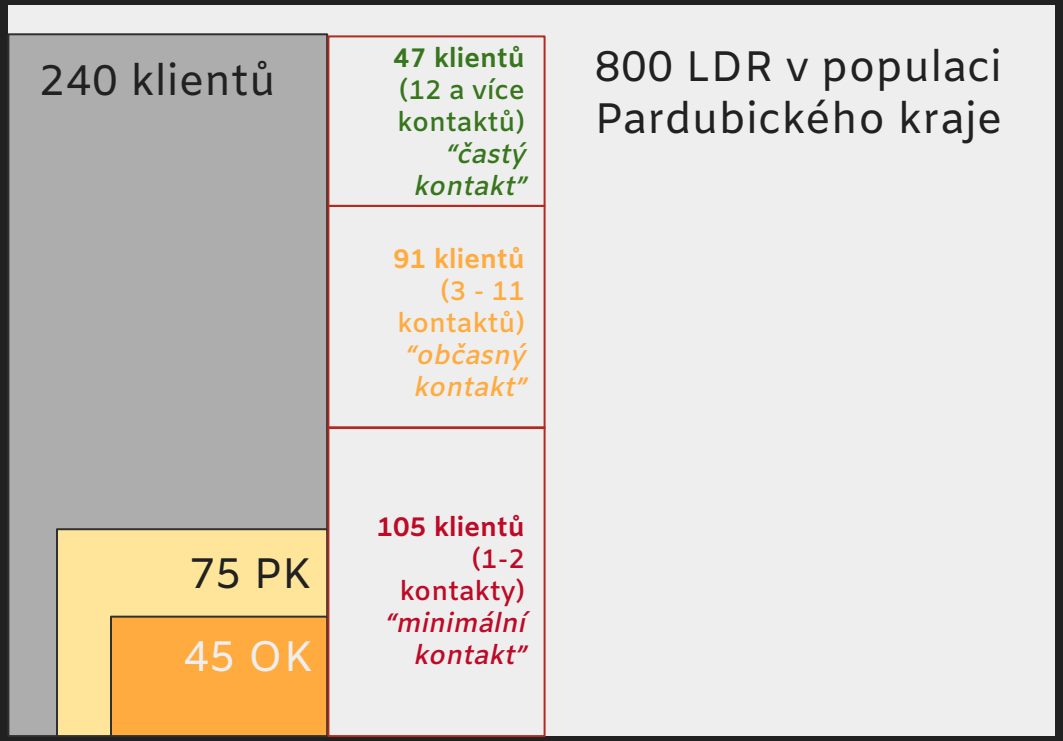
Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

NAVÁZÁNÍ KONTAKTU - 1. část

Cíl dle koncepce	Navázání kontaktu s klientem
Obecný cíl služby	Navázání a udržení kontaktu s lidmi užívající drogy rizikově (LDR)
Provozní cíle	1. vyhledání a navázání co největšího počtu nových osob z řad LDR 2. udržení nového klienta ve službě, jestliže jí nadále potřebuje 3. co nejvíce LDR v kontaktu se službou + pokrytí populace 4. udržení kontaktu se stávajícími klienty
Ukazatelé úspěšnosti	1. počet prvních kontaktů (nových osob) 2. počet nových klientů s opakovaným kontaktem 3. počet LDR v kontaktu + podíl pokrytí lokality dle odhadů NMS 4. úrovně intenzity kontaktu (1-2; 3-11; 12 a více)
Číselné vyhodnocení cílů služby	1. 75 PK 2. 48 OK 3. 240 kl. , tj. 30% odhadovaného počtu LDR v regionu působnosti 4. 105 (1-2); 91 (3-11); 47 (12 a více)

NAVÁZÁNÍ KONTAKTU - 1. část



tabulka 3-8: Odhadovaný počet lidí užívajících drogy rizikově (LDR) v ČR v r. 2022 podle krajů – střední hodnoty

