

RAPORT Z EWALUACJI ZEWNĘTRZNEJ

PRODUKTU FINALNEGO

Projektu Innowacyjnego

Kontrakt na Jakość

- Innowacyjne rozwiązania w Gminie Sopot

na Rzecz Kontraktowania Usług

Społecznych

nr projektu: POKL.05.04.02-00-C58/11

Natalia Siuda

Gdańsk 2014

Spis treści

Strona 1



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Słowem wstępu

01.	Wnioski i Rekomendacje	5
02.	Metodologia badania	11
02.01	Kontekst badania	13
02.02	Etapy projektu	18
02.03	Cel i kryteria badania ewaluacyjnego	19
02.04	Uczestnicy badania i teren badania	
02.05	Pytania ewaluacyjne	20
02.06	Etapy realizacji badania ewaluacyjnego	24
02.07	Strategia badania ewaluacyjnego	25
02.08	Metody badawcze	26
02.09	Harmonogram prac nad ewaluacją	28
03	Wyniki badania	31
03.01	Produkt cząstkowy 1: Zestaw narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania	37
03.02	Produkt cząstkowy 2: Zestaw narzędzi badających, jakość realizacji usługi społecznej w formie kontraktacji	42
03.03	Produkt cząstkowy 3: Program edukacyjny i szkoleniowy w zakresie badania, jakości usługi społecznej w formie kontraktowania	45
03.04	Produkt cząstkowy 4: Modelowy dwuletni program współpracy przewidujący kontraktację usługi społecznej	52
03.05	Zamiast podsumowania – Analiza SWOT	56
04	Załączniki	61
05	Lista wykresów i tabel	

Słowem wstępu

Prezentowany raport to wynik ewaluacji zewnętrznej produktu finalnego Projektu Innowacyjnego „Kontrakt na jakość – Innowacyjne rozwiązania w Gminie Sopot na rzecz kontraktowania usług społecznych”. Raport jest analizą rzeczywistych efektów testowanego produktu, czyli Modelu Czterech Innowacyjnych Rozwiązań Na Rzecz Wieloletniego Kontraktowania Usług Społecznych w Gminie Sopot.

Raport zawiera wnioski z prowadzonych badań, rekomendacje do dalszych działań, metodologię i wyniki badań. Powstał na podstawie przygotowanego zgodnie z harmonogramem prac raportem metodologicznym.

W przeprowadzonym badaniu ewaluacyjnym główny nacisk był kładziony na ocenę skuteczności i efektywności produktu i narzędzi, jego aktualności w zakresie potrzeby wprowadzenia kontraktowania usług społecznych, stopnia skomplikowania oraz innowacyjności wypracowanych rozwiązań na rzecz kontraktowania usług społecznych.

Struktura Raportu odpowiada przyjętemu rozumowaniu badawczemu i zasadom prezentacji wyników badań. W pierwszej części Raportu z nich przedstawiono kontekst przeprowadzonych badań, wyjaśniający przesłanki podjęcia tematu badawczego, jak też jego znaczenie w szerszym wymiarze. Ta część zawiera krótką charakterystykę projektu oraz metodologię prowadzonych badań. W kolejnej części Raportu zostały zaprezentowane najważniejsze wnioski i rekomendacje z badań. Ta część jest tak naprawdę realizacją celu prowadzonej ewaluacji. W kolejnym rozdziale została zaprezentowana metodologia prowadzonego badania, zawierająca m.in. kierunek prowadzonych działań ewaluacyjnych oraz obszary badawcze. W czwartej części prezentowane są wyniki prowadzonych badań, czyli wyniki prowadzonej analizy danych zastanych, ankiet, wywiadów indywidualnych oraz grupowych. Rozdział ten kończy się przeprowadzoną analizą SWOT całości prezentowanych rozwiązań w zakresie kontraktowania usług społecznych w gminie Sopot. Ostatnia część stanowi

podsumowanie całości prowadzonych badań ewaluacyjnych. Do Raportu są także dołączone wzory ankiet i scenariuszy wywiadów.

Badania ewaluacyjne prowadzone były kilkustopniowo, to znaczy, że opisują odpowiedzi Użytkowników i Odbiorców na różnym poziomie „zaawansowania” w działania testujące narzędzia. Dla przykładu rozmowy z ekspertami dotyczą bardzo szczegółowych elementów poszczególnych zestawów narzędzi. Natomiast wywiady z opiekunkami, czyli osobami realizującymi usługę społeczną najbliższą podopiecznego były prowadzone na dużo wyższym stopniu ogólności i dotyczyły np. rozumienia pojęcia standardu usługi w ogóle niż konkretnych elementów danego narzędzia. Bardziej szczegółowo jest to rozpisane w metodologii pracy nad badaniem ewaluacyjnym.

Dane do raportu były zbierane systematycznie i zgodnie z przyjętymi zasadami etyki ewaluacyjnej. Badania prowadzone były wśród bardzo różnorodnej grupy osób zaangażowanych w projekt. Jednak o ile tak duża różnorodność jest niezwykle ważnym i bardzo wartościowym elementem projektu, bo pozwala na szerokie spojrzenie na temat kontraktowania usług społecznych, o tyle w przypadku niezbyt długiego czasu na zbieranie materiału do ewaluacji, zwłaszcza w o kresie przedwakacyjnym, powodowało pewne trudności przy zbieraniu odpowiedniej ilości danych, o zadowalającym poziomie jakości. Na szczęście udało się je rozwiązać.

Mam nadzieję, że Raport spełni swoją rolę i pozwoli Czytelnikowi znaleźć odpowiedzi na pytania dotyczące oceny skuteczności przygotowanych narzędzi, ich efektywności, innowacyjności, atrakcyjności, czy aktualności. Mam też nadzieję, że spełni on swoją rolę i choć częściowo pozwoli na podjęcie decyzji, czy warto go upowszechniać, a następnie wdrażać w życie jego rozwiązania.

Z pozdrowieniami

Natalia Siuda

01. Wnioski i Rekomendacje

Ta część Raportu ma za zadanie opisanie najważniejszych wniosków płynących z prowadzonych badań ewaluacyjnych oraz proponowanych rekomendacji celem odpowiedzi na pytanie, które i w jakim stopniu elementy Modelu czterech innowacyjnych rozwiązań w Gminie Sopot na rzecz kontraktowania usług społecznych nadają się do upowszechniania i ewentualnego wdrażania. W zapisie wniosków zastosowano strukturę odpowiadającą zasadzie „od ogółu do szczegółu”, co oznacza, że najpierw będą opisane wnioski dotyczące całości produktu finalnego, a następnie w treści wyników badań każdego z czterech zestawów narzędzi, czyli produktów częściowych.

01.01 Wnioski i Rekomendacje Ogólne

1. Niewątpliwie najważniejszym aspektem Produktu Finalnego jest **kontraktowanie usług społecznych** w ogóle. Przynosi to, bowiem olbrzymie korzyści zarówno podmiotom realizującym usługi opiekuńcze (organizacje pozarządowe, podmioty prywatne), jak i samorządom, a z drugiej strony osobom bezpośrednio realizującym usługę społeczną np. opiekunkom, czy też samym podopiecznym. Powszechnie wśród każdej z tych grup wymieniane jest, bowiem poczucie bezpieczeństwa i stabilności w momencie kilkuletniego kontraktu, a także zwiększenia skuteczności i jakości realizowanych usług.

2. **Zmiana na kontraktowanie** to przejaw partnerstwa lokalnych organizacji z samorządem, wyrazem zaufania do profesjonalizmu obu stron.

