

Výzkum dopadů „Programu podpory pěstounské péče“

Podprogram Spokojená náhradní rodina

Alice Fischerová-----alice@govlab.cz

Daniel Jirát-----dan@govlab.cz

Johana Němečková----johana@govlab.cz

Jak výzkum probíhal?

Evaluace programu podpory pěstounské péče (podprogramu Spokojená náhradní rodina) proběhla formou skupinových diskuzí s pěstouny a jejich dětmi dne 16.5. 2023 v prostorách SNF.

Evaluace se zúčastnilo 6 pěstounů a 5 dětí v pěstounské péči.

Evaluace s pěstouny probíhala kombinovanou formou individuální reflexe vlastní zkušenosti, společné moderované debaty i sdílení v menších skupinách. Evaluace s dětmi probíhala interaktivní formou her, vyprávění příběhů a zážitků spojených s jejich volnočasovými aktivitami.



Hodnota kroužku pro děti – shrnutí

- **Zábava**
- **Rozvíjení schopností a znalostí (úspěch, identita)**
- **Zažít příjemné prostředí a přátelství mimo školu**
- **Kroužek jako nový impulz**

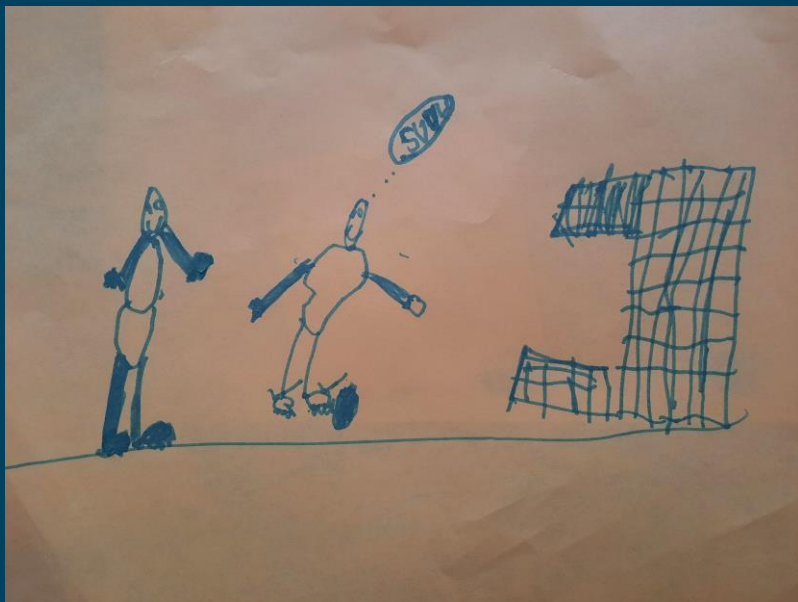


01.

Co říkaly děti



„Co mě baví nejvíc, je moc těžký (popsat). Furt říkám fotbal a nic jinýho.“



- **Zábava**

„Už se vždycky těším na pondělí, protože jdu na fotbal!“

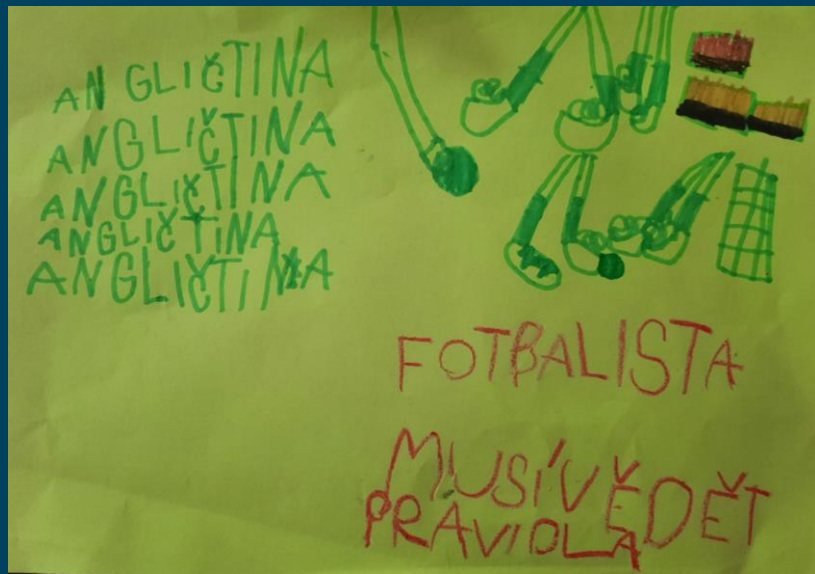
- **Podpoření kamarádství**

„Na fotbale je i můj kamarád. Byl jsem u něj na oslavě. Známe se už od 4 let.“

- **Rozvíjení schopností, sebedůvěry**

„(...) já jsem to vykop' přímo za něj a vyhráli jsme. To byl trochu vtipnej gól. (...) Jsem hodně rychlej.“

Já chodím na fotbal



„Na angličtině mě nejvíc baví, že paní učitelka nám říká slova anglicky. To mě nejvíc baví. My je pak opakujeme.“

Já chodím na angličtinu



- **Zábava**

„Kdybych nejezdila na koních, tak by to bylo takový nudný.“

„Koně jsou můj nejoblíbenější kroužek. Ale mám ještě balet. Budeme mít představení.“

Já chodím jezdit na koních



- **Přátelství, příjemná atmosféra**
„Na kroužku jsou hlavně fajn lidi. To mě tam nejvíc baví. Je tam příjemná atmosféra. Ne jako ve škole.“
- **Schopnosti a znalosti**
„Stavěli jsme sochy, chodíme do galerií...“
- **Identita** (vlastní umělecký podpis)
- **Kroužek jako nový impulz**
„Na výtvarku chodím od října. Napadlo to sociální pracovníci. Ptala se nás, co nás baví.“

Já chodím na výtvarku



„Nedokážu si představit, jaký by to bylo bez tenisu. Mám ho skoro každý den.“

„Každý víkend jsou turnaje a v létě ještě turnaje družstev v klubu.“

Já chodím na tenis

02.

Co říkali pěstouni



*„Dopřál bych jí to (kroužek) stejně.
To radši odtrhnu sobě od pusy než jí.“*

„Bylo to pro mě tak náročné - vyplnění - že bych o to už ani nežádala, kdyby mi přímo nepomohli.“



Celkové vnímání SNF a dotačního programu

Co pěstouni na SNF oceňují?



Pomoc s vyplněním žádosti

„Bylo to pro mě tak náročné - vyplnění - že bych o to už ani nežádala, kdyby mi přímo nepomohli.“



Rychlost a transparentnost



Smysluplná finanční podpora

„Děti mohly jít na to, na co chtěly a potřebují.“
„Dítě může pokračovat v aktivitách...“



Podpora pěstounů v jejich roli

„Dobrý pocit z ocenění naší péče o děti.“

Co by se mělo na SNF zlepšit, posunout?



Zvýšit informovanost o SNF

„Bylo to pro mě tak náročné - vyplnění - že bych o to už ani nežádala, kdyby mi přímo nepomohli.“



Zjednodušit proces vyplňování

- Opakující se otázky
- Možnost podávat žádost ne-elektronickou formou



Nedůstojný pocit

„Otázka Proč nedokážete náklad pokrýt? mi přišla tak ponižující, že jsem chtěl žádost zavřít.“

Jak pěstouni celkově hodnotili proces žádosti?

Pěstounů jsme se dotazovali, **jak celkově hodnotí proces podání žádosti o příspěvek**, dále se vyjadřovali k **rychlosti, jednoduchosti a přístupu pracovníků SNF**.

Hodnocení probíhalo jako ve škole známkami 1-5.



Průměrné celkové hodnocení pěstounů vychází známkou **2,3**. Nejčastěji pěstouni dávali známku 3 (3x), dále 2 (2x). Známkou 1 ohodnotil celkově proces podání žádosti jeden pěstoun.

Jakými známkami pěstouni ohodnotili proces žádosti z hlediska...

V rámci tohoto hodnocení **výrazně pozitivně vystupuje hodnocení přístupu pracovních SNF** s čistým průměrem školní známky 1. S průměrem 1,8 hodnotí pěstouni rychlost procesu při podání žádosti.

Naopak **průměrné hodnocení známkou 4 se objevilo u kategorie „jednoduchost“**, kde respondenti dali 3x „pětku“.

Proces žádosti byl výrazně vnímaný jako složitý, náročný a svou komplikovaností až jako odrazující.



Rychlosti

Průměr 1,8

„Napsala jsem, že to chci do Sokola. Měsíc a půl mi v Sokolu opakovali, že to nemám zaplacený. Bylo mi trapně.“



Jednoduchosti

Průměr 4

„Bylo to pro mě složité, ale možná to byla moje chyba.“



Přístup pracovních SNF

Průměr 1

„Volala mi pracovnice ze SNF, že mi v žádosti něco chybělo a doplnila to tam a byla fajn.“

Doporučili byste SNF svým známým?



Pěstounů jsme se ptali na otázku „Jak pravděpodobné je, že byste program SNF doporučili svým známým a přátelům?“ Na škále 0 - určitě bych nedoporučil/a až 10 - určitě bych doporučil/a.

**5x zaznělo číslo 10 - určitě bych doporučil.
Jednou zaznělo číslo 3.**

„Bylo to náročné, stresující, raději bych podávala písemně osobně a věděla, jestli je vše ok.“

Na stejnou otázku jsme se ptali i pěstounů (celkem 5) v první vlně dotazování na podzim 2022. 3x zaznělo číslo 10, 1x 9 a 1x 6. Nejnižší hodnocení obdobně respondent reflektoval jako příliš náročné vyplňování žádosti.

Z obou výsledků tak vyplývá, že podpora a vnímání SNF je stabilní a na vysoké úrovni a žadatelé z naprosté většiny **SNF aktivně propagují a doporučují.**

*„Na kroužku je vidět, že na tom (dítě)
nemusí být hůř, když nemá rodiče.“*



Jak příspěvek pomohl / pomáhá?

Jak **příspěvek** pomáhá dětem? (Co říkají pěstouni)



Mohou vůbec na kroužek chodit

*„I kdybych si něco odpustila, tak by to nestačilo.
Na kroužek by nemohli.“*



Finance na další potřeby dítěte

*„Takhle jsem nějaké peníze ušetřila a mohla
jsem jí koupit nové pěkné boty.“*

Jak **kroužek** pomáhá dětem? (Co říkají pěstouni)



Děti nejsou vyčleněné – „jiné“
„Vodila jsem ji do školy. A i ostatní děti se jí ptaly - "proč s ní chodí babička". Na kroužku je vidět, že na tom nemusí být hůř, když nemá rodiče.“



Pocit „normálnosti“



**Rozvíjení přátelství,
party kamarádů & zábava**
*„Kroužek jí dal radost,
cílevědomost, kamarády.“*



**Rozvíjí své schopnosti
(zdraví, identita)**

*„Děti se hledají, rozšíří jim to obzory.“
„Za něčím si jde a mně se to moc líbí.“*



Sebevědomí, zkušenost úspěchu

„Začala chodit na tancování, jezdí na soutěže.

*Je sebevědomější - sbírá medaile.
Má nové vztahy s novými
kamarádkama.“*



Vymezení se vůči příběhu rodičů

*„Oba její rodiče jsou narkomani.
Ona je přemotivovaná nejít stejnou
cestou, chce úspěch, ocenění.“*

Jak **příspěvek** pomáhá pěstounovi, rodině?



Úleva ve financích

„Mohli jsme si dovolit zaplatit dražší kroužek.“



Nemusel/a jsem ušetřit peníze na sobě

„Dopřál bych jí to stejně. A to radši odtrhnu sobě od pusy než jí.“

„Určitě bych si něco odpustila - kroužek bych jí určitě dopřála. Staráte se o to dítě a chcete, aby z něj něco bylo.“

Jak **kroužek** pomáhá pěstounovi, rodině?



Úleva, že poskytnu dítěti to, co potřebuje

„Cítím se méněcenná, když za mnou dítě přijde a řekne: Maminko, tohle je můj sen. A já na to nemám.“

*„Pomáhá mi to, abych pomohla dětem žít jinak“
(pláče)*

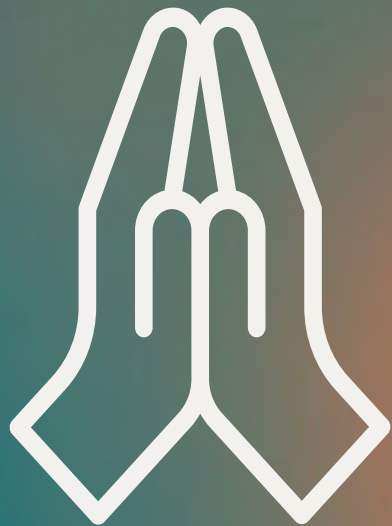


Radost z radosti dítěte

„Spokojenost z dítěte = spokojená rodina.“



Čas na sebe, na jiné povinnosti



Děkujeme!