Kraj	Celkem LDR			Uživatelé opioidů				Uživatelé pervitinu	Injekční uživatelé
	Počet	Na 1 tis. os. 15–64 let	Podíl (%)	Heroin	Buprenorfin	Jiné opioidy	Celkem		
Praha	10 900	12,52	23,4	1 800	3 500	400	5 800	5 100	10 800
Středočeský	3 300	3,60	7,0	100	400	< 50	500	2 700	3 000
Jihočeský	2 700	6,50	5,7	< 50	400	100	500	2 200	2 400
Plzeňský	2 500	6,53	5,3	< 50	< 50	300	400	2 100	2 300
Karlovarský	1 300	6,93	2,8	< 50	< 50	< 50	< 50	1 300	1 200
Ústecký	6 500	12,53	13.9	400	500	< 50	900	5 500	6 000
Liberecký	2 300	8,23	5,0	< 50	< 50	< 50	< 50	2 300	2 100
Královéhradecký	1 100	3,22	2,4	< 50	100	< 50	100	1 000	1 000
Pardubický	800	2,50	1,8	< 50	< 50	< 50	100	800	700
Vysočina	1 500	4,50	3,1	< 50	100	< 50	100	1 400	1 200
Jihomoravský	4 400	5,75	9,4	500	< 50	100	600	3 800	4 000
Olomoucký	2 500	6,21	5,3	< 50	< 50	100	100	2 400	1 800
Zlínský	1 700	4,65	3,7	< 50	< 50	< 50	< 50	1 700	1 500
Moravskoslezský	5 200	6,92	11,3	100	< 50	100	200	5 000	4 800
Celkem ČR	**46 500**	**6,82**	**100**	**3 000**	**5 100**	**1 200**	**9 300**	**37 200**	**42 700**

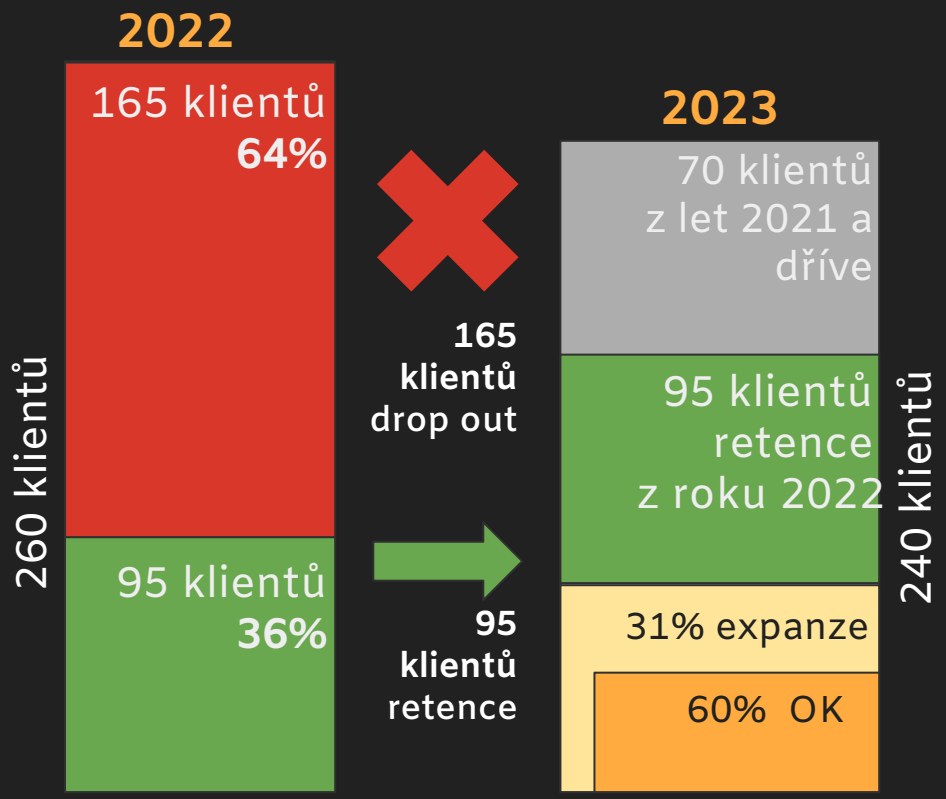
Pozn.: Počty osob užívajících drogy jsou zaokrouhleny.

Zdroj: Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti (2023c)

NAVÁZÁNÍ KONTAKTU - 2.část

Cíl dle koncepce	Navázání kontaktu s klientem
Obecný cíl služby	Navázání a udržení kontaktu s lidmi užívající drogy rizikově (LDR)
Provozní cíle	5. udržení pravidelného kontaktu s klienty programu 6. vyhledání nových klientů 7. udržení stávajících klientů
Ukazatelé úspěšnosti	5. průměr kontaktů na klienta 6. expanze - podíl nových klientů ze všech 7. a) retence - podíl klientů z minulého roku ze všech (udržení) 7. b) drop out rate - míra vypadnutí
Číselné vyhodnocení cílů služby	5. 7,5 kontaktů na 1 klienta za rok 6. 75 : 240 = 31% 7. a) 95 : 260 = 36% 7. b) 165 : 260 = 64%

NAVÁZÁNÍ KONTAKTU - 2. část



Rok 2022

260 klientů

1578 kontaktů

Rok 2023

240 klientů

75 nových

1975 kontaktů

Expanze

75 : 240 = 31% nových klientů ze všech

<u>zdůvodnění indikátoru:</u>
pokud podíl klientů z počtu všech uživatelů v dané lokalitě není 100%, program by měl expandovat a nabírat nové klienty

Retence

95 : 260 = 36% klientů z minulého roku ze všech z minulého roku (udržených klientů)

<u>zdůvodnění indikátoru:</u>
program by měl nejen expandovat, ale také udržet „staré“ klienty v kontaktu

Drop out rate

165 : 260 = 64% míra vypadnutí

(počet vypadlých : počet všech)

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

Oblast 2:

Minimalizace rizik a ochrana veřejného zdraví

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

POZITIVNÍ A NEGATIVNÍ MOMENTY

+

Jde o zlepšení životní situace klienta, na kterém se podílí naše služba.