Rekomendacje:

- *Włączenie w realizację działań jeszcze szerszego grona odbiorców, np. szerokie konsultacje społeczne dla wieloletniego programu współpracy,*

- *Bardziej aktywne włączanie partnerów w realizację zadań. Ta rekomendacja wynika z obserwacji panelu ekspertów, w którym część osób uczestniczyła stale część natomiast po zrealizowaniu swojego fragmentu działań, nie brała udziału w spotkaniach.*

3. **Innowacyjność** przejścia na kontraktowanie, szczególnie wieloletnie, polega na rozumieniu przez wszystkie strony kontraktu, na czym polega, jakość **realizacji** i jak ją kształtować mając do dyspozycji horyzont wielu lat kontraktu. Przekłada się to na umiejętność zastosowania narzędzi kontraktowania, rozumienie, jakości usługi wśród jej klientów oraz dostawców. Kontraktowanie wieloletnie zmniejsza czasochłonność i koszt organizowania wielu odrębnych zamówień na usługi społeczne.

2. **Zmiana na kontraktowanie** to możliwość stabilnego zatrudnienia i wzrostu bezpieczeństwa opiekunek. Dzięki temu możliwe będzie zatrudnianie pań opiekunek na umowy o pracę, co da im wielokrotnie podkreślane prawo do płatnego urlopu, stałe godziny pracy, zwiększy możliwości kredytowe. Zwiększy się także wartość zawodu opiekunki.

Rekomendacje:

- *Duże znaczenie ma w tym przypadku upowszechnianie standardu usługi opiekuńczej. Taki standard jest wprowadzony w Sopocie i pozwala na jednolitość oferowanych usług opiekuńczych i jasne określenie zasad, co w skład takiej usługi wchodzi. Zwiększa to jakość prowadzonej pracy opiekunek oraz oferowanych usług, a co za tym idzie także poziom zadowolenia podopiecznych.*
- *Ważne jest także dążenie do wprowadzania dłuższych niż roczne umowy na realizację usług opiekuńczych. Zwiększa to szanse na stałe zatrudnienie.*

3. Zmiana na kontraktowanie to zapewnienie bezpieczeństwa i poczucia stabilności dla podopiecznych. Wiąże się to z umowami o pracę dla opiekunek, gdyż pozwoli na ich stałe zatrudnienie i jednocześnie stałą opiekę konkretnych osób nad konkretnymi podopiecznymi.

4. Zmiana na kontraktowanie to także zwiększenie bezpieczeństwa i stabilności w realizacji usług opiekuńczych przez podmioty je realizujące. Wiążą się z większym przywiązaniem

opiekunek do miejsca pracy, ograniczają koszty związane z ciągłymi szkoleniami coraz to nowych osób, gdyż w przypadku, gdy podpisywane są umowy zlecenie, jest stała rotacja osób pracujących w danej organizacji (czy innym podmiocie realizującym usługi społeczne)

Rekomendacje:

- Ciągła rotacja, niska samoocena opiekunek względem własnej pracy obniża, jakość i efektywność proponowanych usług opiekuńczych. Tutaj bardzo ważną rolę pełnią koordynatorzy usług opiekuńczych, którzy powinni stale czuwać nad realizowanymi usługami i ich standardem, stale współpracować i motywować opiekunki.*

5. Zmiana na kontraktowanie to kolejny naturalny krok, konieczność, przy wieloletnim zlecaniu zadań publicznych, dla organizacji pozarządowych. Podnosi, jakość oferowanych usług. Organizacje realizujące usługi społeczne będą mogły skupić się na merytorycznym realizowaniu kontraktu, na polepszaniu realizowanych usług, a nie na ciągłej biurokracji i wypełnianiu dokumentów albo rozliczających projekt albo przygotowujących do startowania w konkursie.

5. Zmiana na kontraktowanie daje nadzieje na uproszczenie pewnych procedur, jak również, spowoduje obniżenie kosztów administracyjnych dla gmin. Pozwoli, bowiem na znaczne ograniczenie kosztów, jednocześnie zwiększając jakość oferowanych usług. Praca administracyjna wykonywana będzie bowiem raz na kilka lat wtedy, kiedy kończyć się będzie dany kontrakt, a nie tak, jak w przypadku konkursu, czy przetargu co roku. Skutecznym narzędziem do weryfikacji tego założenia jest narzędzie efektywności ekonomicznej.

Rekomendacje:

- Jedyną rekomendacją do zweryfikowania skuteczności narzędzi i faktycznej efektywności ekonomicznej jest wprowadzenie kontraktowania usługi w życie.*

6. Problemem do wprowadzenia kontraktowania usług społecznych w gminie może być budżet, który zwykle jest uchwalany na rok. Gminom może być trudno zaplanować finansowanie usług na dłuższy okres czasu.

Rekomendacje:



- Tutaj duże znaczenie może mieć narzędzie efektywności ekonomicznej i społecznej. Pozwoli ono „przeliczyć” ponoszone koszty i być może skutecznie doprowadzić do innego myślenia o realizacji usług społecznych i zmiany formy budżetowania usług.

7. Bardzo trudne, aczkolwiek nie jest to niemożliwe jest wprowadzenie zestawu narzędzi takiego samego dla wszystkich usług społecznych.

Rekomendacje:

- Najlepszym rozwiązaniem jest sprecyzowanie zestawu narzędzi do konkretnej grupy tematycznej usług społecznych. Nie jest możliwe bowiem stworzenie uniwersalnych narzędzi zarówno dla testowanych usług opiekuńczych, jak i np. usług kulturalnych, czy sportowych, ale np. usługi społeczne związane np. z osobami niepełnosprawnymi, czy też kierowane do osób starszych, mogłyby korzystać z tych samych rozwiązań.*
- Innym rozwiązaniem jest wprowadzenie wybranych narzędzi np. narzędzia kwestionariusza samooceny*

8. Kontraktowanie usług społecznych obecnie jest możliwe do wprowadzenia ewentualnie w Gminie Sopot. Trudno stwierdzić, czy będzie możliwym kontraktowanie w innych mniejszych gminach. Zauważono, że gdyby wprowadzono nakaz odgórny z Ministerstwa, to gminy nie miałyby wyboru i wówczas zaczęłyby w ten sposób realizować usługi społeczne. Do tego czasu będą bały się zmian.

Rekomendacje:

- Szansą na zmianę myślenia jest wprowadzanie standardów usług społecznych w gminach. Pozwalają one na przyjrzenie się jakości realizowanych usług i ich skuteczności.*
- Bardzo ważne jest prowadzenie działań edukacyjnych i informacyjnych.*

9. Model czterech innowacyjnych rozwiązań jest przez większość Użytkowników i Odbiorców uważany za słuszny i potrzebny. Problemem jest jednak jego rozumienie. Z prowadzonych badań często wynikał brak zrozumienia dla poszczególnych narzędzi i używanych w nich pojęć.

Rekomendacje:

- Może warto byłoby uprościć język „ekspercki” używany w przygotowanych narzędziach lub też przygotować wersję narzędzi na niższym poziomie abstrakcji w takim stopniu, aby narzędzia były rozumiane przez osoby, do których są one kierowane.*

10. Długoletnie kontraktowanie budzi mało obaw. Przez większość osób uznawane jest za potrzebne i bardzo opłacalne rozwiązanie. Wśród ewentualnych zagrożeń można wymienić możliwość realizacji usługi przez firmę, która zaczynając realizację kontraktu będzie miała bardzo dobre wskaźniki i oceny. W trakcie natomiast okaże się, że nie realizuje usług jak należy.

Rekomendacje:

- Bardzo ważną kwestią w przypadku kontraktowania usług społecznych jest nie tylko realizowanie standardu danej usługi, ale także ustalenie zasad współpracy, skonstruowania zabezpieczającej obie strony umowy, weryfikowanie spełniania standardów w trakcie realizacji usługi, np. poprzez regularne powtarzanie narzędzia samooceny.*

11. Zestaw proponowanych narzędzi pełni przede wszystkim rolę badawczą. Stąd też jest ono na pewnym poziomie trudności oraz pracochłonności. Jednak należy pamiętać, że kontraktowanie usług społecznych jest dla organizacji posiadających określone zasoby, doświadczenie i możliwości. Jest to pierwszy stopień weryfikacji – ktoś, kogo nie stać na wprowadzenie narzędzi, nie ma na to czasu, czy nie rozumie sensu takich działań, być może jeszcze nie powinien realizować usługi społecznej w formie kontraktowania.