Výzkum dopadů „Programu podpory bydlení“

Alice Fischerová-----alice@govlab.cz

Daniel Jirát-----dan@govlab.cz

Johana Němečková----johana@govlab.cz

1. část - Výzkum podpořených žadatelů



Parametry dotazování

3

Celkový počet oslovených	Dokončených odpovědí	Nedokončených odpovědí	Nešlo se dovolat (3 pokusy o dovolání)	Neexistující nebo chybné číslo	Odmítnutí rozhovoru
98	51	1	18	10	18

Období sběru dat: 26. 4. - 5. 5. 2023

Typ dotazování: Telefonické (CATI) dotazování na kontakty žadatelů uvedené v Grantysu.

Respondenti: Žadatelé v Programu bydlení, kteří obdrželi podporu.



Vnímání SNF slovy
úspěšných žadatelů – CO
je napadalo jako první?





Vnímání SNF – první spontánní reakce

Celkově velká vděčnost za poskytnutou podporu:

5

„Byla jsem moc ráda, protože jsem byla v zoufalé situaci. Já bych neměla na zaplacení nájmu. Moc jste mi pomohli.“

„Vůbec jsem o tom nevěděla. Je to dobré, že když má někdo problém, tak se má na koho obrátit. Je to dobrá věc.“

„Pomáháte lidem. To je nejdůležitější. Nemám žádnou špatnou zkušenost.“

„Jsem velmi vděčná, protože nám to hodně pomohlo. Byl to dar z nebes. Přístup byl fajn, online přístup byl úžasný. Člověk nevěděl do čeho jde. Nemám jedinou výtku.“

Vnímání SNF – první spontánní reakce



vs.



Rychlost procesu

31 % (16 z 52) respondentů samo od sebe spontánně zmínilo rychlost procesu nebo včasnost podpory – SNF plní roli rychlé, krizové pomoci, která dorazí včas.

Složитost formuláře

12 % dotazovaných (6 z 52) uvádělo spontánně, že formulář byl složitý nebo zdlouhavý. Nabízí se příležitost pro zlepšení UX formuláře (sloučit otázky, některé vynechat, průchod formulářem udělat více návodně).

Vnímání SNF – první spontánní reakce



vs.



„Já si myslím, že nejlepší byla rychlost vyřízení.“

„Vůbec jsem nečekala - asi 10 dní.“

„Fungovalo to dobře, pomohl mi velmi, velmi rychle - jinak bych přišel o bydlení.“

„Ono to bylo všechno v pořádku. Akorát tam bylo moc podobných otázek ve vyplňování žádosti. Dvakrát jsem musela říkat stejný příběh a musela jsem se opakovat.“

„Je to příšerná věc na vyplňování... .. Dva lidé kolem mě s tím měli problém - myslím vyplňování... Bylo s tím hrozně moc práce. Je to dost komplikované.“

Bytová situace žadatelů a její vývoj



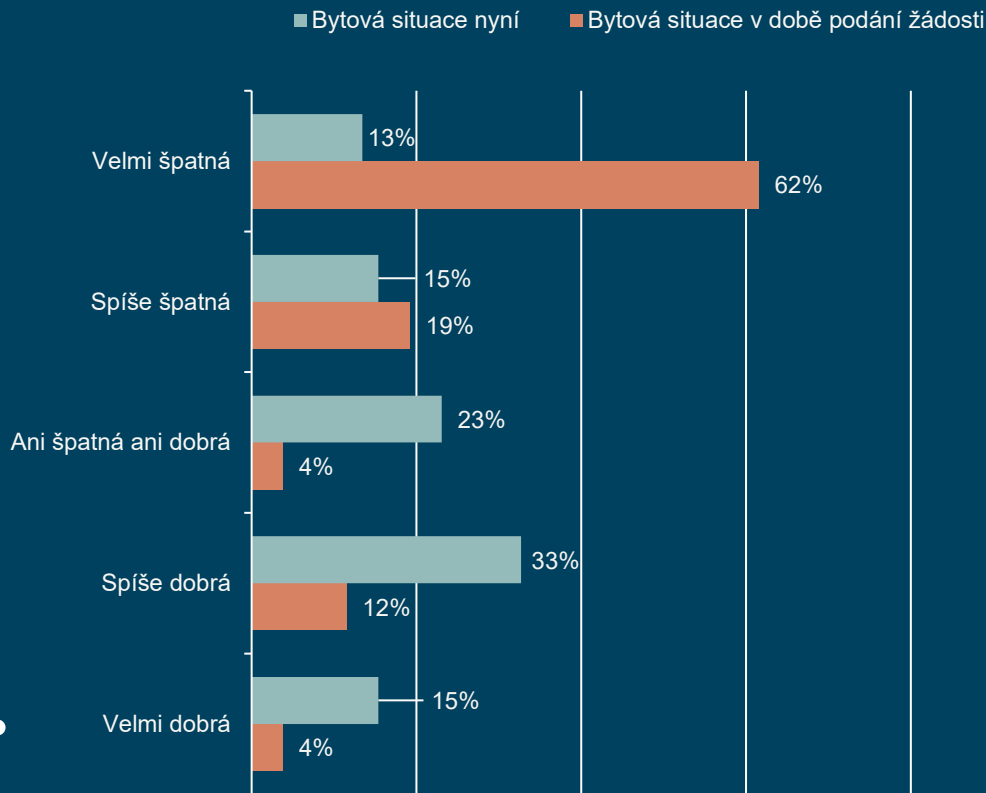
9

Příspěvek řešil z velké části **akutně špatnou bytovou situaci**.

Jen v asi **20 % případů** můžeme uvažovat o **preventivní roli** příspěvku, kdy subjektivně vnímaná bytová situace v době podání žádosti nebyla špatná.

Na posunu v bytové situaci respondentů vidíme **výrazný pozitivní dopad** – především zřetelně ubylo hodnocení bytové situace jako „velmi špatné“.

Hodnocení bytové situace:



Znění otázek:

*Jak byste ohodnotil/a svoji bytovou situaci v době podání žádosti o příspěvek ze Sociálního nadačního fondu?
Jak byste ohodnotil/a svoji aktuální bytovou situaci?*

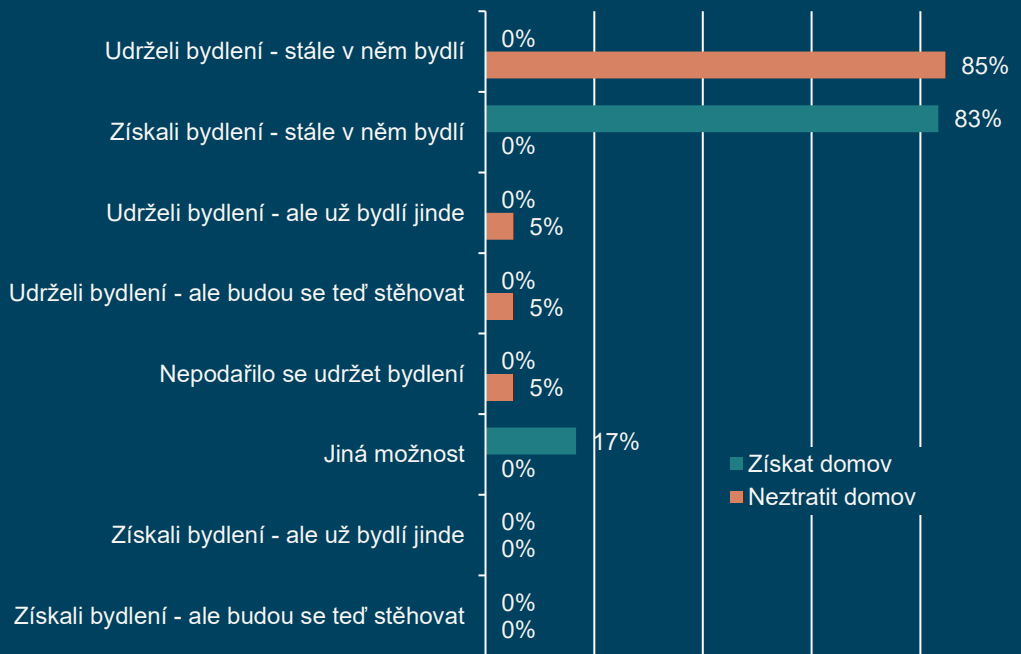
N = 52

Velké většině žadatelů se **podařilo bydlení udržet nebo získat** a stále v něm v době výzkumu bydleli.

Jako **hlavní důvod toho, že se povedlo bydlení udržet nebo získat, byl uváděn příspěvek od SNF**. Jen v jednom případě uvedl respondent, že příspěvek od SNF se nestihl vyřídit před výpovědí z bytu a situaci se nepovedlo ani příspěvkem vyřešit.

V kombinaci s celkovým vnímaným zlepšením bytové situace je **vidět velmi pozitivní vliv příspěvku na stabilizaci bydlení**.

Vývoj bytové situace



N (Získat domov) = 12
N (Neztratit domov) = 39

Vývoj bytové situace – citace respondentů



11 „Díky SNF jsem měl pokrytý dluh na bydlení a díky tomu jsem mohl mít prodlouženou smlouvu, ale špatný zdravotní stav a zpožděné dávky komplikují život; byl jsem závislý na Úřadu práce a ten myslím dost selhal, kdyby dávky fungovaly, dokázal bych to ustát; SNF funguje perfektně, ale efekt zkazí podpora ze státu.“

„Příspěvek pokryl dluh na nájmu; díky velké rychlosti ze SNF jsem nebyla vyhozená s dětmi na ulici, což hrozilo, dluh tam vznikl zpožděním dávek. Od té doby až teď do dubna jsem díky tomu mohla pokrýt nájem. Nyní se rozhoduje o prodloužení nájemní smlouvy, ale není jisté, jestli bude prodloužena. Je možné, že mi kvůli tomu nyní vznikne znova dluh.“

„Díky příspěvku jsem mohla splatit část dluhu a nevyhodili mě.“

Jak příspěvek pomohl?

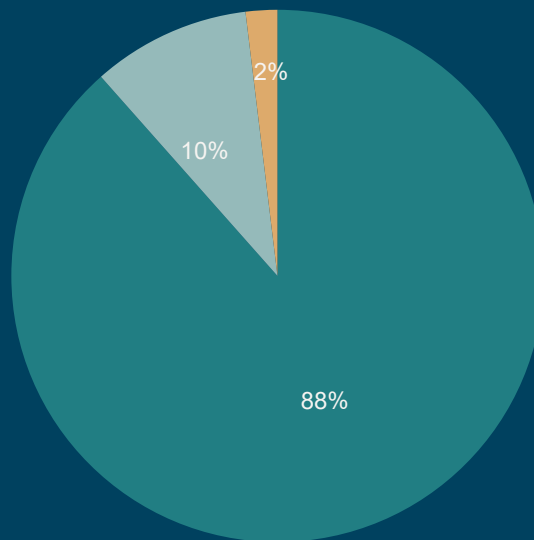


Příspěvek od SNF velmi pomohl v akutní situaci v době, kdy byla podána žádost. **88 % procent respondentů uvedlo, že příspěvek velmi pomohl, nikdo nevedl, že vůbec nepomohl.**

Horší je dlouhodobý výhled žadatelů. Vzhledem k jednorázovosti podpory není překvapující, že **většina žadatelů vidí efekt příspěvku jako krátkodobý.**

Asi **38 % žadatelů ale uvedlo, že vidí efekt příspěvku jako dlouhodobý.** Což je na jednorázovou pomoc poměrně vysoké číslo.

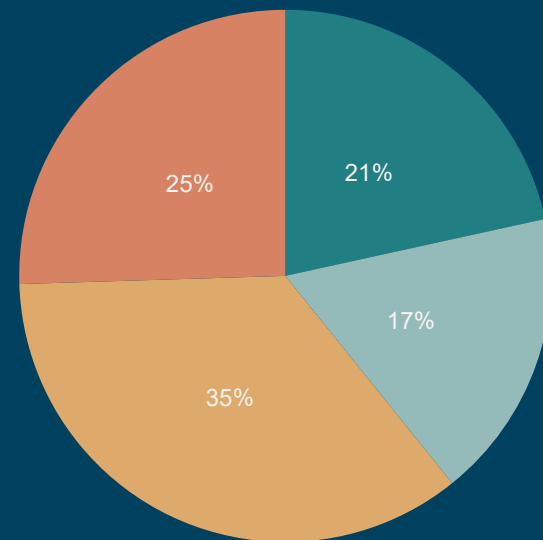
Jak pomohl v tehdejší situaci?



■ Velmi pomohl ■ Trochu pomohl
■ Moc nepomohl ■ Vůbec nepomohl

N = 52

Pomohl krátkodobě nebo dlouhodobě?



■ Určitě dlouhodobě ■ Spíše dlouhodobě
■ Spíše krátkodobě ■ Určitě krátkodobě

N = 51

Co dalšího kromě
příspěvku ze SNF
respondenti zkoušeli?

