



Agentura pro sociální začleňování
v romských lokalitách

Konference na téma „Databázové systémy používané v sociálních službách“

Praha 26.3.2009

Cílem setkání bylo otevřít téma používání databázových systémů v sociálních službách, zejména s ohledem na snahu o postupné sjednocování sledovaných dat. V rámci konference byly prezentovány databázové systémy užívané některými poskytovateli sociálních služeb (Člověk v tísni o.p.s., IQ Roma servis o.s., Drom, romské středisko, Romodrom).

Prezentace databázových systémů

Byly prezentovány čtyři databázové systémy čtyř organizací, které poskytují sociální služby.

Drom, romské středisko, p.o. (www.drom.cz)

Člověk v tísni, o.p.s. (www.clovekvtisni.cz)

IQ Roma servis, o.s. (www.iqrs.cz)

Romodrom, o.s. (www.romodrom.cz)

Databáze

- vznikly na základě potřeby sdílet větší množství dat o práci s klientem, většinou z důvodů rozšíření organizace
- prezentované databáze jsou sdíleny na webu a umožňují tak sdílet ji souběžně větším počtem pracovníků nebo dokonce organizací.
- databáze jsou zabezpečeny a přístup mají jenom osoby s autorizací

Data

- databáze umožňují sledování velkého počtu dat o klientech a klientské práci
- jsou to zejména sociodemografické charakteristiky klientů, ale také údaje o práci s klientem:

- typ řešené zakázky
- dohodnutý harmonogram řešení (jednotlivé kroky naplňování zakázky)
- způsob vyřešení zakázky respektive ukončení spolupráce
- některé databáze dále umožňují připojení dokumentů klienta k jeho kartě
- databáze umožňují kategorizaci a standardizaci sledovaných ukazatelů, např. kategorizace typů zakázek s klientem, způsobů ukončení zakázky atd. Většina databází je nastavena tak, aby bylo možné kategorie vytvářet a měnit i v průběhu využívání softwaru
- databáze pracují s různými moduly upravenými podle specifických potřeb různých služeb poskytovaných klientům:
 - Terénní služby (typicky TSP)
 - NZDM
 - Pracovní poradenství
 - Zdravotně sociální pomoc
- některé z databází umožňují pracovat se společným adresářem osob/klientů pro různé služby

Výstupy

- databáze umožňují generování statistických výstupů o práci s klienty v aktuálním čase např.:
 - sociodemografické charakteristiky klientů jednotlivých služeb
 - typy zakázek
 - způsoby ukončení/vyřešení zakázek
- databáze slouží také jako nástroj monitoringu práce pro management organizací
- dále mohou generovat soubory dat podle požadavků poskytovatelů finančních prostředků využitelné např. do monitorovacích zpráv atd.

Náklady a šíření databází

- většinu hotových databází je možné celkem jednoduše modifikovat a šířit dále (další poskytovatelé, služby atd.)
- náklady na vytvoření a testování databází jsou poměrně vysoké, ale další (provozní) náklady, řádově nižší, jedná se zejména o minimální servis a poplatky za poskytování síťových služeb
- to vytváří prostředí pro možné šíření databázových systémů

Diskuze na téma „Existuje možnost určité formalizace a sdílení dat od poskytovatelů služeb v sociálně vyloučených lokalitách?“

Jednotný software

- v diskusi byla otevřena otázka zavedení jednotného SW pro sledování práce v sociálních službách

- většina diskutujících z NNO tuto myšlenku nepodporuje a to zejména z důvodu souběžného vývoje různých databázových systémů jednotlivými poskytovateli služeb a jejich využívání. Nedovedou si představit, že by měli přecházet na jediný unifikovaný systém
- také je zřejmé, že chybí subjekt na centrální úrovni, který by jednotnou databázi vytvořil, poskytoval, spravoval a vyhodnocoval.
- je možné uvažovat o zavedení jednotného systému v menších celcích. Kancelář RVZRK by mohla vyvinout systém pro menší poskytovatele služeb, nebo SW poskytovat obcím v rámci dotačního programu na podporu TSP.