12. Dla kontraktowania usług społecznych, w tym usługi opiekuńczej kluczowe jest wprowadzanie standardów realizacji tych usług. Pozwalają one na weryfikację bardzo wielu wskaźników. Standard zapewnia dostarczanie usługi jakościowej, wskazuje jak usługa ma być realizowana, ogranicza pole do nadużyć wprowadzając corocznie wiele szkoleń dla pracowników, spotkań z podopiecznymi i ich rodzinami. Jest podstawa wielotorowej dyskusji nad usługą.

13. Nadal jednak nie istnieje jednolity standard usługi opiekuńczej w Trójmieście. Każde z miast Gdynia, Gdańsk, Sopot posiada swój własny standard usługi opiekuńczej. Fundacja „Niesiemy

Pomoc” posiada dodatkowo swój własny standard jakości usługi powiązany ze standardem sopockim.

Rekomendacje:

- Dla usprawnienia pracy nad wieloletnim kontraktowaniem usług społecznych niezbędne jest prowadzenie dyskusji i spotkań ujednolicających standard usługi opiekuńczej. Z pewnością ułatwiłoby to pracę opiekunek, które niejednokrotnie pracują nie tylko w jednym mieście, a także zwiększyłoby jakość oferowanych usług.
- Warto także myśleć o wprowadzaniu standardów innych usług społecznych wzorem usługi opiekuńczej.

13. Wieloletni kontrakt zmniejszy nakłady potrzebne na świadczenie usługi wysokiej jakości, patrząc w perspektywie globalnej dla gminy i jej otoczenia. Jakość narzędzi i synergia działań podmiotów oraz interesariuszy zaangażowanych w kontrakt, wpłynie na wygenerowanie usługi stabilniejszej finansowo i mieszczącej w sobie wartość dodaną wynikającą z zaangażowania otoczenia w realizację.

14. W narzędziach zawarte są scenariusze wywiadów, badania jakości, opinii poszczególnych uczestników usługi społecznej. Usługa jest obserwowana wielowymiarowo angażując długofalowo także rodziny odbiorców usługi, otoczenie. Stworzone produkty wynikają wprost ze zgłaszanych potrzeb i możliwości użytkowników i odbiorców usługi. Narzędzia zawierają w sobie element rozwojowy, dopasowujący się do potrzeb uczestników w każdym roku realizacji kontraktu.

Rekomendacje:

- *Warto pamiętać, aby narzędzia „żyły” i były elastyczne, a więc aby regularnie je aktualizować.*

13. Sukcesem realizowanego projektu z pewnością będzie trwałość jego działań, zaistnienie formy kontraktowania usług społecznych. Na pewno ważne będzie także kontynuowanie działań, w postaci możliwości wdrożenia w życie proponowanych narzędzi, przetestowanie ich np. w Sopocie. Ponadto ważnym sukcesem, który Fundacja Niesiemy Pomoc (Lider projektu) zawdzięcza realizacji projektu jest fakt, że udało się podpisać z Gminą Sopot dwu i pół letnią umowę na realizację usług opiekuńczych. Ułatwiło to znacznie realizację postawionych przez nas sobie celów oraz przynajmniej częściowe przyjrzenie się zmianie, jaką niesie ze sobą dłuższa umowa.

02. Metodologia badania

02.01 Kontekst badania

Ewaluacja zewnętrzna jest elementem Projektu Innowacyjnego „Kontrakt na jakość – Innowacyjne rozwiązania w Gminie Sopot na rzecz kontraktowania usług społecznych” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działania 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałania 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego. Jest to partnerski projekt łączący atuty przedstawicieli sektora samorządowego, pozarządowego oraz gospodarczego. Liderem jest Fundacja „Niesiemy pomoc” z Gdyni, zaś partnerami Gmina Sopot i Spectrum Firma Doradcza.

Celem projektu jest **polepszenie współpracy** Gminy Sopot i lokalnych organizacji pozarządowych w obszarze świadczenia usług społecznych poprzez **utworzenie, testowanie i przyjęcie do wdrożenia** na terenie Gminy Sopot do marca 2015 roku **modelu czterech innowacyjnych rozwiązań na rzecz wieloletniego kontraktowania usług społecznych** wzmacniających potencjał organizacji pozarządowych i gminy do realizacji usługi w formie kontraktowania.

Cele szczegółowe Projektu

1. Wzrost przygotowania lokalnych organizacji pozarządowych i jednostek samorządu terytorialnego (JST) do **zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania** w Gminie Sopot do marca 2015r. poprzez **opracowanie zestawu narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną przejścia na kontraktowanie**
2. Wzrost liczby **narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych** w formie kontraktowania w Gminie Sopot do marca 2015r. o jeden zestaw

3. Wzrost umiejętności przygotowania modelowego programu edukacyjnego i szkoleniowego w zakresie realizacji i badania jakości usług społecznych w formie kontraktowania wśród 70 os z NGO/JST w Gminie Sopot do marca 2015r.

4. Polepszenie systemu organizacji usług społecznych w Gminie Sopot poprzez utworzenie jednego modelowego rozwiązania w zakresie przygotowania wieloletniego programu współpracy przewidującego kontraktację usług

5. Zwiększenie dostępu do wypracowanego modelu na terenie Gminy Sopot do marca 2015r. poprzez witrynę edukacyjną, szkolenia.

Grupy docelowe

- **UŻYTKOWNICY** – w wymiarze docelowym: kadra kierownicza i organizacyjna 68 osób (50K,18M) z instytucji JST, NGO, podmiotów lokalnych zaangażowanych w zarządzanie/organizację usług społecznych w Gminie Sopot w zakresie innowacyjnych rozwiązań. W wymiarze testowania modelu narzędzi badających efektywność społ. i ekonom. zmiany na kontraktowanie: 36 pracowników (24K,12M) z NGO, JST. W wymiarze upowszechniania: przedstawiciele NGO, JST z 12 gmin z województwa pomorskiego i 3 województw ościennych, którzy w badaniu ankietowym wyrazili zainteresowanie produktem - 72 osoby 50K,22M oraz 200 przedstawicieli środowisk lokalnych, szkół i NGO zaangażowanych w usługi społeczne w Gminie Sopot: 160K,40M;
- **ODBIORCY** – w wymiarze docelowym: 100 osób: 80K,20M przedstawiciele, pracownicy Gminy Sopot, Fundacji Niesiemy Pomoc i innych podmiotów lokalnych, NGO zaangażowanych w świadczenie usług społecznych. W wymiarze testowania: 70 pracowników realizujących usługi społeczne: 60K,10M W wymiarze upowszechniania: 80 przedstawicieli podmiotów lokalnych: 54K,26M.

02.02 Etapy projektu

Etap 1: Diagnoza

W pierwszej fazie projektu została przeprowadzona pogłębiona analiza i opis stanu obecnego dokumentów, wyników dostępnych badań, ekspertyz, ewaluacji w zakresie realizacji zadań publicznych na zasadzie kontraktacji. Zostaną zbadane przyczyny dotychczasowego braku kontraktowania na zasadzie programów wieloletnich w Gminie Sopot, braki narzędziowe i proceduralne w organizacjach pozarządowych pracujących na terenie Gminy Sopot. Analizy zostały uzupełnione badaniami jakościowymi zrealizowanymi przez Fundację „Niesiemy Pomoc” na poziomie Gminy Sopot dotyczącymi potwierdzenia bądź modyfikacji założeń wstępnych projektu w zakresie narzędzi i programów: 5 wywiadów w grupie 8 osób na próbie 40 pracowników instytucji świadczących usługi społeczne w Sopocie oraz panelu ekspertów - 6 osób pogłębiających wiedzę o problemie realizowany przez Partnera projektu – Gminę Sopot. Opracowane publikacje z badań będą upowszechniane na portalu edukacyjnym.