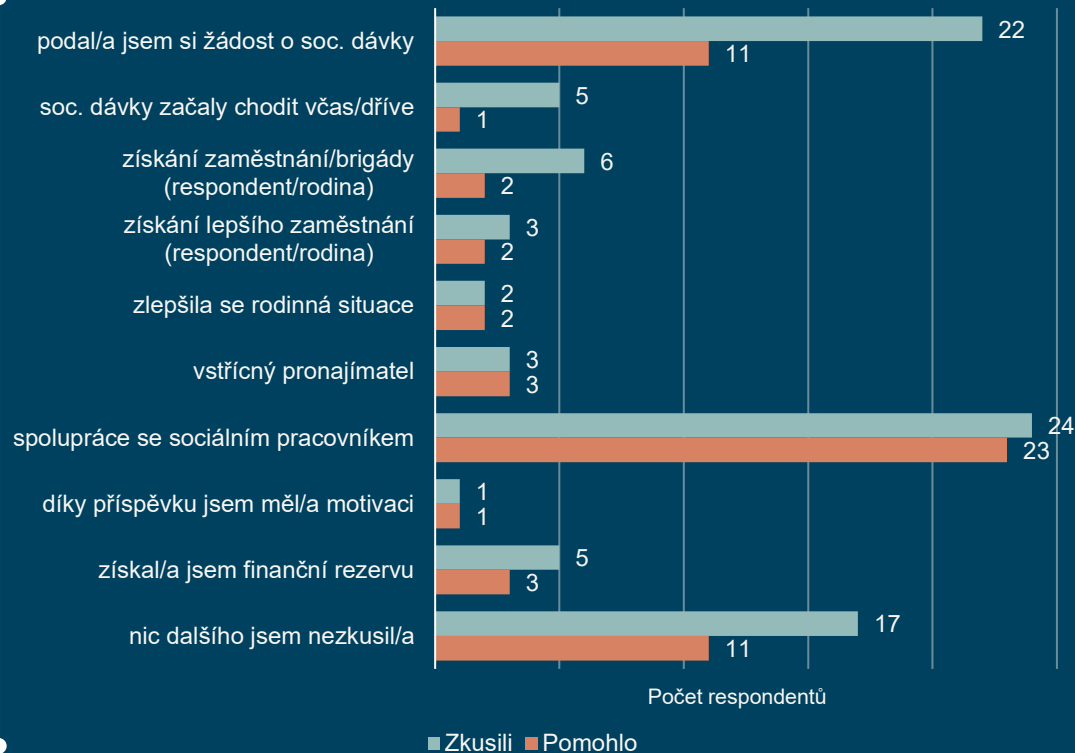


Nejčastější možností, kterou respondenti zkusili k řešení své bytové situace kromě příspěvku ze SNF byla **spolupráce se sociálním pracovníkem**, kterou také respondenti hodnotí jako vysoce funkční – pomohla jim v jejich situaci.

Dalším častým řešením je **podání žádosti o sociální dávky**. Ale jen polovina respondentů uvádí, že jim to pomohlo pro zlepšení jejich bytové situace.

17 respondentů uvedlo, že nic dalšího pro zlepšení své bytové situace nezkusili. I přesto poměrně velká část (11) uvádí, že jim to pomohlo – že příspěvek SNF byl dostatečným řešením jejich bytové situace.

Co dalšího zkusili a jak to pomohlo?



N = 51

Co dalšího žadatelé zkusili

Další nadace (8x)

Nadační fond Zlatá muška
Nadace J&T
Klub svobodných matek
Klub samoživitelek
Nadace Agrofert

Nábytková banka (3x)
Šatník

Ostatní

Spolupráce s MČ/sociálním odborem
Pomoc od známých
Snaha o splátkový kalendář



Hrazení bydlení

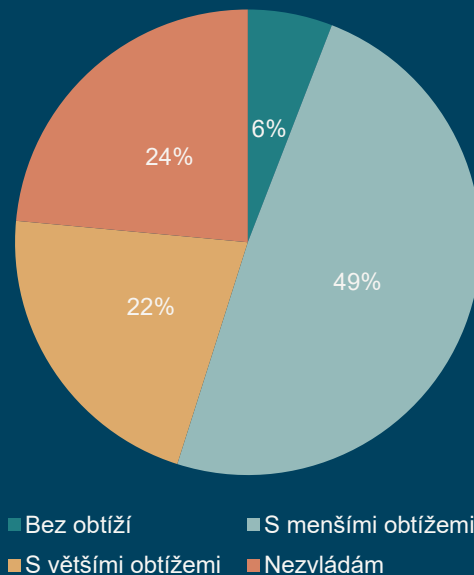


Byť se žadatelům podařilo většinou bydlení udržet nebo získat a poměrně dost žadatelů vnímá pomoc jako něco, co pomohlo situaci dlouhodobě stabilizovat, **není jejich situace zcela stabilní.**

18 To dokládají výsledky hrazení nákladů na bydlení. **Skoro polovina respondentů uvedla, že bydlení hradit buď nezvládá, anebo jen s většími obtížemi.**

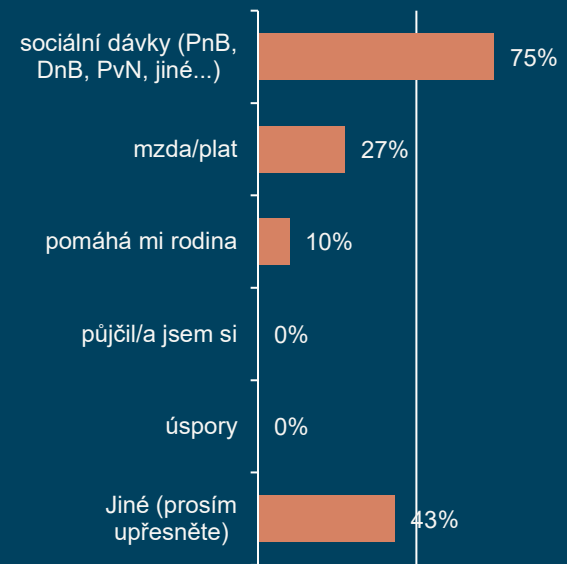
Hrazení bydlení je většinou závislé na dávkách. V jiných zdrojích žadatelé většinou upřesňovali typ dávky, důchodu nebo uvedli, že pobírají alimenty.

Zvládání hrazení nákladů na bydlení



N = 51

Způsob hrazení nákladů na bydlení



N = 51

Hrazení nákladů na bydlení – citace respondentů

Ti, kteří zvládali (byť s obtížemi) hradit náklady na bydlení, uváděli často zásadní roli příspěvku od SNF:

„Získal jsem finanční rezervu, to mi pomáhá splácet nájem, protože podpora chodí pořád pozdě.“

„Sehrál v tom velkou roli - já bych takovou částku na vyúčtování nedala dohromady. Neměla bych ani na jídlo, nic bych ani neušetřila.“

Ti, kteří náklady hradit nezvládali, uvedli v několika případech nedostupné nebo nepřidělené dávky:

„Zpožděné dávky, narůstá dluh, rozdělené na splátkový kalendář.“

„Bývalý partner blokuje sociální dávky, další partner neposílá alimony a rychle jsem vyčerpala rodičovskou.“

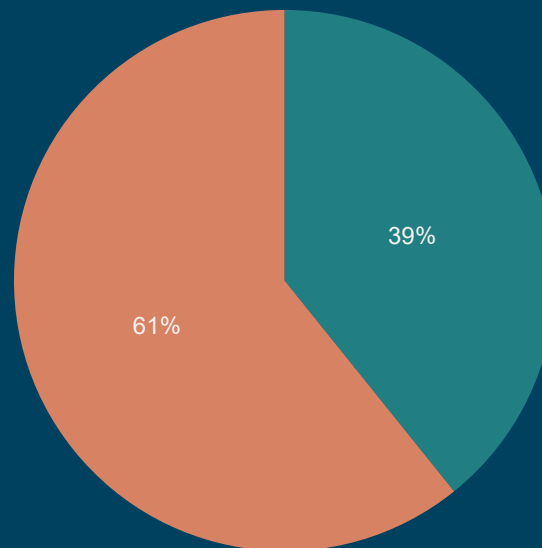
Dluhy



Dluhy vzniklé po vyplacení příspěvku řeší asi **40 %** z dotázaných. Jedná se přitom nejčastěji o **dluhy vyšší, přesahující 10 000 Kč.**

Jako řešení respondenti uvádí splátkový kalendář, novou práci nebo dávky. Několik jich uvedlo i to, že dluhy neřeší nebo neví jak řešit.

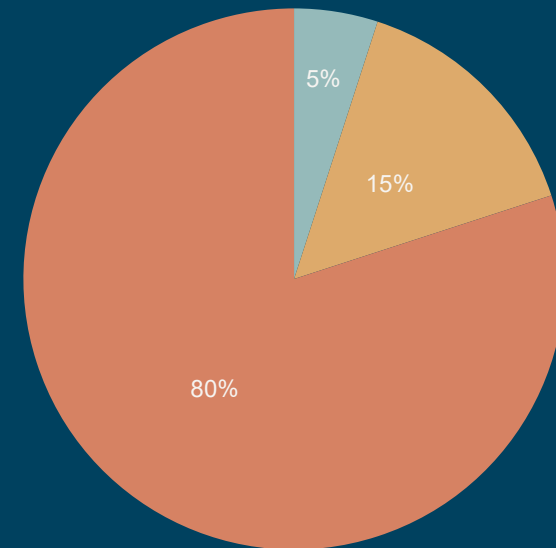
Dluhy od doby vyplacení příspěvku



■ ano
■ ne

N = 51

Výše dluhů



■ 0 - 999 Kč ■ 1000 - 4999 Kč
■ 5000 - 9999 Kč ■ 10000 a více

N = 20

Pomoc sociálních pracovníků



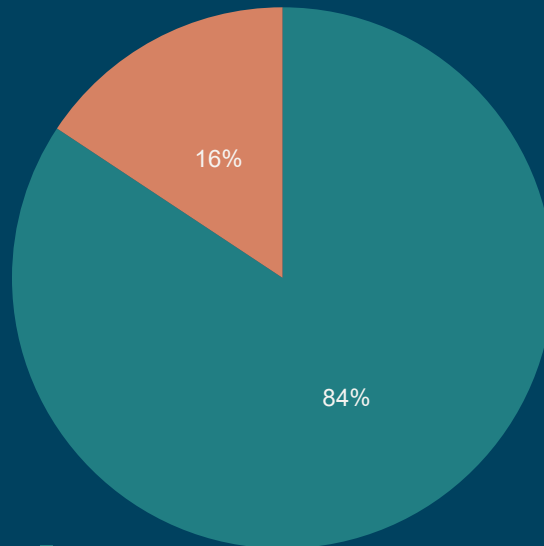
Naprosté většině dotázaných s žádostí pomáhal sociální pracovník nebo pracovnice.

Přínos jejich pomoci je vnímán velmi pozitivně. Často respondenti zmiňovali pomoc s papíry. Což je v souladu s tím, že právě složitost formuláře je dotázanými poměrně často zmiňována.

„Pomohla mi vypsát papíry a zařídit všechny věci“.

„Pomáhal mi psát a udělal všechny papíry.“

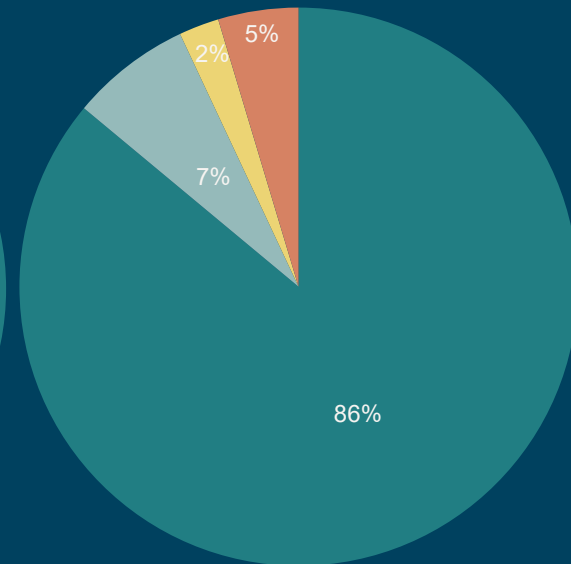
Pomáhal sociální pracovník se žádostí?



■ ano
■ ne

N = 51

Jak moc pomohla spolupráce se sociálním pracovníkem



■ Velmi pomohla
■ Spíše pomohla
■ Ani pomohla, ani nepomohla
■ Spíše nepomohla
■ Vůbec nepomohla

N = 43

Znění otázek:

Pomáhal vám s podáním žádosti sociální pracovník?

Pomohla vám spolupráce se sociálním pracovníkem nebo pracovnicí při řešení žádosti o příspěvek ze Sociálního nadačního fondu?

V čem vám sociální pracovník pomohl?

Doporučili by žadatelé
Sociální nadační fond
známým nebo
přátelům?