Unikátní kódy pro klienty služeb

- byla diskutována problematika kódování klientů tak, aby bylo možno sledovat „unikátní klienty“ i v případě, že přejdou k jiným poskytovatelům služeb.
- téma bylo přeneseno z problematiky řešení závislostí, kde takový systém existuje
- tato otázka se setkala s velkým nesouhlasem
- zejména po smyslu sledování klientů – jaký typ informace chceme získat
- problém s ochranou osobních dat klientů
- výsledkem diskuze nad tímto tématem bylo jeho zavrnutí

Sdílení dat

- jako nejvíc nosné téma se ukázala oblast možnosti sdílení určitého množství standardizovaných dat
- sdílení předem určených a standardizovaných dat je podle diskutujících zajímavá varianta, jak získávat informace o práci s klienty ze sociálně znevýhodněného prostředí z více míst v ČR.
- pro realizaci tohoto záměru je třeba najít subjekt, který by tuto činnost koordinoval, padlo několik návrhů – Český statistický úřad, MPSV, Agentura pro sociální začleňování
- dále je nutné shodnout se na objemu a typu dat, které bude nutné sledovat a o výstupech, které z nich budou generovány.
- proto je nutné sjednotit terminologii a smysl sledovaných dat, tak aby bylo zajištěno, že popisují stejný stav.
- padl návrh otestovat systém na užší platformě (3-4 poskytovatelé) a teprve potom ho nabídnout subjektu, který by ho mohl zastřešovat.

Problematika vykazování úspěšnosti práce

- v souvislosti se standardizací některých dat byla otevřena otázka sledování úspěšnosti služeb poskytovaných v sociálně vyloučených lokalitách
- zejména evropské fondy bazírují na vykazování „podpořených klientů“, i když mnohem vyšší relevanci by mělo vykazování intervencí
- dále je velice složité sledovat „indikátory úspěšnosti“, na to co je to úspěch při práci s klientem jsou rozdílné názory. Úspěchem nemusí nutně být pozitivně vyřešená klientská zakázka, ale úspěchy jsou také subtilnější a mají dlouhodobý horizont

- diskutující také poukazovali na výsledky „Evaluace romských projektů“, kterou si zadalo MPSV. Tam se objevuje problematika nastavení monitoringu úspěšnosti. Nastavený systém je hodnocený jako formální a kvantitativní, orientovaný na plnění zadání projektu spíše než na dopady na klientelu
- MPSV navrhuje zavedení nové kategorie „dobrovolných“ indikátorů, které si budou moci navrhnout sami realizátoři projektů.
- zástupci NNO upozorňují na to, že indikátory budou nastavovány hodně opatrně z obavy před jejich nenaplněním

Závěry z konference

Jednotný SW pro poskytovatele služeb ve vyloučených lokalitách

- je možné otevřít jednání o možnosti vytvořit systém, který by mohl být nabízen poskytovatelům služeb
- je třeba zahájit jednání s kanceláří RVZRK popř. s MPSV o možnostech naplnění tohoto cíle
- SW by mohl být nabízen např. v rámci dotačních programů RVZRK obcím i NNO.

Zodpovědné subjekty:

Koordinace: Odbor pro sociální začleňování v romských lokalitách ÚV ČR

Spolupráce: Kancelář Rady vlády pro záležitosti romské komunity, MPSV ČR

Sdílení dat

- je možné shodnout se na několika základních indikátorech o klientech a práci s nimi, které by umožňovaly tvorbu statistik o této problematice na celorepublikové úrovni
- tento předpoklad je třeba otestovat na menší skupině poskytovatelů, proto by bylo vhodné vytvořit pracovní skupinu složenou se zástupců NNO, RVZRK, MPSV ..., která by:
 - navrhla možné výstupy a
 - typy sledovaných dat a jejich standardizaci,
 - vytvořila design systému pro centrální vyhodnocení a práci s daty,
 - navrhla subjekty, které by mohly spravovat tento systém,
 - identifikovala možné finanční zdroje
 - a navrhla průběh pilotní fáze
- pracovní skupina by se dále mohla zabývat tematikou evaluace práce v sociálně vyloučených lokalitách s ohledem na kvalitativní aspekty práce s klienty.
- spolupráce s pracovní skupinou vznikající na MPSV „Evaluace romských projektů“

Zodpovědné subjekty:

Koordinace: Odbor pro sociální začleňování v romských lokalitách ÚV ČR

Spolupráce: Kancelář Rady vlády pro záležitosti romské komunity, MPSV ČR, vybrané NNO

Závěrem bych chtěl poděkovat všem prezentujícím a diskutujícím účastníkům konference.

Vypracoval: Bc. Michal Kratochvíl
V Praze dne 4.5.2009