- Problem: W Gminie Sopot oraz województwie pomorskim brakuje procedur, narzędzi do podejmowania przez NGO zadań publicznych na zasadzie kontraktowania
- Problem: Brak wieloletnich programów współpracy JST z NGO w obszarze realizacji usług społecznych na zasadzie kontraktowania
- Problem: Niedobór narzędzi oceny efektywności ekonomicznej i społecznej usług społecznych zleconych na zasadzie kontraktowania oraz narzędzi oceny jakości – dedykowanych do wieloletniej usługi kontraktowane

Przyczyny występowania opisanych problemów - brak wiedzy wśród przedstawicieli JST, NGO na temat tego, które rozwiązania w świadczeniu usług społecznych są efektywne i skuteczne pod kątem społecznym i ekonomicznym - brak wiedzy, które z istniejących narzędzi oceny



jakości posiadanych przez NGO, JST mogą zostać wykorzystane w obszarze kontraktowania usług społecznych - nieumiejętność samodzielnego tworzenia narzędzi oceny jakości zleconej usługi, ewaluacji, standardów.

Etap 2: Opracowanie wstępnej wersji produktu finalnego

Partnerzy projektu podczas 15 spotkań roboczych wraz z doradcami i ekspertami merytorycznymi opracowali wstępnie produkt finalny oraz strategię wdrażania.

Wersja wstępna:

- 1 zestaw opracowanych narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług opiekuńczych na formę kontraktowania,
- 1 zestaw opracowanych narzędzi badających jakość realizacji usługi w formie kontraktacji,
- 1 modelowy wieloletni program współpracy przewidujący kontraktowanie usług społecznych,
- 1 program edukacyjny i szkoleniowy w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości realizacji usługi społecznej w formie kontraktowania

Etap 3: Działania w procesie testowania produktu finalnego

Kryterium dobierania Użytkowników do fazy testowania:

Użytkownik musiał być przedstawicielem JST bądź NGO realizującym zadania związane z zarządzaniem usługą społeczną i posiadać odpowiednią wiedzę w tym zakresie.

Kryterium dobierania odbiorców do fazy testowania:

Odbiorca musi być pracownikiem JST lub NGO, realizującym usługi społeczne, w tym: pracownicy terenowi, personel merytoryczny, koordynatorzy usług, pracownicy socjalni MOPS Sopot, pracownicy świadczący usługi społeczne w innych NGO

Przeprowadzane działania:



- Rekrutacja 102 Odbiorców (80K,22M) do fazy testowania na potrzeby - rekrutacja ciągła oraz rekrutacja 168 Użytkowników (130K,38M) do fazy testowania Produktów cząstkowych
- Przeprowadzenie 30 Paneli Dyskusyjnych: Z zaangażowaniem Użytkowników oraz Odbiorców. Panele miały na celu przeprowadzanie testów wszystkich narzędzi produktu finalnego oraz dyskusje na ich temat. Udział przedstawicieli grup docelowych w Panelu Dyskusyjnym pozwolił na zwiększenie wpływu potencjalnych przyszłych odbiorców na ostateczny, bardziej trafny kształt produktu, zgodnie z bieżącymi potrzebami i oczekiwaniami przyszłych odbiorców innowacji. Rolą Panelu Dyskusyjnego było konsultowanie pojawiających się w trakcie realizacji projektu efektów testowania produktu oraz opiniowanie wstępnej oraz ostatecznej wersji produktu. Wnioski z Panelu Dyskusyjnego zostały zebrane w formie 4 raportów cząstkowych oceniających poszczególne narzędzia.
- Warsztaty: Warsztaty służyły podniesieniu kompetencji i umiejętności grup docelowych NGO, JST w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości usług społecznych zleconych w drodze kontraktu. Po każdym warsztacie osoba prowadząca miała za zadanie przygotować listę uwag uczestników (z poziomu użytkownika i odbiorcy) do testowanego materiału i przygotuje proces opiniowania do kolejnego spotkania.

Etap 4: Analiza efektów testowanego produktu

To faza badania ewaluacyjnego, którego efektem zostały jest niniejszy raport. Celem i kryterium ewaluacji jest sprawdzenie trafności narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany na kontraktowanie z punktu widzenia oczekiwań Użytkowników i Odbiorców. Ewaluacja ma w sposób miarodajny i obiektywny sprawdzić efektywność działań oraz stopień atrakcyjności narzędzi i metod. Ewaluację przeprowadzona jest także pod kątem zbadania atrakcyjności zastosowanych w produkcie metod i narzędzi; analizy SWOT produktu. Po uzyskaniu wyników ewaluacji nastąpi modyfikacja wypracowanego produktu o uwagi z etapu ewaluacji.

Etap 5: Produkt finalny i walidacja



Eksperci opracują w ostatecznej formie poszczególne części produktu finalnego na podstawie uwag z fazy testowania, ewaluacji oraz z końcowych spotkań roboczych zespołu Użytkowników i Odbiorców. Do każdej części produktu zostaną utworzone zasady i procedury użytkowania. Zespół roboczy dokona recenzji produktu finalnego pod kątem jego spójności, zgodności z celami i wdrożenia rekomendacji z fazy ewaluacji, testowania.

Włączanie i upowszechnianie produktu finalnego

Działania informacyjno-promocyjne pomiędzy partnerami i na zewnątrz projektu;

- upowszechnianie poprzez stronę internetową projektu efektów diagnozy i pogłębionej analizy problemu
- informowanie o postępach prac nad produktem finalnym podczas spotkań promocyjnych Gminy Sopot oraz Fundacji i partnerów realizowanych przez doradcę merytorycznego. Podsumowanie efektów prac nad produktem finalnym

Efekty zastosowania produktu finalnego

Podstawowym efektem zastosowania pakietu narzędzi w procesie kontraktowania usługi społecznej będzie rzeczywisty pomiar wskaźników wynikających ze standardu realizacji usługi, efektów ekonomicznych i społecznych, skuteczności, jakości usługi w dłuższej niż 1 rok perspektywie czasowej. Wydłużenie perspektywy finansowania usługi społecznej w ramach umowy kontraktowej wywoła pozytywne konsekwencje – efekt, wpływając na profesjonalizację NGO świadczącej usługę (kadra, procedury, standaryzacja, koszty zarządzania usługą) oraz podnosząc jakość współpracy JST-NGO.

Efekty dla użytkowników innowacji:

- Usprawnienie współpracy JST – NGO w procesie realizacji usługi społecznej
- Profesjonalizacja świadczonej usługi dzięki jej wieloletniej perspektywie realizacji, możliwości skupienia się JST i NGO na wdrożeniu pakietu specjalistycznych narzędzi do zarządzania usługą społeczną i ewaluacji,
- Podniesieniu sprawności organizacyjnej wyżej wymienionych podmiotów

- Zwiększenie efektywności zarządzania w ngo personelem świadczącym usługę społeczną, wydłużenie umów z pracownikami, stabilizacja zatrudnienia w NGO w ramach danego kontraktu, większy nacisk na długofalowe programy szkoleniowe w NGO i JST związane z realizowaną usługą społeczną .

Efekty dla odbiorców innowacji:

- Proces standaryzacji usługi społecznej jako niezbędny element jej wieloletniego kontraktowania – przyczyni się do uporządkowania danej usługi nie tylko pod względem organizacyjnym, ekonomicznym, ale przede wszystkim pod względem jakości;
- Dostęp do profesjonalnych narzędzi umożliwiających ocenę jakości świadczonej przez personel usługi społecznej,
- Możliwość przyzwyczajania się personelu do pakietu określonych ankiet, wywiadów i zbierania informacji niezbędnych z poziomu istotności danego wskaźnika oceny, w ramach kwartalnych, rocznych
- Informacja zwrotna w określonych odstępach czasowych o jakości świadczonej usługi społecznej, możliwość porównania zmian w usłudze z poprzednimi latami realizacji,
- Oswajanie personelu NGO i JST z procesem ewaluacji on-going i dbałości o jakość .