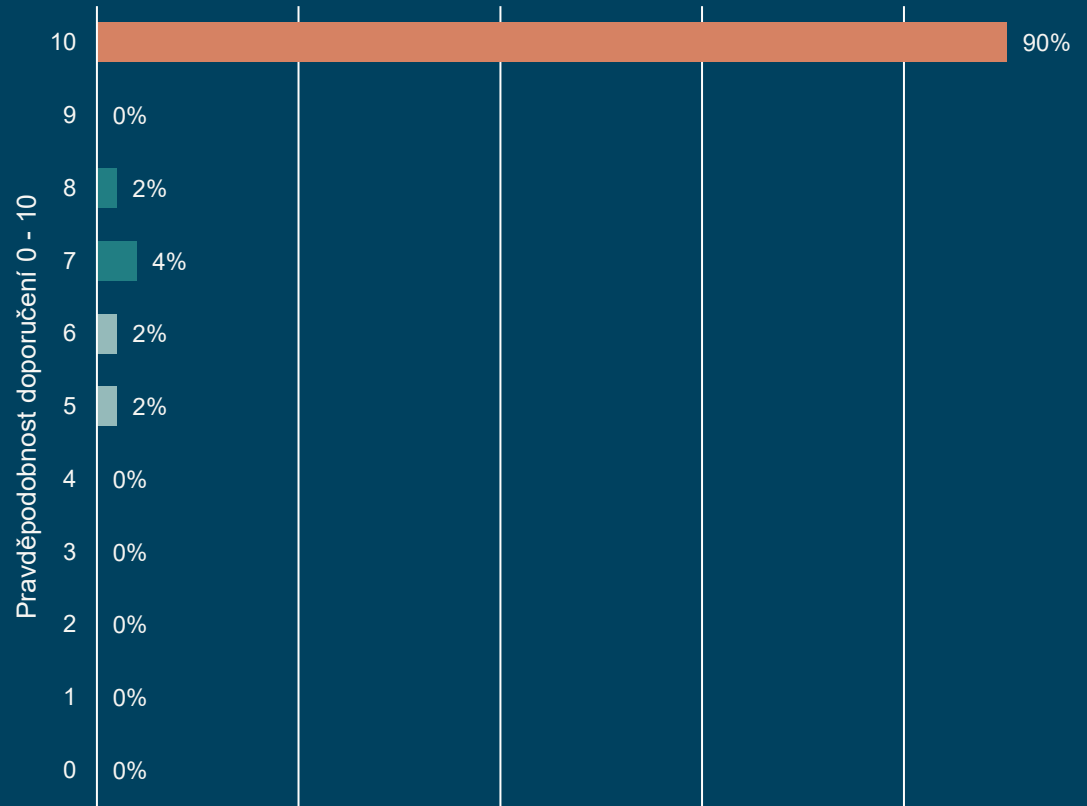


NPS - Pravděpodobnost doporučení SNF

(0 = určitě bych nedoporučil, 10 = určitě bych doporučil)

Skóre **NPS** („Net Promoter Score“) je v případě SNF na velmi vysoké úrovni **86,27** bodů. **90 %** ze všech dotázaných dalo dokonce nejvyšší možnou známku **10 z 10**.

Znamená to, že žadatelé z naprosté většiny **SNF aktivně propagují** a doporučují.



Největší změna díky příspěvku od SNF



Největší změna díky příspěvku od SNF



Mimo očekávatelných efektů příspěvku (uhrazení dluhů, zachování bydlení) žadatelé poměrně často (15 z 51) uvedli **zlepšení psychické pohody, získání klidu a úlevu.**

„Udržel jsem si bydlení, finanční rezerva, výrazné zlepšení duševního zdraví - díky většímu klidu, se mi zlepšilo znova zdraví a díky tomu jsem byl schopný získat novou práci“

„Klid. Klid, že mám kde bydlet. A že se nemusím stresovat, že nebudu mít zaplacený nájem. Pocit bezpečí pro sebe i pro své děti.“

Příspěvek tak má v mnoha případech dopady i na **zdraví jeho příjemců** a umožnil jim stabilizovat nejen bytovou, ale potažmo i celkovou životní situaci.

2. část - Výzkum zkušeností sociálních pracovníků se SNF





Parametry dotazování

Celkový počet oslovených	Dokončených odpovědí	Návratnost (Response rate)
68	27	40 %

Období sběru dat: 18. 5. - 29. 5. 2023

Typ dotazování: Online (CAWI) dotazování na kontakty sociálních pracovníků uvedených v Grantysu.

Respondenti: Sociální pracovníci z městských částí a neziskových organizací, kteří mají zkušenost s programem podpory bydlení

Jak se sociální pracovníci dozvěděli o SNF?

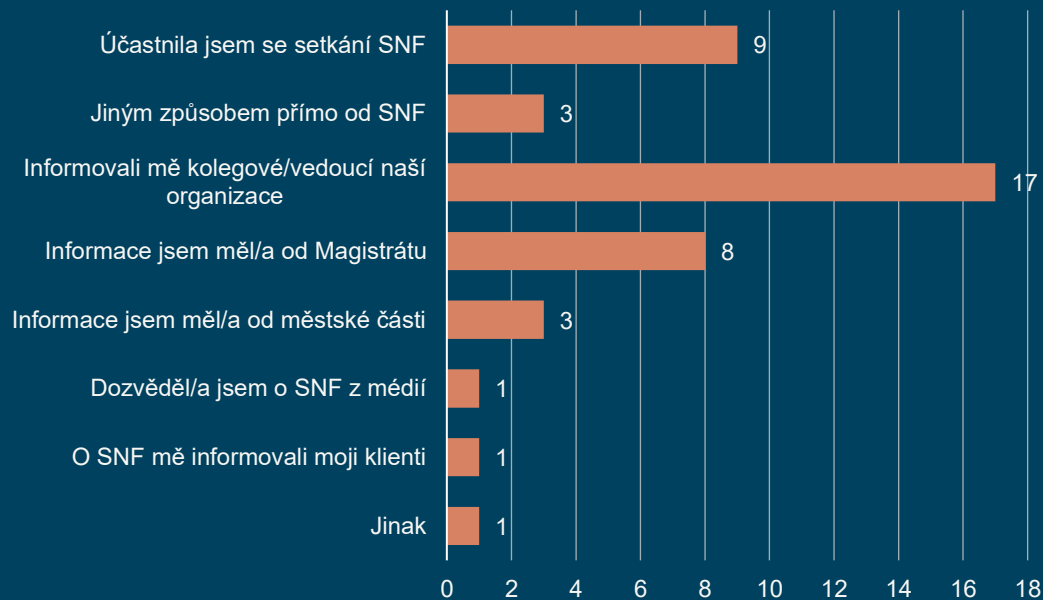


Sociální pracovníci nejčastěji informace o fungování SNF a programech podpory čerpali od kolegů či vedení své organizace.

Dalším informačním kanálem se stala setkání, které organizovala SNF při spouštění dotačního programu, informace získávali i skrze Magistrát.

Informace také proudí směrem od městských částí, konkrétně byly jmenovány MČ Prahy 1, 2, 3.

Jakým způsobem se sociální pracovníci dozvěděli o SNF a jeho programech podpory?



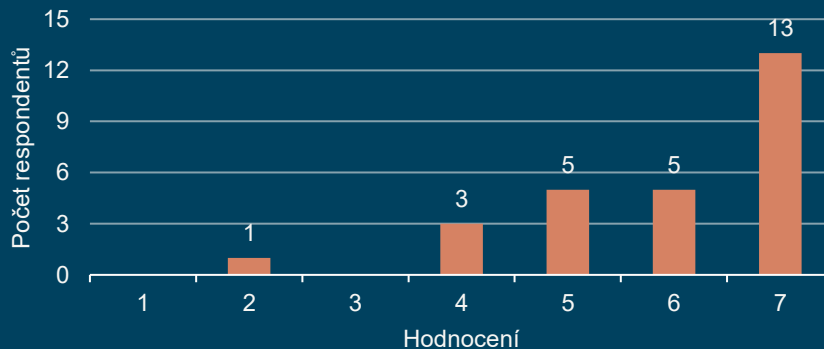
Jak se sociálním pracovníkům spolupracuje se SNF?



„Se Sociálním nadačním fondem se spolupracuje snadno“

Téměř polovina respondentů zcela souhlasí s výrokem „Se Sociálním nadačním fondem se spolupracuje snadno“. Průměrné hodnocení činí téměř 6 bodů, výsledek je tak výrazně pozitivní.

„Se Sociálním nadačním fondem se spolupracuje snadno“



Hodnocení na škále 1 – vůbec nesouhlasím až 7 – zcela souhlasím

Průměrné hodnocení 5,93

Znění otázek:

Do jaké míry souhlasíte nebo nesouhlasíte s následujícím výrokem: „Se Sociálním nadačním fondem se spolupracuje snadno“
Co Vám na spolupráci se SNF připadá snadné, co byste ocenili? Zde uveďte úplně cokoliv, co Vám osobně přijde jako důležité.
Co může SNF udělat pro to, aby pro Vás byla spolupráce snazší, co byste vylepšili?

N = 27

Co sociální pracovníci oceňují na spolupráci se SNF?

SNF obecně

Existence SNF
Dobrý web



Pracovníky SNF

Flexibilita
Vstřícný a profesionální přístup (6x)
Rychlá komunikace (5x)
Respekt ke klientům a znalost jejich situace (4x)

Proces podání žádosti

Rychlé vyřízení (9x)	Možnost podat žádost online (4x)
Nenáročná žádost (4x)	Možnost konzultovat komplikace s koordinátorem ze SNF (3x)
Srozumitelnost (4x)	
Přehlednost (3x)	
Bezbariérovost	



„Rychlost vyřízení, výborné zacílení pomoci (na to, co opravdu klienty trápilo, ohrožovalo bydlení a přitom nebylo možné zajistit z jiných zdrojů).“

Co může SNF udělat pro snazší spolupráci, co by vylepšili?



Mít dostupnou telefonní linku každý všední den (9-17 hod.) (2x)



Delegovat vyplňování s klientem na pracovníky SNF



Zjednodušit formulář

Pro klienty příliš složitý = nejsou schopni sami vyplňovat (2x)

Složitě proklikávání při doplňování žádosti (2x)

Potřeba dokládat velké množství informací

Doložení klientovy situace pouze skrz zaručení se soc. pracovníka/

organizace

Duplicitní vyplňování

„Zjednodušit formulář žádosti. Myslím si, že velké množství klientů by jej sami nevyplnili.“

Naprostá většina sociálních pracovníků s výrokem zcela souhlasí, mluví o nenahraditelnosti této formy pomoci.

„V situaci, kdy nefungují úřady práce tak, jak by měly, pomoc SNF je nenahraditelná.“

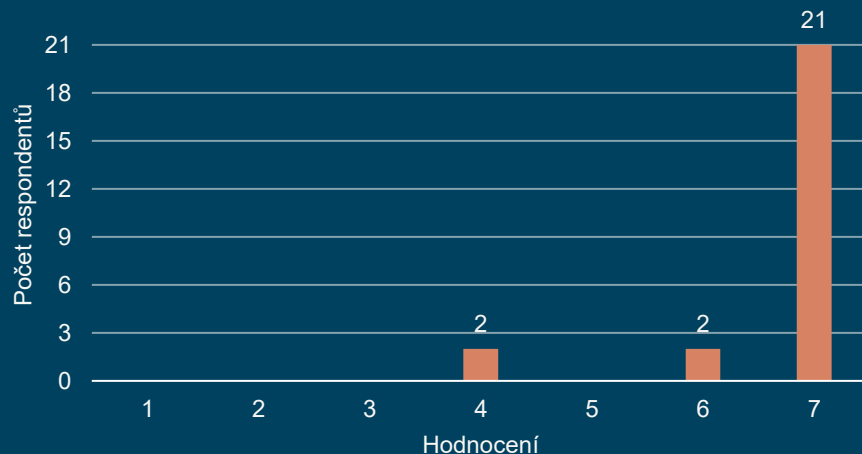
„Ano, pomáhá. Žádosti jsou rychle vyhodnoceny a SNF je pro naši cílovou skupinu v současné době v mnoha případech jediným zdrojem“

„Já mám radost že můj klient se dostane do větší pohody když je příspěvek schválený.“

Objevují se ale i výtky směřující k pokřivení sociální práce:

„Situaci klienta to někdy usnadní, sociální práci jako takovou s klienty to ztěžuje. Sociální pracovník jako zprostředkovatel finanční pomoci má těžší roli v další spolupráci, deformuje to výkon sociální práce. Jsme v těžké situaci, kdy jsme žábou na prameni a rozhodujeme v jaké fázi dává smysl požádat, v jaké fázi ještě může klient využít jiné kroky?“

„Příspěvek ze Sociálního nadačního fondu HMP nám pomáhá v sociální práci s našimi klienty“



Hodnocení na škále 1 – vůbec nesouhlasím až 7 – zcela souhlasím

Průměrné hodnocení 6,19

N = 25

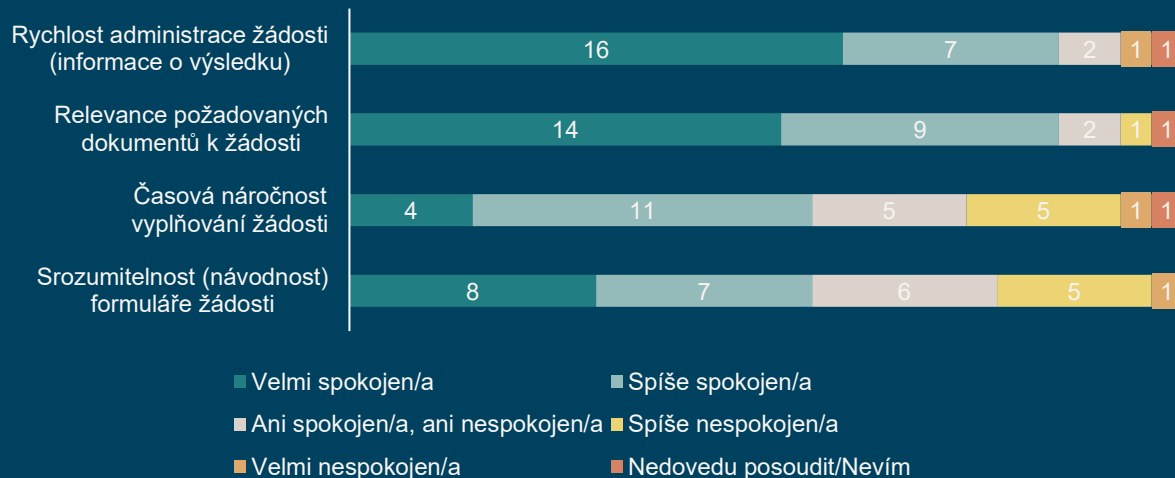
Jak hodnotí sociální
pracovníci administraci
žádostí a přístup
pracovníc SNF?