-

Jde o negativní životní změny, které u klientů nastávají v důsledku užívání drog. Cílem HR služeb je, aby k nim docházelo co možná nejméně. Čím méně nastávají tyto situace u našich klientů, tím lépe se nám daří naplňovat cíl minimalizace rizik. I negativní změny se však dají prezentovat pozitivně.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

PREVENCE ŠÍŘENÍ INFEKČNÍCH CHOROB

Cíl dle koncepce	Minimalizace zdravotních rizik a dopadů závislostního chování a ochrana veřejného zdraví.
Obecný cíl služby	Prevence šíření infekčních chorob
Provozní cíle	A. co nejvíce otestovaných klientů B. co nejméně nově nakažených klientů C. co nejvíce zachycených infekčních klientů D. co nejvíce vyléčených klientů
Ukazatelé úspěšnosti	A. podíl otestovaných klientů ze všech klientů (protestovanost) B. osoba negativní na sledovanou infekční chorobu C. osoba pozitivní na sledovanou infekční chorobu D. úspěšně ukončená léčba na infekční chorobu
Číselné vyhodnocení cílů služby	A. 123 z 240 tj. 51% B. 110 negativně testovaných klientů C. 13 pozitivních klientů D. 3 vyléčení

KDYŽ SE ZAMĚŘÍME NA CÍLE, NESE TO VÝSLEDKY

rok	otestovaných klientů	celkem klientů centra	UD	IUD	% otestovaných klientů	% otestovaných IUD	záchyt VHC+	poměr VHC+ z otestovaných
2023	127	337	305	251	38%	51%	17	13,4%
2022	118	312	276	241	38%	49%	16	13,6%
2021	59	262	252	222	23%	27%	7	11,9%
2020	43	192	180	157	22%	27%	4	9,3%
2019	40	240	220	192	17%	21%	5	12,5%
2018	24	228	218	183	11%	13%	4	16,7%

Data KPC Pardubice

POROVNÁNÍ S DATY ZA CELOU ČR

tabulka 4-2: Monitoring testování infekcí v nízkoprahových programech v r. 2022

Infekce	Testovaný ukazatel	Počet programů podle typu používaného testu			Osoby		
		Rychlý	Laboratorní	Celkem	Testováno celkem	Počet pozitivních	Podíl pozitivních (%)
HIV	anti-HIV	60	3	63	2 725	1	0,04
VHC	anti-HCV	63	5	68	3 045	536	17,6
VHB	HBsAg*	36	1	37	1 387	7	0,5
	anti-HBc IgG**	9	1	10	334	0	0,0
Syfilis	anti-T. pallidum	54	3	57	2 242	21	0,9

Pozn.: * Antigen ukazující na akutní nebo chronickou aktivní infekci VHB, ** anti-HBc IgG jsou protilátky vytvořené při akutní infekci VHB, ale přetrvávající dlouhodobě i po úzdravě.

Zdroj: Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti (2023a)

Obecně ale testujeme jako HR programy málo!
Odhadem jen 8 - 15 % klientů HR služeb.

PREVENCE ÚMRTÍ V DŮSLEDKU RIZIKOVÉHO UŽÍVÁNÍ

Cíl dle koncepce	Minimalizace sociálních a ekonomických rizik.
Obecný cíl služby	Prevence úmrtí v důsledku rizikového užívání drog
Provozní cíle	A. co nejméně smrtelného předávkování B. co nejméně úmrtí klientů nesouvisejícím s předávkováním (dopravní nehody, požáry, úrazy, celkové selhání organismu, sebevraždy,...)
Ukazatelé úspěšnosti	A. počet úmrtí v důsledku předávkování B. počet úmrtí v důsledku užívání nesouvisejícím s předávkováním
Číselné vyhodnocení cílů služby	A. 1 B. 4

STABILIZACE SOCIÁLNÍ SITUACE

Cíl dle koncepce	Minimalizace sociálních a ekonomických rizik a ochrana veřejného zdraví.
Obecný cíl služby	Stabilizace sociální situace
Provozní cíle	A. prevence ztráty bydlení B. prevence ztráty zaměstnání C. prevence předlužení D. prevence odebrání dítěte E. prevence domácího násilí F. prevence kriminality
Ukazatelé (ne) úspěšnosti (negativní momenty)	A. počet osob, které ztratily bydlení B. počet osob, které ztratily zaměstnání C. počet osob s exekucemi D. počet osob, kterým bylo odebráno dítě z péče E. počet osob, které jsou obětí domácího násilí F. počet uvězněných Cílem je, aby k těmto věcem docházelo co nejméně.

PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Cíl dle koncepce	Minimalizace sociálních a ekonomických rizik a ochrana veřejného zdraví.
Obecný cíl služby	A. prevence ztráty bydlení B. předcházení zhoršení situace ohledně bydlení
Provozní cíle	A. co nejméně osob, které v důsledku životního stylu (užívání drog) přicházejí o střechu nad hlavou B. co nejvíce osob ve stabilním bydlení
Ukazatelé úspěšnosti	A. počet osob, které přišly o bydlení B. počet osob, jejichž situace ohledně bydlení se zhoršila
Číselné vyhodnocení cílů služby	A. 4 B. 6

Oblast 3:

Motivace klientů ke změně životního stylu

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

POMOC V SOCIÁLNÍ OBLASTI

Cíl dle koncepce	Motivace klientů ke změně životního stylu
Obecný cíl služby	Řešení nepříznivé sociální situace klienta
Provozní cíle	A. nalezení stabilního bydlení B. legální finanční zajištění (ze zaměstnání či sociálních dávek) C. oddlužení D. navrácení dítěte do péče E. vykonání obecně prospěšných prací
Ukazatelé úspěšnosti (pozitivní momenty)	A. počet osob, kterým jsme pomohli zajistit bydlení B. počet osob, kterým jsme pomohli s fin.zajištěním C. počet osob, které zahájily / ukončily oddlužení D. počet osob, kterým bylo vráceno dítě do péče E. počet osob, které odpracovaly OPP

Oblast 4:

Využívání další odborné pomoci

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

NÁVAZNÉ SLUŽBY

Cíl dle koncepce	Využívání další odborné pomoci a destigmatizace
Obecný cíl služby	Zprostředkování další odborné péče v sociální a zdravotní oblasti
Provozní cíle	1. zprostředkování léčby závislostí 2. zprostředkování další potřebné odborné péče v sociální oblasti 3. zprostředkování další potřebné odborné péče ve zdravotní oblasti
Ukazatelé úspěšnosti	1. počet klientů, kteří zahájili léčbu závislostí a. pobytové léčba b. ambulantní léčba c. substituční léčba 2. počet klientů, kteří zahájili spolupráci s další sociální službou / institucí (např. OSPOD) 3. počet klientů, kteří zahájili spolupráci s další zdravotní službou

LIMITY SLEDOVÁNÍ DOPADŮ

- chybějící informace
- důvěryhodnost informací
- neexistuje jasná příčinná souvislost mezi naší intervencí a nastalou změnou
- změna není trvající (jsou to spíše momenty)

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

ZPŮSOBY ZAZNAMENÁVÁNÍ

TADY A TEĎ

při zápisu kontaktu

+ eviduji, když se to děje
- sleduji “momenty”, né trvalejší změny

PERIODICKY

při revizi

+ eviduji trvalejší změny
- časový odstup = možná amnézie :)

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

A CO DÁL

- vytvořit sadu ukazatelů + jejich popis
- přizpůsobit evidenční systémy
- sbírat a interpretovat data
- stanovovat si cíle pomocí ukazatelů
- hledat účinné strategie

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

DĚKUJEME ZA POZORNOST A DISKUZI!

Tomáš Žák

Laxus z.ú
www.laxus.cz
zak@laxus.cz
733 531 078

Jiří Zatřepálek

Magdaléna o.p.s.
www.magdalena-ops.cz
zatrepalek@magdalena-ops.cz
739 308 401

Těšíme se na další diskuzi k tématu. Další možnost bude zde:

- BORIS kemp - 2. října od 11:30 h.

Laxus

MAGDALÉNA o. p. s.

BORIS KEMP

PRO PRACOVNÍKY ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB

2.–3. ŘÍJNA 2024

TÁBOR BĚLEČ

BĚLEČ NAD ORLICÍ 121, 503 46

VZDĚLÁVÁNÍ, OBOROVÉ SETKÁNÍ PRO PRACOVNÍKY ADIKTOLOGICKÝCH SLUŽEB (HR A PORADENSKÉ SLUŽBY)

PŘIHLÁŠENÍ A INFORMACE

https://bor-is.cz/kemp