Wśród długofalowych efektów zastosowania produktu finalnego, podtrzymujących jego trwałość, warto wymienić także:

- Pomiar efektywności ekonomicznej, społecznej oraz jakości usługi jako narzędzia prowadzące do długofalowego wzmocnienia odpowiedzialności i przejrzystości realizacji, wskazania rzeczywistych kosztów usługi społecznej optymalnej jakościowo, świadczonej profesjonalnie i w zgodzie z przyjętymi przez JST-NGO standardami.
- Wzrost wiarygodności działań NGO świadczących usługę społeczną w perspektywie wieloletniej poprzez systematyczne wskazywanie terminowości, dostępności, poziomu wykonania usługi, jakości realizacji.
- Wzrost relacji efektów do nakładów zarówno dla JST, jak i NGO.

- NGO jako organizacja ucząca się dzięki systematycznym informacjom zwrotnym o usłudze społecznej – kapitał ludzki i baza wiedzy.

02.03 Cel i kryteria badania ewaluacyjnego

Celem głównym badania jest analiza i ocena rzeczywistych **efektów** społecznych i ekonomicznych zmiany kontraktowania z punktu widzenia Odbiorców i Użytkowników testowania wstępnej wersji produktu finalnego projektu „Kontrakt na Jakość”, czyli modelu **czterech innowacyjnych rozwiązań** na rzecz wieloletniego kontraktowania usług społecznych w gminie Sopot. Wersja wstępna produktu składa się z:

1. zestawu opracowanych narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług opiekuńczych na formę kontraktowania,
2. zestawu opracowanych narzędzi badających jakość realizacji usługi w formie kontraktacji,
3. modelowego wieloletniego programu współpracy przewidującego kontraktowanie usług społecznych,
4. programu edukacyjnego i szkoleniowego w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości realizacji usługi społecznej w formie kontraktowania.

Ewaluacja ma za zadanie w sposób miarodajny i obiektywny sprawdzić **efektywność** narzędzi, czyli sprawdzenie stosunku nakładów różnych czynników (pracy, pieniędzy, osób, czasu) do osiąganego rezultatu. Ponadto celem ewaluacji jest także ocena **skuteczności**, czyli odpowiedź na pytanie: w jakim zakresie i które elementy wypracowanego w projekcie produktu rekomenduje się do wdrożenia i jakie korzyści mają z niego klienci usług społecznych.

Ewaluacja bada zestaw narzędzi także pod kątem **atrakcyjności** zastosowanych w produkcji metod i narzędzi.

Ponadto dodatkowo badanie będzie miało za zadanie także sprawdzenie **unikatowości** wypracowanego produktu. Między innymi dzięki temu, możliwe będzie sprawdzenie innowacyjności produktu oraz zastosowanych w nim narzędzi.

Badanie ewaluacyjne ma za zadanie podsumowanie efektów testowania produktu finalnego z jednej strony, a z drugiej ma pomóc usprawnić i wskazać kierunki modyfikacji testowanego produktu, po to, aby w końcowym efekcie był on jak najbardziej skuteczny, efektywny i atrakcyjny w praktycznym zastosowaniu.

Podsumowując kryteria badawcze to:

- skuteczność
- efektywność
- atrakcyjność
- unikatowość

02.04 Uczestnicy badania i teren badania

Do testowania narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany na kontraktowanie zostali zaproszeni pracownicy JST, NGO oraz pracownicy placówek pomocowych z terenu województwa pomorskiego, zwłaszcza Miasta Sopotu, w którym realizowana jest większość działań projektowych. Uczestnikami badania z założenia mieli być:

- 6 os – 5K,1M reprezentanci: Urzędu Miasta Sopotu, Prezydent Miasta, Radni, Wydział Oświaty, Wydział Kultury i Sportu, Wydział Strategii Rozwoju Miasta, Referat Zdrowia, Pełnomocnik Prezydenta ds. Organizacji Pozarządowych
- 16 os – 14K,2M reprezentanci: jednostek pomocy społecznej w Gminie Sopot, Dyrektorzy MOPS, Dział Strategii i Rozwoju, Dział ds. Usług Opiekuńczych, Zespół Pracy Socjalnej,
- 36 os – 24K,12M przedstawiciele: Sopotckiej Rady Organizacji Pozarządowych, Sopotckiego Centrum Organizacji Pozarządowych, osoby zarządzające usługami społecznymi zlecanymi przez JST w Fundacji Niesiemy Pomoc oraz osoby zarządzające

w innych NGO: Fundacja Rodzina Nadziei, Polski Czerwony Krzyż Pomorski Zarząd Wojewódzki, Pomorski Zarząd Wojewódzki Polski Komitet Pomocy Społecznej, Caritas Archidiecezji Gdańskiej, Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta Koło Gdańskie

- 10 os – 5K,5M przedstawiciele zarządzający szkoł, ośrodków zdrowia, placówek pomocowych

02.05 Pytania ewaluacyjne

W badaniu za cel główny postawiono sobie odpowiedzi na poniższe pytania, które miały weryfikować realizację celów projektu, a przede wszystkim sprawdzić, w jakim stopniu opracowane narzędzia, mające sprzyjać zmianie na kontaktowanie w Mieście Sopot odpowiadają założonym kryteriom i nadają się do upowszechniania.

Produkt finalny: *Model czterech innowacyjnych rozwiązań na rzecz wieloletniego kontraktowania usług społecznych w Gminie Sopot.*

1. W jakim stopniu użyteczne / adekwatne są narzędzia badające efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania?
2. W jakim stopniu użyteczne / adekwatne są narzędzia badające jakość realizacji usługi społecznej w formie kontraktacji?
3. Na ile trafnie do potrzeb, możliwości odbiorców i użytkowników dobrano program edukacyjny i szkoleniowy w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości usługi społecznej w formie kontraktowania?
4. W jakim stopniu produkt finalny odpowiada realnym potrzebom? (ocena adekwatności)
5. Jakie modyfikacje powinny zostać wprowadzone do produktu finalnego, aby spełniał on oczekiwania użytkowników i odbiorców?
6. W jakim stopniu cele przedsięwzięcia zdefiniowane na etapie programowania zostały osiągnięte?
7. W jakim zakresie pozytywne efekty projektu mogą trwać po zakończeniu finansowania zewnętrznego?

8. W jakim stopniu wypracowane produkty cząstkowe składają się w spójną całość?
Na ile wdrażanie poszczególnych narzędzi pojedynczo może przynieść zamierzone efekty? Jaka powinna być właściwa kolejność wdrażanych narzędzi?
9. Na ile model czterech rozwiązań w zakresie kontraktowania usług społecznych jest rzeczywiście unikatowy? W jakim stopniu poszczególne produkty są innowacyjne?
10. W jakim stopniu proponowane działania można uznać za modelowe?
11. W jaki stopniu proponowane narzędzia mogą być skuteczne w kontekście usługi społecznej w ogóle, a na ile odpowiada on specyfice usługi opiekuńczej?
12. W jaki sposób wprowadzony model czterech rozwiązań przyczyni się do wprowadzania wieloletniego kontraktowania usług społecznych Gminy Sopot?

Pytania szczegółowe dotyczące poszczególnych produktów cząstkowych

Produkt cząstkowy 1: *Zestaw narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania*

1. W jakim stopniu proponowane narzędzia są atrakcyjne dla Odbiorców i Użytkowników narzędzi?
2. W jaki sposób oceniają Użytkownicy i Odbiorcy poszczególne narzędzia produktu cząstkowego? Czy wszystkie narzędzia są tak samo atrakcyjne i efektywne?
3. W jakim stopniu narzędzia są innowacyjne w opinii Użytkowników i Odbiorców?
4. W jakim stopniu narzędzia są innowacyjne na poziomie ogólnokrajowym?
5. W jakim stopniu wprowadzane kryteria oceny badającej efektywność skutecznie pomagają ocenić prowadzone działania?
6. W jakim stopniu wskaźniki oceny są możliwe o zweryfikowania w obecnym systemie?
7. Na ile zasoby do wprowadzania narzędzi badających efektywność są wystarczające i zapewniające właściwą realizację działań?
8. W jakim stopniu model i procedura zmiany są możliwe w realizacji zmiany realizacji usługi społecznej na kontraktowanie? W jakim stopniu są one użyteczne i adekwatne do potrzeb i możliwości Użytkowników i Odbiorców?