Většina sociálních pracovníků (23 z 27) je velmi nebo spíše spokojena s rychlostí administrace žádosti a požadovanými dokumenty k žádosti.

Ve všech hodnocených oblastech velmi nízký počet respondentů vyjadřuje zásadní nespokojenost (*velmi nespokojen/a*). Vyšší míru nespokojenosti či neutrálního hodnocení nalezneme u časové náročnosti a srozumitelnosti formuláře. I přesto je nadpoloviční většina respondentů v těchto oblastech velmi nebo spíše spokojena.

Míra spokojenosti sociálních pracovníků s administrací žádosti o příspěvek programu podpory bydlení SNF



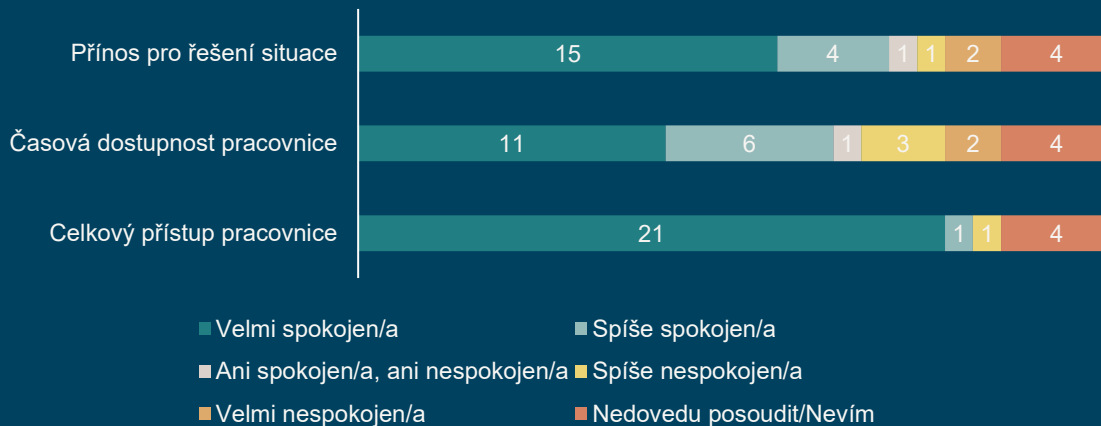
N = 27

Převládá výrazná spokojenost sociálních pracovníků s celkovým přístupem pracovníků SNF.

Nadpoloviční počet respondentů je spíše nebo velmi spokojeno i s přínosem pracovníce pro řešení situace a časovou dostupností pracovníce.

Pokud se zaměříme na oblast, kde je nejvyšší míra nespokojenosti, je to časová dostupnost pracovníce (5 respondentů je spíše nebo velmi nespokojeno).

Míra spokojenosti sociálních pracovníků s pracovníci SNF



N = 27

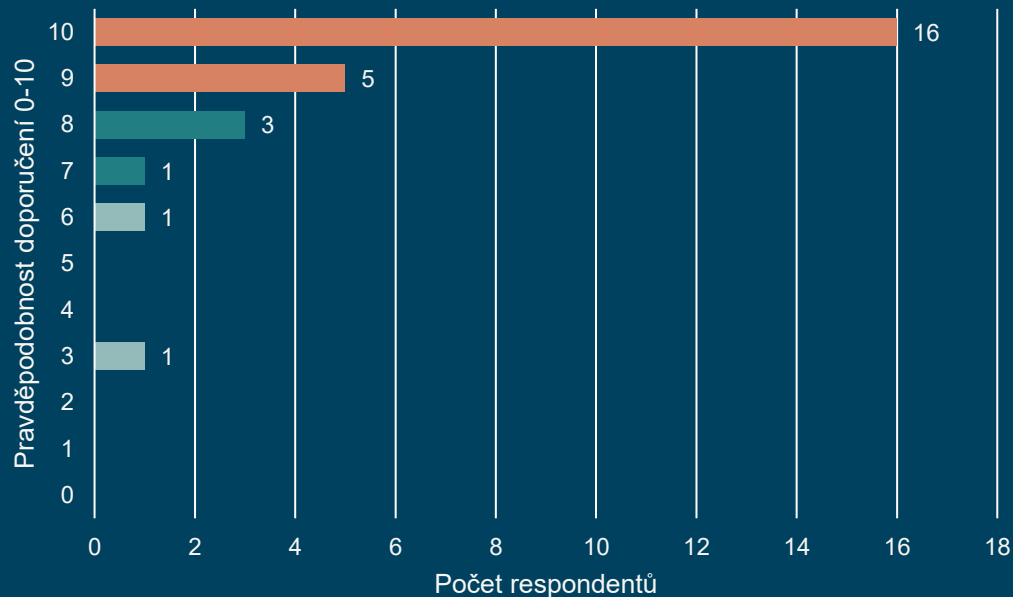
Doporučili by sociální
pracovníci Sociální
nadační fond známým
nebo přátelům?



Skóre **NPS** („Net Promoter Score“) je v případě SNF na úrovni **70,37** bodů. To je v porovnání s hodnocením žadatelů o příspěvek z programu podpory bydlení (86,27) skóre nižší, i přesto to znamená, že **většina sociálních pracovníků SNF aktivně propaguje a doporučuje**.

NPS - Pravděpodobnost doporučení SNF

(0 = určitě bych nedoporučil, 10 = určitě bych doporučil)



Způsob zapojení sociálních pracovníků v programu podpory bydlení SNF



Sociální pracovníci poskytují podporu klientům napříč procesem podání žádosti o příspěvek z programu – od informování, přes podporu klientovi, po vyjádření sociálního pracovníka do žádosti. Téměř každý (26 z 27) respondent uvedl, že pomáhá klientovi s vyplněním a administrací žádosti.

U poloviny respondentů bylo podání žádosti o příspěvek součástí naplňování individuálního plánu s klientem.

Způsob zapojení sociálních pracovníků v programu



S jakým typem klientů
řešili sociální pracovníci
žádost o příspěvek
SNF?



K řešení bytové situace klienta pomocí příspěvku z programu podpory bydlení SNF se sociální pracovníci uchylují **převážně u svých dlouhodobých klientů**.

S novými i dlouhodobými klienty řešilo situaci 9 sociálních pracovníků.

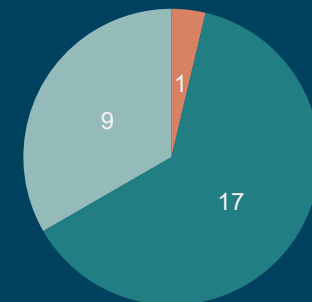
Pokud sociální pracovníci řešili s novými klienty příspěvek ze SNF, jednalo se většinou o jednotlivce.

45

Počet dlouhodobých klientů, se kterými sociální pracovníci řešili příspěvek na SNF se nejvíce pohyboval v rozmezí 1-2 klienti.

Podpora u nových klientů se zaměřovala nejčastěji na pomoc s podáním žádosti (na žádost klienta), pomoc s další administrací žádosti, zmapování situace klienta a navázání dlouhodobější spolupráce s klientem.

S kterými klienty řešili sociální pracovníci žádost?



- Nový klient/i
- Dlouhodobější klient/i
- Nový + Dlouhodobější klient/i

N = 27

Znění otázky: S kterými klienty jste řešil/a žádost o příspěvek z programu podpory bydlení SNF? (můžete zaškrtnout více odpovědí)

Znění otázek:

Kolik bylo nových klientů? (Pokud si nepamätujete přesné číslo, pokuste se, prosím o co nejpřesnější odhad)

V čem konkrétně spočívala Vaše podpora nového klienta? Zvolte všechno, co pro daného klienta platí.

Kolik bylo dlouhodobých klientů? (Pokud si nepamätujete přesné číslo, pokuste se, prosím o co nejpřesnější odhad)

N = 10

N = 26

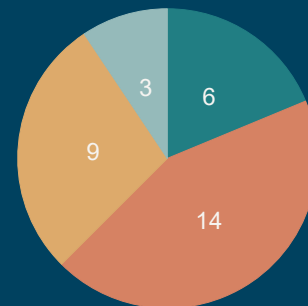
Sociální pracovníci **doporučují** možnost podání žádosti do programu podpory bydlení většinou až po splnění určitých kritérií, nebo těm, kteří už vyzkoušeli jiné možnosti.

Bez rozdílu všem klientům je program podpory bydlení pro možné řešení jejich bytové situace doporučován 6 sociálními pracovníky.

Mezi nejčastější skupiny klientů, s kterými sociální pracovníci řeší příspěvek SNF patří samoživitelé, osoby ve starobním/invalidním důchodu, klienti s vysokým zadlužením, rodiny s nízkými příjmy a problémy s bydlením. Často to jsou klienti bez podpory rodiny či partnera.

Jakým klientům doporučujete jako možné řešení situace s bydlením podání žádosti u SNF?

- Všem klientům
- Jen těm, kteří už vyzkoušeli jiné možnosti
- Jen klientům, kteří splní určitá kritéria
- Jiným typům klientů



Jiné typy klientů:

Klienti v sociální a finanční nouzi

Klienti, kteří byli organizací doporučeni

Klienti nemající jinou další možnosti, jak situaci řešit

Klienti, u kterých to dává smysl – řeší situaci

N = 27

Co konkrétně museli klienti zkusit, aby jim sociální pracovníci doporučili SNF?

Sociální dávky

Úřad práce (4x)

Mimořádná okamžitá pomoc (5x)

Státní sociální podpora (8x)

Hmotná nouze (2x)



Další kritéria

Ostatní cesty selhaly

Klienti bez dostatku finančních prostředků

Ostatní formy podpory selhaly (5x)

Proaktivní přístup

Proaktivní přístup klienta (6x)

Klient usiluje o životní změnu

Snaha zvýšit svůj vlastní příjem

Spolehlivost

Klient má udržitelný plán řešení

Dlouhodobá spolupráce (porozumění příběhu)

Nadace (2x)

Řešení dluhů

Splátkový kalendář

Hledání náhradních zdrojů, podpory blízkých

Žádost o soc. bydlení/azylové bydlení

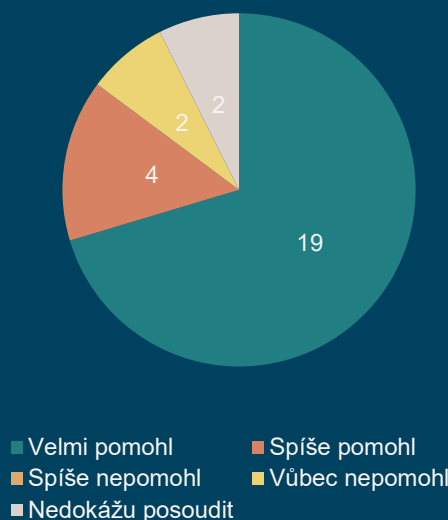
Jak příspěvek klientům pomohl?



Příspěvek od SNF dle sociálních pracovníků ve většině případů pomohl jejich klientům aktuálně v době, kdy řešili svou bytovou situaci. V 19 případech velmi pomohl, ve 4 případech spíše pomohl. Za zmínku však stojí, že dle dvou sociálních pracovníků příspěvek klientům v řešení jejich situace vůbec nepomohl.

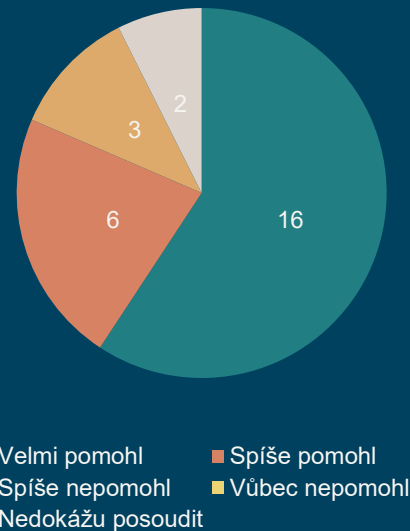
Hodnocení příspěvku v dlouhodobém horizontu zůstává takřka neměnné. Mírně se snižuje jistota sociální pracovníků, s jakou příspěvek pomohl klientům k dlouhodobému udržení bydlení (z velmi pomohl na spíše pomohl). Naopak ani jeden z respondentů neuvádí, že by příspěvek v dlouhodobějším horizontu klientovi vůbec nepomohl.

