

**9M1M3 Č157 Č15L4
V H4RM R3D9C710N?**

Tomáš Žák a Jiří Zatřepálek

**UMÍME ČÍST ČÍSLA
V HARM REDUCTION?**

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

Makléř pokračuje:

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

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!

Nepřipadá vám na tom příkladu něco divného?

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.

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-setkání¹						
Výkon	Počet osob, kterým byl výkon poskytnut	Počet výkonů² 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				x x x	x x x	x x x
- z toho na HIV				x x x	x x x	x x x
- z toho na HCV				x x x	x x x	x x x
- z toho na HBV				x x x	x x x	x x x
- z toho na syfilis				x x x	x x x	x x x
Testování ostatní				x x x	x x x	x x x
Výkony v oblasti harm reduction				x x x	x x x	x x x

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.

O ČEM TO TEDY BUDE

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

KDE SE TO VZALO

Hlavním impulsem pro nás byla
*Metodika měření efektivity sociálních služeb
v Síti sociálních služeb Středočeského kraje*

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.

DŮVODY PRO SLEDOVÁNÍ EFEKTIVITY

- 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 1.5.3.2)

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.

VYHODNOCOVÁNÍ CÍLŮ NA ÚROVNI SLUŽBY

Cíle	Sledujeme je?	Jak?
navázání kontaktu	ANO	počet klientů, kontaktů, 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

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 využitě zdrav./soc. službě spojené se zakázkou klienta

BorIS - Elektronická databáze pro evidenci výkonů v sociálních službách

Nástěnka Klienti **Kontakty** Anonymní kontakty Agregace Odborné kontakty


Nový výkon

Zvolte druh výkonu: 12. Odkazy Čas: 0 Jak: osobně

Odkazy

Odkazy:

- [redacted]
- [redacted]
- 3) Pobytová léčba
- [redacted]
- 5) Testy
- 6) Zdravotní služby
- 7) Sociální služby
- [redacted]
- 9) Substituce
- 10) Ambulantní léčba
- [redacted]



Storno Uložit výkon

DISKUZE

Co tedy sledovat a jak?

Hledáme hlavní ukazatele k jednotlivým cílům!

UKÁZKA ROZPRACOVANÉHO CÍLE

Cíl dle koncepce	Minimalizace zdravotních rizik a dopadů závislostního chování
Obecný cíl služby	Prevence šíření infekčních chorob
Provozní cíle	<ol style="list-style-type: none">1. co nejméně nově nakažených klientů2. co nejvíce zachycených infekčních klientů3. co nejvíce vyléčených klientů
Ukazatelé úspěšnosti	<ol style="list-style-type: none">1. osoba negativní na sledovanou infekční chorobu2. osoba pozitivní na sledovanou infekční chorobu3. úspěšně ukončená léčba na infekční chorobu
Číselné vyhodnocení cílů služby	<p>příklad:</p> <ul style="list-style-type: none">• 110 negativně testovaných klientů• 13 pozitivních klientů• 3 vyléčení

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.

LIMITY SLEDOVÁNÍ DOPADŮ

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

CO DÁL?

- definovat konkrétní cíle (efekty) HR služeb
- k nim najít odpovídající ukazatele
- implementace do evidenčních systémů
- sledovat výskyt daných ukazatelů
- zkoumat, které intervence jsou efektivnější, tj. vedou k stanoveným cílům rychleji, častěji, levněji

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 - Laxus z.ú.

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.

DĚKUJEME ZA POZORNOST!

Tomáš Žák

Lexus z.ú
www.lexus.cz
zak@lexus.cz
733 531 078

Jiří Zatřepálek

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

Těšíme se na další diskuzi k tématu. Možnost bude zde:

- Letní škola harm reduction - 26. června od 16:30 h.
- BORIS kemp - 2. října od 11:30 h.



BORIS KEMP



PRO PRACOVNÍKY
ADIKTOLOGICKÝCH
SLUŽEB

**2.-3.
ŘÍJNA**
2 0 2 4

**TÁBOR
BĚLEČ**
BĚLEČ NAD ORLICÍ 121,
503 46

VZDĚLÁVÁNÍ,
OBOROVÉ SETKÁNÍ
PRO PRACOVNÍKY
ADIKTOLOGICKÝCH
SLUŽEB (HR A PO-
RADENSKÉ SLUŽBY)

PŘIHLÁŠENÍ A INFORMACE

<https://bor-is.cz/kemp>