9. W jakim stopniu proponowany harmonogram oraz kwestionariusze wywiadu są wykonalne i adekwatne do potrzeb i możliwości Użytkowników i Odbiorców?
10. Na ile zestaw wskaźników efektywności finansowej i pozafinansowej oraz kryteria oceny efektywności ekonomicznej i społecznej zmiany na kontraktowanie są możliwe do realnej weryfikacji?

Produkt cząstkowy 2: *Zestaw narzędzi badających jakość realizacji usługi społecznej w formie kontraktacji*

1. W jakim stopniu przygotowane narzędzia badają jakość usługi społecznej w formie kontraktu wieloletniego?
2. Na ile wdrażane narzędzia są użyteczne i „przyjazne” w odbiorze dla Użytkowników i Odbiorców?
3. W jakim stopniu realizacja usług społecznych w formie kontraktowania sprzyja wzrostowi jakości realizacji usług społecznych?
4. Na jakie pytania odpowiadają narzędzia badające jakość kontraktowania usług społecznych? Jakie są do nich zastosowane narzędzia? W jakim stopniu są one przejrzyste i zrozumiałe dla Użytkowników i Odbiorców narzędzi?
5. Jakie są wskaźniki i kryteria oceny jakości?
6. W jaki sposób są oceniane narzędzia przez Użytkowników i Odbiorców?
7. Na ile spójne ze sobą są wprowadzane narzędzia?
8. Jakie funkcje i jakie jest znaczenie poszczególnych narzędzi?
9. Jakie funkcje, znaczenie i efekty poszczególnych narzędzi? (przykładowe pytania)
 - Na ile elektroniczny kwestionariusz samooceny jest adekwatny do potrzeb i możliwości Użytkowników i Odbiorco w? W jakim stopniu odpowiada na oczekiwania i potrzeby odbiorców Jak wysoką jakość mają uzyskane w kwestionariuszu wyniki? W jaki sposób będą one weryfikowane? Na ile jest on adekwatny do możliwości Użytkowników i Odbiorców?
 - Na ile adekwatne są formularze wywiadów grupowych i indywidualnych w kontekście potrzeb i oczekiwań Odbiorców i Użytkowników? Na ile

przewidywane efekty przeprowadzonych testowo wywiadów grupowych i indywidualnych za pomocą stworzonych scenariuszy odzwierciedlają rzeczywistość?

- W jakim stopniu procedura i plan ewaluacji są przystępne dla osób mających je wprowadzać? Kto ma wprowadzać w życie plan ewaluacji i na ile te osoby mają właściwe kompetencje oraz czas do prowadzenia tego typu działania? Co oznacza ewaluacja usługi społecznej w kontekście kontraktowania usług społecznych?

Produkt cząstkowy 3: *Program edukacyjny i szkoleniowy w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości usługi społecznej w formie kontraktowania*

1. W jakim stopniu program edukacyjny i szkoleniowy jest spójny z pozostałymi narzędziami? Na ile jest on zróżnicowany w zależności od odbiorcy, do którego jest kierowany? Jakie funkcje ma on do spełnienia?
2. W jaki sposób mają być szkolone podmioty w kontekście przygotowania, realizacji i badania jakości usługi społecznej, w szczególności usługi opiekuńczej realizowanej w formie kontraktowania?
3. Kto powinien być odbiorcą programu?
4. Na ile przygotowany program odpowiada potrzebom oraz oczekiwaniom oraz w jakim stopniu program jest adekwatny i dostosowany do potrzeb Odbiorców i Użytkowników?
5. W jakim stopniu jego wprowadzenie zwiększy jakość realizowanych usług społecznych w formie kontraktowania?
6. W jaki sposób był konsultowany program? Jakie zmiany należałoby do niego wprowadzić, aby odpowiadał on na potrzeby i oczekiwania oraz był użyteczny w kontekście wprowadzania narzędzi?
7. Jaki jest efekt testowania programu edukacyjnego? W jakim stopniu okazał się on użyteczny i na ile podniósł on jakość pracy personelu świadczącego usługi społeczne i personelu organizującego usługi społeczne?

Produkt cząstkowy 4: *Modelowy wieloletni program współpracy przewidujący kontraktację
usługi społecznej*

1. Jak szeroki był zakres konsultacji modelowego programu współpracy? Kto uczestniczył w tworzeniu programu współpracy?
2. Na ile program odzwierciedla oczekiwania i sugestie Odbiorców i Użytkowników?
3. W jakim stopniu modelowy wieloletni program współpracy jest innowacyjny w kontekście innych programów istniejących w Polsce?
4. W jakim stopniu wprowadzenie wieloletniego programu współpracy przewidującego kontraktację może podnieść jakość realizacji usług społecznych w Sopocie?

02.06 Etapy realizacji badania ewaluacyjnego

Na ewaluację zewnętrzną produktu finalnego składają się:

- Raport metodologiczny – opisujący koncepcję badania
- Narzędzia badawcze
- Przeprowadzenie badań poddających ocenie 4 obszary zgodnych ze specyfikacją produktów cząstkowych
- Raport końcowy z ewaluacji – publikacja zawierająca wyniki badań wraz z rekomendacjami

Ewaluacja jest prowadzona równolegle do procesu testowania produktu finalnego. Jest to ewaluacja on-going. Jej cząstkowe wyniki były omawiane podczas spotkań roboczych ekspertów fazy testowania. Dzięki temu ewaluacja ma charakter usprawniający i wskazujący kierunki zmian w testowaniu. Dane będą pozyskiwane od Odbiorców testowania, Użytkowników, zespołu ekspertów oraz personelu projektu.

02.07 Strategia badania ewaluacyjnego

W badaniu ewaluacyjnym została zastosowana **metoda jakościowa** oraz **metoda ilościowa**. Przyczyną takiej decyzji jest charakterystyka projektu innowacyjnego testującego oraz przedmiot badania ewaluacyjnego.

Badania jakościowe służą w tym przypadku lepszemu zrozumieniu i pogłębieniu wiedzy o przedmiocie badań. Należy pamiętać, że nie są one reprezentatywne. Koncentrują się na dotarciu do postaw, motywów, sposobów postrzegania rzeczywistości i jej interpretacji przez badanych. W przypadku badania jakościowego mniej istotne jest liczbowe określenie zjawisk i procesów wraz z podaniem ich oceny. Natomiast kluczową jest analiza i charakterystyka problemu oraz jego typologia. Przeprowadzone badania metodą jakościową pozwoliło na indywidualną ocenę i przedstawienie odmiennych stanowisk. Dzięki narzędziom grupowym możliwa była obserwacja dyskusji i wymiany poglądów na temat produktu między uczestnikami badania oraz dała możliwość uzasadnienia prezentowanych stanowisk. Wywiady grupowe pozwoliły badanym na prezentowanie odmiennych stanowisk i ocen odnośnie poszczególnych elementów zjawiska, dopuściły do dyskusji i wymiany poglądów pomiędzy uczestnikami badania, wraz z pełnym uzasadnieniem prezentowanych odmiennych stanowisk wobec ocenianego elementu. Wszystko to pozwoliło na pogłębioną i wieloaspektową ocenę zarówno całego zagadnienia badawczego, jak i jego wybranych elementów.