Jak pomohl v tehdejší situaci?



N = 27

Jak pomohl dlouhodobě?



N = 27

Jak příspěvek klientům pomohl – citace respondentů

„Bez nich by o bydlení nejspíše přišly.“

„Příspěvek zabránil vystěhování klientky na ulici.“

„Jednou z příčin dluh na nájmu bylo i zpoždování výplaty dávek ÚP, Úřad práce bohužel dál funguje velmi špatně a u klientů uvidíme zda se situace v budoucnu nezopakuje.“

„V krátkodobém hledisku příspěvek velmi pomohl. Dlouhodobě v jednom případě není možné určit zda je klientka nyní schopna fungování, jelikož již s naší službou nespolupracuje. U druhé klientky je situace cyklická, i přes snahu soc. pracovníka má stále mezery v hospodaření a finanční gramotnosti. U nové klientky, spolupráce probíhá doposud, hrozba ztráty bydlení byla odvrácena, klientka je nyní bez dluhu na nájemném.“

Jak hodnotí sociální
pracovníci přínos
příspěvku pro klienta?



V čem vidí sociální pracovníci největší přínos pro klienta/y?

Krátkodobé hledisko

Finanční podpora bydlení (stěhování, nájem, kauce) (13x)

Stabilizace situace klienta (6x)

Zvládnutelnost

Úleva

Naděje



Prevence navazujících problémů

Zabránění bezdomovectví (2x)

Zabránění odebrání dětí (4x)

Vyřešení krizové situace skrz rychlost vyřízení příspěvku (2x)

Vykročení ze začarovaného kruhu

„Možnost se na chvíli nadechnout, oddálení nejistoty v bydlení.“

„Že si klientka udržela stávající bydlení, příspěvek od SNF ji dal nový impuls a energii a ostatní problémy nyní řeší s lehčím srdcem i hlavou.“

V čem vidí sociální pracovníci největší přínos pro klienta/y?

Dlouhodobé hledisko

Podpora bydlení

Udržení bydlení (9x)

Podpora i pro zadlužené klienty (3x)

Začít žít bez dluhů

Kompenzace nefunkčnosti Úřadu práce

Psychosociální přínos

Mít domov mění celkový postoj klienta (4x)

Klient bez stresové zátěže (2x)

Zlepšení vztahu s pronajímatelem

Stabilizace rodiny

„Příspěvek doslova zabránil ztrátě bydlení a rozpadu rodiny klientky, která po několik let pracovala na své stabilizaci a kvůli opoždění dávek státní soc. podpory by spadla opět tam, kde byla před několika lety, na ulici, přišla by o děti apod.“

„S udržením bydlení souvisí hodně faktorů. Největší přínos vidím v tom, že se stabilizovali pracovně a dluhově a naučili se pracovat s rozpočtem a nastavováním priorit. Když klienti získají domov/bydlení, které není jen pokoj na ubytovně, ale vlastní pronajatý byt, tak mají větší snahu si ho udržet a udělat pro to hodně.“

„Zajištění domova a klidného zázemí. Snížení hladiny dlouhodobého stresu a možnost soustředění se i na jiné aspekty života než jen bydlení/bytová nouze.“

Jak podle sociálních pracovníků ovlivnila možnost žádat o příspěvek SNF jejich spolupráci s klientem? I.

Praktické řešení problému

Z hlediska bydlení

Udržení si bydlení (8x)

Doplnění energií (2x)

Možnost nalézt bydlení (3x)



Z hlediska prevence navazujících problémů

Podpora rodin s dětmi - nedošlo k umístění dětí do ústavní péče (2x)

Z hlediska hledání řešení

Kompenzace selhání Úřadu práce

SNF jako poslední šance na řešení

Získání prostoru řešit s klientem i jiné věci (2x)

„Mohli jsem se zaměřit na další kroky, jako např. hledání bydlení a jiné zakázky.“

„Rodiny nepřišly o bydlení ve všech případech SNF pomohla k záchraně -->velmi pozitivně. Díky tomu můžeme s rodinou pracovat na dalších tématech a nedošlo k institucionalizaci dětí.“

„Určitě pozitivním způsobem, protože situace na trhu s byty je nyní katastrofální a příspěvek SNF byl pro mě v podstatě jediným nástrojem, díky kterému se mi podařilo alespoň pro někoho bydlení zajistit.“

Jak podle sociálních pracovníků ovlivnila možnost žádat o příspěvek SNF jejich spolupráci s klientem? II.

Zlepšení wellbeingu klienta

Snížení stresu (2x)

Zlepšení životního stylu

Zvýšení životní spokojenosti

Možnost soustředit se i na řešení jiných aspektů života



Vztah klienta a soc. pracovníka

Silnější důvěra (3x)

Zintenzivnění vztahu

Dlouhodobý vztah - snadnější vyplňování žádosti

Přerušování komunikace ze strany klienta po získání příspěvku

„Bytová situace klienta se ustálila a zajistilo se, že bydlí v nájemním bytě. Klient tak může začít řešit i jiné životní situace, které je potřeba vyřešit - aktivně hledat práci, rodinné problémy apod.“

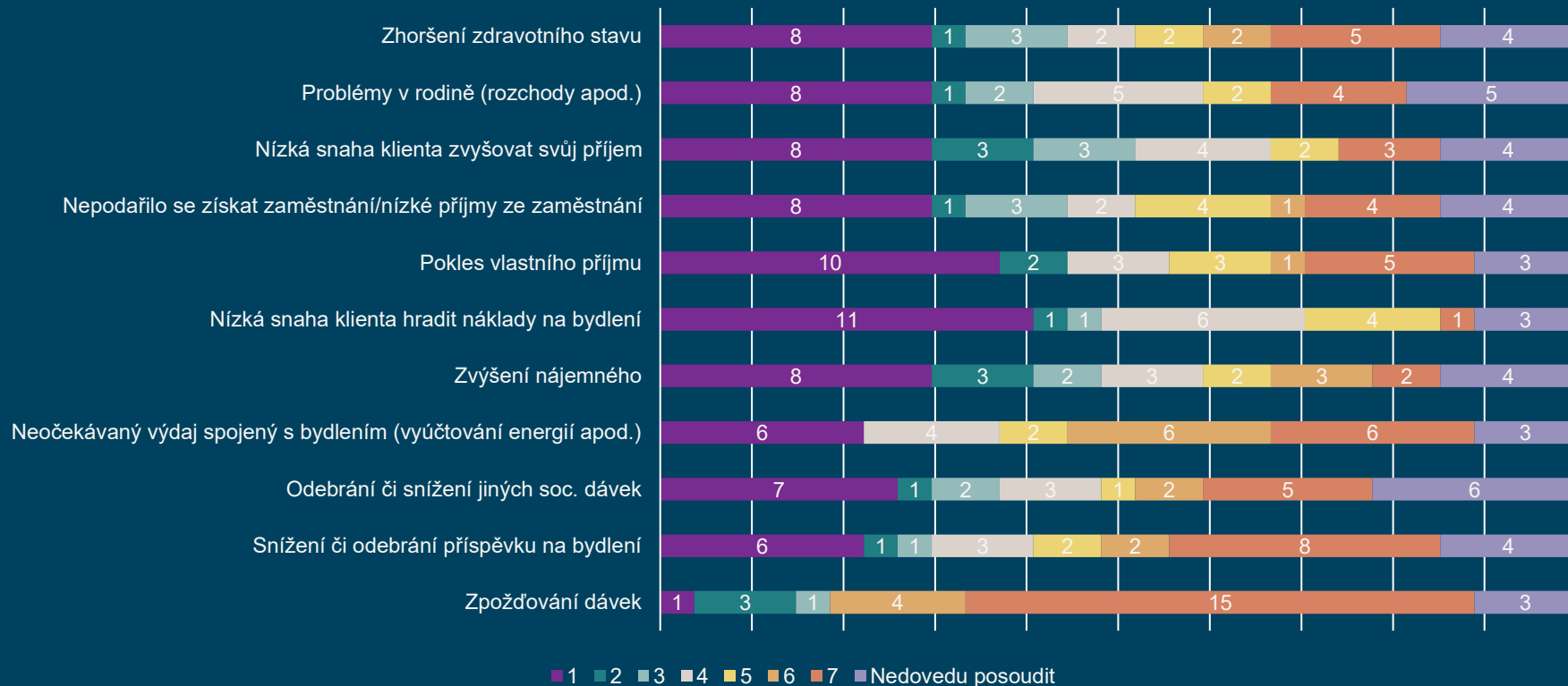
„Pozitivně, prohloubilo to důvěru mezi klientem a službou. Klient byl více otevřenější.“

„Došlo k zintenzivnění kontaktu mezi pracovníkem a klientem po dobu řízení o žádosti.“

Jaké situace zasáhly do
života klientů po získání
příspěvku SNF?



Jak dané situace zasáhly do života klientů po získání příspěvku od SNF? (1- vůbec nezasáhly, 7 - zásadně zasáhly)



N = 27

Znění otázky:

Níže je seznam situací, které mohou Vaším klientům, kteří získali příspěvek od SNF, komplikovat stabilitu bydlení/udržení si bydlení. Ohodnotte prosím, jak dané situace zasáhly do života Vašich klientů po získání příspěvku od SNF.

Jaké situace zasáhly do života klientů po získání příspěvku ze SNF?

Z hodnocení sociálních pracovníků vyplývá, že **situaci jejich klientů nejvýrazněji ovlivňovalo zpoždění dávek. 15 sociálních pracovníků uvedlo, že jejich klienty to zásadně zasáhlo.**



58

V předchozím grafu dále můžeme vidět další **situace, které zásadněji zasáhly do života klientů** (škála 5 – 7) a v souhrnu měly nadpoloviční většinu. Jedná se o **snížení či odebrání příspěvku na bydlení a neočekávaný výdaj spojený s bydlením**. Mezi další významnější situace patří zhoršení zdravotního stavu a pokles příjmu či nezískání zaměstnání/nízké příjmy ze zaměstnání.



To reflektuje i odpovědi respondentů na důvody nestability bytové situace u dlouhodobých klientů.

„Samoživitelky, které mají malé děti a problém najít zaměstnání, nemají tedy stálý příjem. Dlouhé prodlevy ve vyplácení dávek soc. podpory a tím i finanční nestabilita.“

„Klientka je závislá na dávkách, takže pokud ji nepřijdou včas, což se děje v poslední době často, je stále ohrožená, že se tato situace může opakovat.“

Další zdroje řešení bytové situace klientů



Jaké další zdroje v obdobných situacích spojených s bytovou situací klientů využíváte?

Nadace

Nadace J&T (8x)

Nadace Agrofert (7x)

Klub svobodných matek (7x)

Nadace Terezy Maxové (4x)

Výbor dobré vůle - Nadace Olgy Havlové (2x)

Patron dětí (2x)

Sociální dávky

Mimořádná okamžitá pomoc (6x)

Sociální dávky (3x)

Služby/finance naší vlastní organizace (6x)

Potravinová banka (3x)

Nábytková banka (2x)



Další

Šatník, Fandi mámám, Donnio, Nadace Badokh, Naše dítě, Humanitní fond, Nejdřív střecha, Dědova půjčka, Institut prevence a řešení zadlužení

MNA a Nábytková banka Praha očima sociálních pracovníků

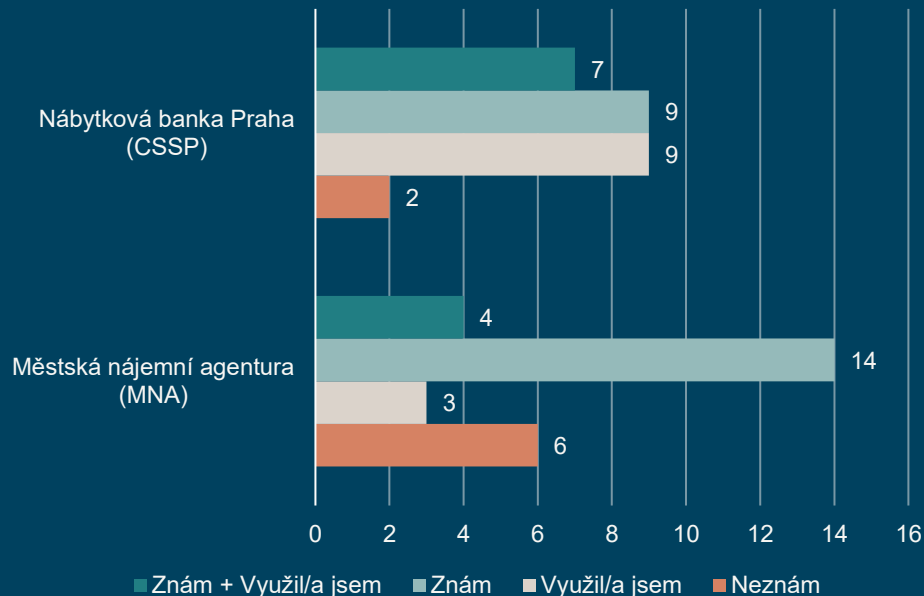


16 z 27 sociálních pracovníků zná Nábytkovou banku Praha. Stejný počet pracovníků i tento nástroj pomoci v práci se svými klienty využil. **Pouze dva respondenti tento nástroj neznají.**

Městskou nájemní agenturu zná 18 z 27 sociálních pracovníků. Pro své klienty tento nástroj pomoci **využilo jen 6 pracovníků.** Oproti Nábytkové bance také existuje **vyšší podíl sociálních pracovníků, kteří MNA vůbec neznají.**

Z jiných nástrojů pomoci města, které sociální pracovníci znají byla jmenována Kontaktní místa pro bydlení a Potravinová banka.