W badaniu jakościowym z zasady w charakterze informatorów występują osoby dobrane celowo. W tym przypadku też tak było. Respondentów bezpośrednio dotyczyło badanego obszaru, niejednokrotnie były to osoby zaangażowane w jego tworzenie. Były to także osoby, które były jego rzeczywistymi beneficjentami. Trzeba także pamiętać, analizując zebrane w trakcie wywiadów wszystkie indywidualne opinie, przekonania i odczucia pozyskane od respondentów, że są one odzwierciedleniem ich prywatnych, osobistych odczuć, refleksji i subiektywnego postrzegania rzeczywistości.

Dlatego też dla pełniejszego przedstawienia obrazu poza metodami związanymi z bezpośrednią interakcją z odbiorcami została także przeprowadzona analiza *desk research*, której zadaniem było zapoznanie z dostępnymi materiałami i dokumentami, związanymi z tworzeniem modelu realizacji usług społecznych na zasadzie kontraktowania, w tym przede wszystkim dokumentów projektowych, dokumentów Gminy Sopot, rozwiązań innych gmin w Polsce w tym temacie. Celem tego działania będzie zbadanie przede wszystkim innowacyjności i atrakcyjności projektu.

Badania ilościowe są dla prowadzonej ewaluacji drugorzędne, aczkolwiek niezbędne do pełniejszej realizacji badania. Pozwoliły one zbadać poziom satysfakcji klientów z danego narzędzia, zwłaszcza programu szkoleniowego oraz znajomość tematu kontraktowania usług społecznych i ich znaczenia w ogóle. Dzięki przeprowadzeniu badań ilościowych możliwe było zbadanie użyteczności oraz atrakcyjności narzędzi.

Cele badania zostały zrealizowane poprzez wyczerpujące, logiczne i spójne przeanalizowanie zakresu tematycznego. W celu uzyskania wiarygodnych wyników ewaluacji i udzielenia wyczerpującej odpowiedzi na założone pytania badawcze, w badaniu wykorzystane zostaną następujące metody badawcze:

- **triangulacja źródeł danych** – analizie poddane zostały zarówno dane zastane (pozyskane w wyniku analizy desk research) jak i dane wywołane, tj. uzyskane w trakcie badania (wywiady indywidualne i grupowe)
- **triangulacja metod badawczych** – zastosowane zostały różne metody badawcze celem dogłębnego poznania i zrozumienia badanych zjawisk, a następnie ich dokładnego przeanalizowania pod kątem punktów widzenia poszczególnych przedstawicieli grup docelowych badania;

02.08 Metody badawcze

Badanie zostało zrealizowane następującymi metodami:

- **Analiza danych zastanych** – dokumentacji fazy testowania. (analiza desk research) – dzięki analizie dokumentów, raportów, wykresów, tabel, możliwe było skonstruowanie

szkieletu badania, narzędzi i metod badawczych, a także posłużyło do teoretycznego zapoznania się z przedmiotem badania. Ponadto zapoznanie się z materiałami dotychczas wypracowanymi w ramach projektu oraz z sytuacją wyjściową, pozwoliło porównać zapisy oraz przeanalizować zachodzącą zmianę. Analiza była także prowadzona dzięki obserwacjom prowadzonym podczas spotkań grupy ekspertów, których badacz był uczestnikiem w roli obserwatora. Pozwoliło to na bieżącą obserwację ewolucji produktów i wysnucie wniosków, będących elementem Raportu Ewaluacyjnego.

- **Pogłębione wywiady indywidualne (IDI)** z 20 uczestnikami – przedstawicielami JST i NGO zarówno z Odbiorcami, jak i Użytkownikami – osobami realizującymi usługi społeczne oraz nimi zarządzający. Celem IDI było zebranie informacji na temat narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany realizacji usług społecznych na kontraktowanie oraz narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania. Pytania postawione przed przeprowadzeniem badań, zostały pogłębione i zmodyfikowane przez badacza, a poruszane w ramach wywiadu tematy wykraczały poza zakres pytań przedstawionych w dyspozycjach w celu uzyskania jak najbardziej rzetelnych i dokładnych informacji. Odpowiedzi były rejestrowane za zgodą uczestników wywiadów na dyktafonie, a następnie została z nich sporządzona transkrypcja. Część odpowiedzi zostało przytoczonych w poniższym raporcie.
- **Cztery pogłębione badania grupowe** (tzw. fokus), zwane często zogniskowanym wywiadem grupowym (ang. *focus group interview*). Podstawową zaletą wywiadu grupowego jest wykorzystanie dynamiki grupy w zbieraniu informacji, a zwłaszcza efektu synergii (wzajemnego, pozytywnego stymulowania się uczestników), większej aktywności respondentów, spontaniczności, a także stworzenie poczucia bezpieczeństwa. Wywiady zostaną przeprowadzone na początku realizacji oceny oraz na końcu projektu. Fokus trwał średnio ok. 1,5 godziny każdy. Spotkania były za zgodą uczestników rejestrowane na dyktafonie, zaś wybrane wypowiedzi są dołączone

do wyników badań. Zaplanowano, że na 2 spotkania zostaną zaproszone po 2-3 osoby z każdej grupy Odbiorców wybrane losowo. Podobnie odbywać się to będzie w grupie Użytkowników – po 2-3 osoby z grupy. Liczebność grupy fokusowej maksymalnie 10 osób. W praktyce podczas wywiadów znajdowały się na nich osoby z tej samej grupy. Była to grupa pracowników lidera projektu oraz grupy przedstawicielek opiekunek. Spotkania odbywały się w miejscu neutralnym, w którym respondenci mogli poczuć swobodnie.

- **Arkusze oceny zadowolenia z danej formy wsparcia** – oceniające szkolenia. Były to ankiety rozdawane zarówno Uczestnikom, jak i Odbiorcom po szkoleniach.
- **Arkusze znajomości tematu** - ogólne, pozwalające sprawdzić znajomość tematu usług społecznych i ich kontraktowania wśród osób biorących udział w projekcie. Wyniki otrzymane po analizie ankiet są o tyle ciekawe, że w wielu przypadkach np. przy wywiadach indywidualnych, czy grupowych, można było napotkać taką trudność, że część osób spoza grona bezpośrednio zaangażowanego w realizację projektu kontraktowania usług społecznych, nie pamiętała dużej ilości szczegółów związanych np. z uczestnictwem w szkoleniach. Ankieta natomiast pozwalała na ogólne zbadanie aktualności potrzeby kontraktowania usług społecznych i znajomości tematu wśród osób, które brały w nim udział np. w 2012 roku (na jego początku).
- **Panel ekspertów** – przeprowadzenie analizy SWOT – na podsumowanie części testowania produktów. Poprzez ogólną dyskusję osób zaangażowanych w budowanie narzędzi, możliwe było spojrzenie na modelowe rozwiązania z meta poziomu. Pozwoli na zwiększenie wiedzy na temat mocnych i słabych stron oraz szans i zagrożeń proponowanych narzędzi w formie kontraktowania.

02.09 Harmonogram prac nad ewaluacją

Lp.	Etap badania ewaluacyjnego	Zakres badania	Elementy do zrealizowania	Termin realizacji
1	Planowanie ewaluacji	Analiza sytuacji zastanej- zbadanie potrzeb	• określenie celów, • określenie odbiorców, • opracowanie strategii ewaluacji	Do 01.06.2014
2	Projektowanie ewaluacji	Sformułowanie koncepcji badań- raport metodologiczny	• opis przedmiotu ewaluacji, • sformułowanie pytań badawczych • cel i kryteria ewaluacji • metody badawcze • próba badawcza • harmonogram • narzędzia: opracowanie ankiety, scenariusza wywiadu (IDI) i wywiadów grupowych, zestawu dokumentów do analizy desk research	Do 01.06.2014
3	Przeprowadzenie badania	Zebranie i analiza danych uzyskiwanych w wyniku prac badawczych	• gromadzenie dokumentów do analizy, • przeprowadzenie badań	Do 30.06.2014