Znalost a využití Nábytkové banky a MNA



N = 27

Situace, v kterých sociální pracovníci využili Nábytkové banky Praha (CSS)

- Při stěhování klienta do nového pronájmu, při zabydlování do bytů MČ či MHMP
- Když se klientovi rozbilo důležité vybavení domácnosti
- Když klient nemá dostatečné vlastní prostředky na koupi vybavení bytu
- Při změně situace u klienta (narození dcery klientky, návrat dítěte z ústavního zařízení)



Situace, v kterých sociální pracovníci využili MNA



- Doporučení klientům, kterým se nedařilo sehnat pronájem bytu na komerčním trhu (nízké příjmy, vícečlenná rodina, rodina romského původu)
- Obecně k řešení bytové situace klienta
- Spolupráce s klienty, kteří již v bytech MNA bydlí



Další podněty sociálních pracovníků pro SNF



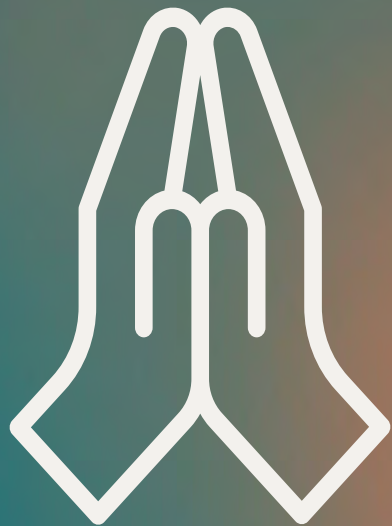
Další podněty pro zlepšení chodu SNF nebo ocenění toho, co funguje a je potřeba rozvíjet a udržovat

Ocenění

- Děkujeme za existenci SNF a spolupráci s ním (4x)
- SNF rozšiřuje paletu nástrojů pro soc. pracovníky (2x)
- Zacílení na problém bydlení (3x)
- Znalost situace klientů
- Přístup a komunikace pracovníků SNF
- Kompenzace zpoždění soc. dávek

Podněty pro změnu

- Navýšení finančního stropu v žádosti
- Zjednodušit vyplňování příloh (text v polích se při ukládání rozhazuje)
- Přispívat i na aukce bytů
- Přispívat rodinám i na vybavení, které není vnímáno jako „nezbytné“
- Překvapení ze změny, že příspěvek je zápůjčka. Klienti se obávají, jak ji budou splácet.



Děkujeme!

Program podpory nezávislého života lidí se zdravotním znevýhodněním

Prvotní vyhodnocení fungování dotačního programu

Alice Fischerová-----alice@govlab.cz

Jan Beneš-----jan.b@govlab.cz

Johana Němečková-- johana@govlab.cz





Parametry dotazování

	Celkový počet oslovených	Dokončených odpovědí	Nedokončených odpovědí	Nepodařilo se zkontaktovat (2 pokusy o dovolání)
Úspěšní žadatelé	43	24	1	14
Žadatelé, kteří nakonec nepodali	33	5	12	6
Sociální pracovníci	5	4	0	1
Celkem	77	33	13	21

- Období sběru dat: 18.5. - 19.5. 2023
- Typ dotazování: Telefonické dotazování na kontakty uvedené v Grantysu
- Respondenti :
 - 1) Úspěšní žadatelé dotačního Programu podpory nezávislého života lidí se zdravotním znevýhodněním,
 - 2) Žadatelé, kteří nakonec žádost do dotačního programu nepodali (rozpracované žádosti),
 - 3) Sociální pracovníci z neziskových organizací, kteří řešili žádost do dotačního programu se svými klienty

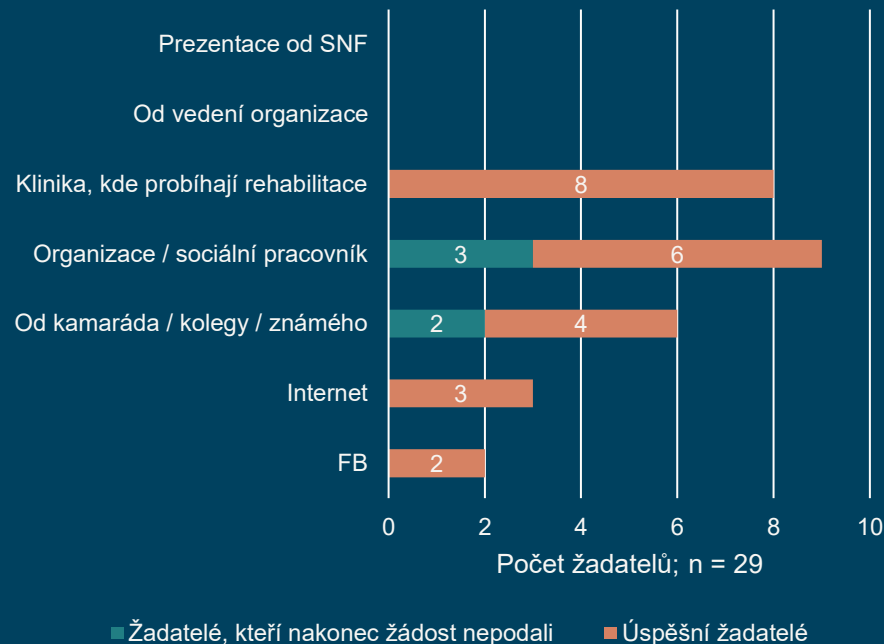
Jak se žadatelé dozvěděli o dotačním programu?



Nejčastějším způsobem, jak se žadatelé dozvědí o dotačním programu **je skrze organizace (v tomto případě neziskové) a sociální pracovníky, kteří jsou v kontaktu se žadateli.**

Dalším důležitým informačním kanálem jsou **kliniky, kam žadatelé docházejí na rehabilitace a doporučení od kamarádů, kolegů či známých.**

Otázka: Jak jste se dozvěděl/a o dotačním programu?



Jak se žadatelé dozvěděli o dotačním programu? – citace respondentů



„Úplně náhodou, přes kolegyni, která má taky postižené dítě.“

„Od kamarádky, která mi poslala odkaz. Nevím, kde ho získala ona.“

„Chodíme s dcerou na neurorehabilitace. Nějaký tatínek nám to tam doporučil a je to tam vyvěšené.“

„Dostala jsem informace z kliniky, kam chodíme cvičit.“

„Syn má dětský autismus, na terapiích mi to doporučila další maminka.“

Co si žadatelé myslí o
dotačním programu?



Co si **úspěšní** žadatelé myslí o dotačního programu

- Pozitivní zpětná vazba od všech úspěšných žadatelů dotačního programu
- Úspěšní žadatelé nejvíce oceňují:

Smysluplnost
dotačního
programu

Pomoc rodinám,
které to potřebují

Orientaci programu na aktivity,
na které je náročné sehnat
prostředky jinou cestou

Dotační program
je i pro dospělé

Rychlost vyřízení
žádostí

Co si **úspěšní** žadatelé myslí o dotačního programu – citace respondentů

„Jsme za to moc rádi. Bylo to hrozně rychlé. Je to perfektní. Hezky postavené pro rodiče, které chtějí s dětmi něco dělat.“

„Je to super. Nadačních fondů pro dospělé je dost málo. Strašně špatně se mi shání programy na dospělé dceru.“



„Opravdu smysluplné. Když člověk slyší, jak něco nefunguje, tak tohle je smysluplné.“

„Myslím, že to je super pomoc pro rodiny, které to potřebují. Když má člověk znevýhodněné dítě, tak je rád za každou pomoc.“

Co si **žadatelé, kteří nakonec žádost o příspěvek nepodali**, myslí o dotačním programu

- Žadatelé, kteří nakonec žádost nepodali jsou v postojích k dotačnímu programu ambivalentní – někteří hodnotí pozitivně a někteří spíše negativně.



Co je pozitivní?

Dotační program
má dobrou
myšlenku



Co je negativní?

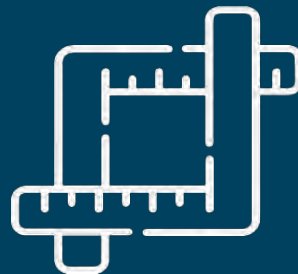
Špatné PR a
propagace

Složitý
proces

Nevědomost
šancí na
obdržení

Co si **žadatelé, kteří nakonec žádost o příspěvek** nepodali, myslí o dotačním programu - citace respondentů

„Působí to na mě jako skvělý program s velmi špatným PR, i když jsem aktivní ve vyhledávání pomoci, sama jsem to nenašla.“



„Myslím, že to je dobrá věc. Nemuselo by to být tolik složité.“

„Myslím si, že to je dobrá myšlenka. Zatím nevím, jaký bude proces. Nevím jaké zatím budu mít šance. Nemám jistotu či informace.“

Jak dotační program
pomohl žadatelům?



Co nám úspěšní žadatelé řekli?



- Všichni žadatelé, kteří už dostali prostředky z dotačního programu, si pochvalují pomoc od SNF.
- Dotační program pomohl žadatelům v následujících oblastech:

Pomoc s
rodinným
rozpočtem

Dotační program hradí
nákladné aktivity / věci,
které pojišťovna
neproplácí

Méně
stresu

Větší kapacita
na práci

Jak dotační program pomohl? – citace respondentů



13

„Zásadně. Máme teď problém s financováním věcí pro dceru. Terapie jsou strašně drahé. Tohle nám ulehčilo finanční rozpočet. Dcera potřebuje terapie každý týden. Je to dost drahé. Terapie jí pomáhají zvládnout dospívání. Máme doporučení od psychiatra a psychologa.“

„Pomohla mi hodně. V dnešní době je náročné sehnat peníze. Dost nám to pomohlo ve cvičení.“

„Pomohlo mi to tak, že jsem si mohla dovolit neurorehabilitace.“

„Já jsem dostala podporu teď a budu jí čerpat. Výše podpory je velká a program to reflektuje. Je vidět, že SNF ví, jak je péče nákladná. Já se starám o syna sama a je to velká pomoc v kontextu inflace.“

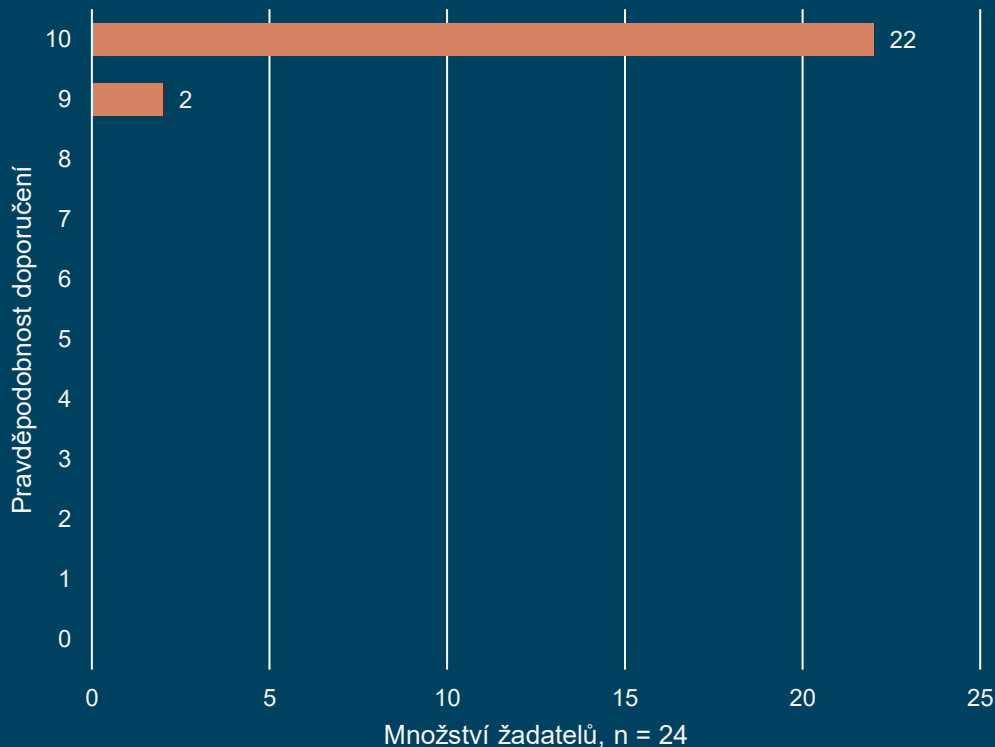
„Určitě nám to situaci ulehčilo. Když má syn asistenci, tak mi to uvolňuje prostor a kapacitu pro práci. Má to pro nás i sociální rozměr, protože já pracuji na full time a žena když může, tak pracuje taky. Dost nám to pomáhá celkově. Finančně to řešíme až teď, ale v současné době je to náročné. Dost se nám napnul rozpočet. Přišlo nám to dost vhod.“

Doporučili by žadatelé
Sociální nadační fond
známým nebo
přátelům?



NPS - Pravděpodobnost doporučení SNF (0 = určitě bych nedoporučil, 10 = určitě bych doporučil)

Skóre **NPS** („Net Promoter Score“) je v případě SNF na úrovni **91,67** bodů. Skóre je velmi vysoké, všichni respondenti se dle NPS řadí mezi „příznivce“. To znamená **všichni žadatelé** příspěvku z programu podpory nezávislého života lidí se zdravotním znevýhodněním **aktivně SNF propagují a doporučují ho**.



Proč by SNF doporučili?



16

- Každý z žadatelů SNF vypíchl trochu jinou oblast fungování SNF a dotačního programu, co však zaznívalo opakovaně, jsou následující důvody:

Rychlost
schválení

Online
forma

Pomoc
potřebným

Skvělá
komunikace
a spolupráce

Jednoduchost
žádosti a
srozumitelnost

Proč by SNF doporučili? – citace respondentů

„Pokrývá to oblasti, kde lidé nejsou zvyklí o podporu žádat (spíš je zvyk žádat při velkých částkách nebo při nákupu vozíku) - pokrývá části, kde podpora není.“

„Jednoduchost žádosti, není tam tolik papírů. Stačí průkazka a systém byl jednoduchý.“

„Je to online, nemusíte nic tisknout, do 10 dní jsem měl rozhodnutí.“

„Absolutně potřebná věc. Jinak tady nic takového není. Ostatní příspěvky se hrozně táhnou.“

„Proč to nezkusit. Je to dobrá snaha města pomoci svým občanům ve špatné životní situaci.“

„Spolupráce byla super. Komunikace byla skvělá.“

„U jiných nadací to trvá o hodně déle - je tam celé kolečko. Líbilo se mi, že když jsem tam měla něco špatně, tak se mi ozvala paní a opravili jsme to.“

„Je to jasné, srozumitelné, vím o co jde. Je srozumitelné, že vím, na jaké věci se to dá použít a vyřízení bylo rychlé.“

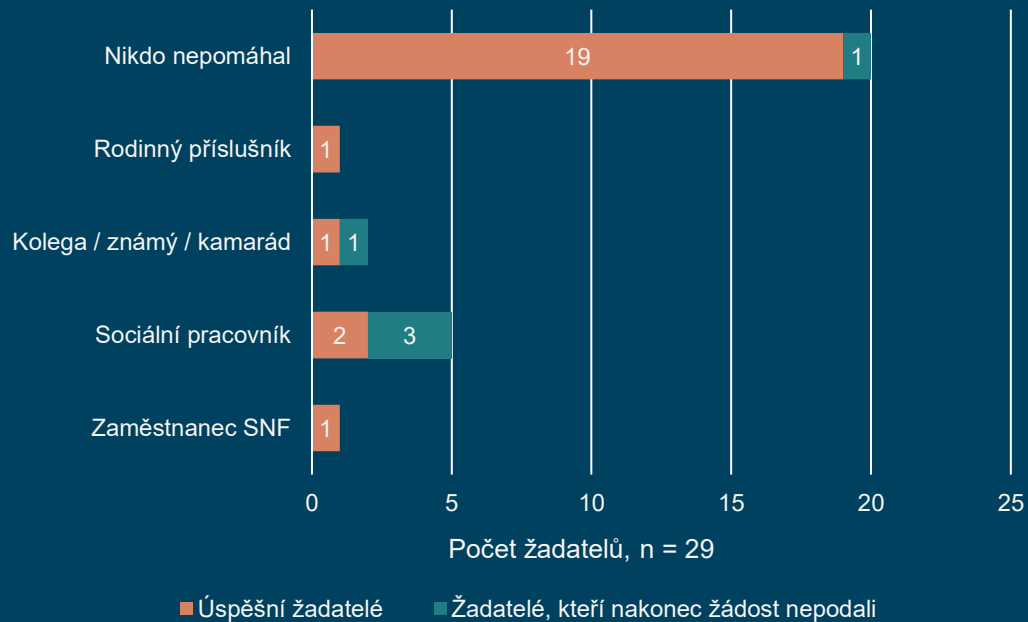
Jaké bylo pro
respondenty vyplňování
žádosti?



Většina respondentů vyplnila žádost sama bez pomoci dalších osob.

5 respondentů využilo pomoci sociálního pracovníka. I přes podporu sociálního pracovníka nebyly podány 3 žádosti.

Otázka: Kdo vám pomáhal při vyplňování žádosti?





Co úspěšným žadatelům vyhovovalo, a co pro ně bylo pozitivní

20

Jednoduchost

Intuitivní prostředí.

„Nejdříve jsem se musel zorientovat - hlavně na začátku. Dál mi to přišlo intuitivní. Neměl jsem tam žádné problémy. Bylo tam více položek. Dávalo mi to dost smysl. Oceňuji online formu, že nemusím nosit někam nějaké papíry.“

Srozumitelnost

Otázky byly pro většinu respondentů srozumitelné.

„Bylo to strašně dobře napsané. Občas se otázky opakovaly. Šlo to hladce. Bylo to i srozumitelné.“

Online forma

Lepší než papírová forma.



Co úspěšným žadatelům nevyhovovalo, a co pro ně bylo náročné I

21

Počáteční dezorientace

Orientace při prvním otevření byla pro některé žadatele náročná.

Přecházení mezi záložkami.

Propisování informací do dalších částí žádosti.

„Nejdříve jsem se musel zorientovat - hlavně na začátku. Dál mi to přišlo intuitivní.“

Nedostatek instrukcí

Pro některé žadatele byla absence bližších instrukcí skličující.

Nevěděli, jak začít, kde je tlačítko „uložit“, jak části na sebe navazují.

Problém s finanční částí.

„Občas jsem se ztrácela. Bylo tam hodně informací.“

Časová náročnost

Pro některé žadatele bylo vyplňování žádosti hodně zdoluhavé a velmi obsáhlé.

„Na začátku by se hodil strom – jak jít krok po kroku. Třeba pro někoho, kdo není online zdatný, tak mohl být z formuláře zmatený.“



Co úspěšným žadatelům nevyhovovalo, a co pro ně bylo náročné II

22

Ukládání informací

Někteří žadatelé si průběžně neukládali formulář a pak byli nuceni znovu vyplňovat to, co už dříve vyplněné měli.

„Občas jsem se ztrácela. Bylo tam hodně informací. Průběžně jsem si to neukládala a musela jsem to vyplnit znovu.“

Opakování otázek

Několikrát žadatelé zmínili, že se vybrané otázky ve formuláři zbytečně opakovaly.

Jednalo se o otázky na sociální pracovníci a "jak vám může přispěvek pomoci".

„Několikrát se tam věci opakovaly - něco se sociální pracovníci. Všechno jsem musela vyplnit, jinak jsem nemohla jít dál.“

Hledání nevyplněných otázek

Problémem pro některé žadatele bylo, že nemohli ve formuláři pokračovat dále, protože neměli vyplněné všechny otázky, nebo někde něco přehlédli.

„Hlásilo mi to, že to nemám celé vyplněné, tak jsem pak pátrala, kde mi tedy něco chybí - než jsem našla křížek.“

Jakou podporu
potřebují žadatelé?



Co by žadatelé nejvíce ocenili?



24

Zlepšení orientace

Žadatelé opakovaně zmiňovali počáteční dezorientaci při podání žádosti.

Žadatelé by ocenili lepší návod či instrukce pro lepší vyplňování online formuláře.

Navrhli několik řešení: krátké video, kde by byla popsána platforma a sled kroků, které vedou k úspěšnému vyplnění; informativní setkání, kde by byla platforma vysvětlená.

Vysvětlení jednotlivých částí

Opakovaně jsme se během rozhovorů setkávali s tím, že žadatelé neví, proč mají vyplňovat zrovna tohle, a proč je to důležité.

Zároveň při vyplňování zmiňovali určitou nejasnost v zadávání dat a jejich návaznost na zbytek žádosti.

Několik žadatelů formulovalo poptávku po schématu či stromu, kde by byly popsány jednotlivé kroky dotačního programu – od napsání žádosti po obdržení finančních prostředků a následné ukončení.

Co si myslí o programu sociální pracovníci?



Sociální pracovníci z neziskových organizací



- Sociální pracovníci hodnotí dotační program celkově pozitivně.
- Oceňují hlavně rychlost vyřízení.
- O programu se dozvěděli skrze prezentace od SNF a od svého vedení.

„Přišlo mi fajn, že to bylo hodně rychle vyřízené. Během 14 dní byla odpověď a platba přišla hned.“

„Celkově to hodnotím dost kladně. Všem žádostem bylo vyhověno. Bylo to dost rychlé. Nevidím jiné problémy.“

Co sociálním pracovníkům vyhovovalo, a co pro ně bylo pozitivní

27

Forma projektové žádosti

Jedna sociální pracovnice si pochvalovala formu žádosti – kvitovala formu projektové žádosti.

„Osobně mi vyhovuje logika projektové žádosti. V tom se mi dobře pracuje.“

Srozumitelnost

Oceňují jednoduchost otázek, které pochopí i klienti.

„Přijdou mi docela dobře položené otázky. I klientka to pochopila.“

Online forma

Lepší než papírová forma.

„Online vyplňování. Nemusím tisknout a vyplňovat ručně.“



Co sociálním pracovníkům nevyhovovalo, a co pro ně bylo náročné

28

Orientace

Dva ze sociálních pracovníků zmiňovali těžší orientaci ve vyplňování žádosti.

Jedna sociální pracovníce nepochopila, proč musí posílat průběžnou zprávu, když ještě nečerpá prostředky z dotačního programu.

„Bylo náročnější se zorientovat v systému. Něčemu jsem nerozuměla. Dost by mi pomohlo, kdyby to bylo více návodné. Přepínání subjektu bylo neintuitivní.“

Malá okna na vyplnění

Když žadatel vyplňuje např. číslo účtu, tak nevidí, co píše.

„Jsou tam malá okýnka na vyplnění. Když tam člověk zadává číslo účtu, tak si musí přidat řádek. Člověk pak nevidí, co píše. Je komplikovaný proces podpisu. Pěstoun s tím měl problém.“

Nejasnost kolem smluv

Jedna sociální pracovníce by ocenila více metodických pokynů ohledně smluv.

Další sociální pracovníce zmínila, že zcela jasně nepochopila systém vkládání smluv.

„Trochu kolem smluv - ocenila bych více návodných pokynů. Bylo by fajn vést lidi k tomu, aby si to udělali sami.“

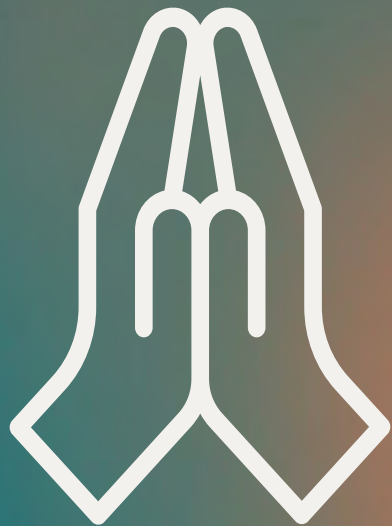
Shrnutí



Shrnutí prvotní vyhodnocení fungování dotačního programu SNF



- Žadatelé se nejčastěji dozvídají o SNF skrze neziskové organizace (sociální pracovníky) a od klinik, kam docházejí na rehabilitace.
- Žadatelé nejvíce oceňují na dotačním programu: smysluplnost a cílení programu na aktivity, které nejsou hrazeny pojišťovnou; rychlost vyřízení žádostí; skvělou komunikaci a spolupráci s týmem SNF.
- Žadatelům pomohl dotační program hlavně v pomoci s rodinným rozpočtem, hrazením nákladných aktivit (např. rehabilitace), větší kapacitou na práci a také snížením stresové zátěže.
- Během vyplňování žádosti měli žadatelé největší problém s prvotní orientací na online platformě a nedostatkem instrukcí (hlavně ohledně instrukcí, co se po nich chce v určitých krocích procesu).
- Žadatelé si naopak velmi pochvalovali jednoduchost, srozumitelnost a online formu žádosti o dotační program.
- Na základě zkušeností respondentů by budoucí žadatelé potřebovali zlepšit orientaci v online platformě a lepší vysvětlení jednotlivých částí a kroků žádosti v dotačním programu.
- Sociální pracovníci jsou s programem spokojeni, ale jako u žadatelů je jejich největším problémem orientace při vyplňování žádosti a nedostatek instrukcí v žádosti.



Děkujeme!