			• analiza jakościowa i ilościowa zebranych danych	
4	Raport	Przedstawienie wyników ewaluacji w formie raportu, dyskusja, konsultacje	• wybór formy raportu, • redakcja danych, • sporządzenie raportu końcowego	Do 30.09.2014
5	Prezentacja wyników badań	Podjęmowanie decyzji doskonalących projekt na podstawie wniosków i upowszechnienie wyników badania	• publikacja raportu końcowego, • dostarczenie raportu odbiorcom, • omówienie raportu • upowszechnienie wyników badań podczas konferencji podsumowującej	Do 31.03.2015

03. Wyniki badania

Badanie prowadzone było zgodnie z przyjętą metodologią oraz harmonogramem prac nad ewaluacją. Podczas badań sprawdzane były poszczególne produkty cząstkowe pod kątem ich:

- skuteczności,
- efektywności,
- atrakcyjności,
- aktualności,
- innowacyjności

poprzez próbę odpowiedzi na poszczególne pytania ewaluacyjne, a także wykorzystując określone narzędzia. Znaczna większość danych była zbierana metodami jakościowymi poprzez prowadzone wywiady indywidualne oraz grupowe, analizę danych zastanych oraz prowadzenie obserwacji. Zastosowano jednak także metodę ilościową w postaci przeprowadzenia badań ankietowych w dwóch obszarach: oceniających ogólną znajomość i faktyczną potrzebę realizacji usług społecznych w formie kontraktowania, a także oceniającą poziom satysfakcji z uczestnictwa w szkoleniach realizowanych w projekcie.

Badanie sprawdzało także Produkt Finalny pod kątem realizacji postawionych celów. Do tego działania przede wszystkim należało zbadać poziom osiągniętych wskaźników, które zostały opisane w Tabeli 1.

Analizując ją można wysnuć stwierdzenie, że większość założonych celów została zrealizowana. W niektórych przypadkach osiągnięto wartość wskaźnika na poziomie minimalnie niższym od założonego, jednak nie ma to faktycznego wpływu na osiągnięcie celu ogólnego przedsięwzięcia projektowego. Należy pamiętać, że wskaźniki są tylko pewnym narzędziem, środkiem do osiągnięcia celu, nie zaś samym celem. Jednak mimo, że jest to poziom wprowadzie jedynie wskaźników niezbędnych do realizacji projektu, ale już on pozwala stwierdzić, że projekt przyczyni się niwelowania następujących problemów opisanych

w Strategii Wdrażania Projektu Innowacyjnego Testującego. Wymieniane w Strategii problemy to:

1. Problem: W Gminie Sopot oraz województwie pomorskim brakuje procedur, narzędzi do podejmowania przez NGO zadań publicznych na zasadzie kontraktowania
2. Problem: Brak wieloletnich programów współpracy JST z NGO w obszarze realizacji usług społecznych na zasadzie kontraktowania
3. Problem: Niedobór narzędzi oceny efektywności ekonomicznej i społecznej usług społecznych zleconych na zasadzie kontraktowania oraz narzędzi oceny jakości – dedykowanych do wieloletniej usługi kontraktowanej.

Próba rozwiązania tych problemów można powiedzieć, że została pomyślnie zrealizowana. W przypadku problemów 1 i 3 udało się to bezdyskusyjnie, w przypadku problemu wymienionego, jako drugi: wszystkie niezbędne kroki do wprowadzenia programu wieloletniego.

Tab. 1: Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie celów projektu na etapie testowania produktu.

Cel główny	Wskaźnik weryfikacji osiągnięcia celu	Wynik Zaplanowany / Wynik Osiągnięty
Polepszenie współpracy Gminy Sopot i lokalnych NGO, w obszarze świadczenia usług społecznych poprzez utworzenie, testowanie i przyjęcie do wdrożenia na terenie Gminy Sopot do marca 2015 roku MODELU 4 INNOWACYJNYCH	Liczba przedstawicieli organizacji pozarządowych, którzy ukończyli udział w projekcie	Zaplanowano 270 osób , Osiągnięto – 194 osoby zakończyły udział; 77 bierze udział lub ma zaplanowane spotkania konsultacyjne, włączające i upowszechniające w IV kwartale 2014r.
	Liczba opracowanych innowacyjnych rozwiązań na rzecz wieloletniego	Stworzono 4 rozwiązania zgodnie z planem

ROZWIĄZAŃ NA RZECZ WIELOLETNIEGO KONTRAKTOWANIA USŁUG SPOŁECZNYCH wzmacniających potencjał wv podmiotów do realizacji usługi w formie kontraktowania	kontraktowania usług społecznych	
	Liczba pracowników jst/ngo organizujących usługi społeczne, którzy wskażą na polepszenie współpracy o 20% dzięki utworzonym narzędziom	Zaplanowano 168 osób Osiągnięto 174 osoby - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 104% Badaniu poddano 209 osób, zaś na polepszenie współpracy o minimum 20% dzięki utworzonym narzędziom wskazały: 174 osoby czyli 83% grupy poddanej badaniu
Cele szczegółowe	Wskaźnik weryfikacji osiągnięcia celu	Wynik Zaplanowany / Wynik Osiągnięty
1. Wzrost przygotowania lokalnych NGO i JST do zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania w Gminie Sopot do marca 2015r. poprzez opracowanie zestawu narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną przejścia na kontraktowanie	iczba opracowanych zestawów narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania	Stworzono 1 narzędzie – Podręcznik z CD, zgodnie z planem
	Liczba os z JST/NGO, które wskażą na wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi	Zaplanowano 168 osób Osągnięto 170 osób - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 101% Badaniu poddano 209 osób, wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi, wskazało 170 osób czyli 81% grupy poddanej badaniu
2. Wzrost liczby narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie	Liczba narzędzi badających jakość realizacji usług	Zgodnie z planem utworzono 5 narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania

kontraktowania w Gminie Sopot do marca 2015r. o jeden zestaw	społecznych w formie kontraktowania	
	Liczba użytkowników newslettera o narzędziach badania jakości	Zaplanowano 460 osób , osiągnięto 209 osób, pomiar trwa ze względu na równoległe działania upowszechniające i włączające. Wskaźnik ostateczny zostanie przytoczony na koniec realizacji projektu
	Liczba os z JST/NGO, które podniosą wiedzę i umiejętności zastosowania narzędzi badających jakość usług	Zaplanowano 70 osób Oprócz Użytkowników i Odbiorców warsztatów dotyczących narzędzi jakości, badaniu poddano także uczestników dodatkowych spotkań konsultacyjnych w gminach, testujących proponowane rozwiązania. Osiągnięto 184 osoby - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 263% Badaniu poddano 209 osób, wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi badających jakość usług, wskazało 184 osoby czyli 88% grupy poddanej badaniu
3. Wzrost umiejętności przygotowania modelowego programu edukacyjnego i szkoleniowego w zakresie realizacji i badania jakości usług społecznych w formie kontraktowania wśród 70 os z NGO/JST w Gminie Sopot do marca 2015r.	Liczba opracowanych programów edukacyjnych w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości usług opiekuńczych w formie kontraktowania (dla personelu świadczącego usługi społeczne)	Zgodnie z planem przygotowano 1 narzędzie – Podręcznik z CD

	Liczba opracowanych programów szkoleniowych w zakresie przygotowania, realizacji i badania jakości usług opiekuńczych w formie kontraktowania (dla personelu organizującego usługi społeczne)	Zgodnie z planem przygotowano 1 narzędzie – Podręcznik z CD
	Liczba os z JST/NGO, które wskażą na wzrost kompetencji i umiejętności w obszarze przygotowania, realizacji i badania jakości usług społecznych o 50%	Zaplanowano 70 osób Oprócz Użytkowników i Odbiorców warsztatów dotyczących narzędzi jakości, badaniu poddano także uczestników dodatkowych spotkań konsultacyjnych w gminach, testujących proponowane rozwiązania. Liczba osób, u których nastąpił przyrost wskaźnika o minimum 50% to 89 - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 127% Badaniu poddano 209 osób, wzrost kompetencji i umiejętności w obszarze przygotowania, realizacji i badania jakości usług społecznych, wskazało 155 osób czyli 74% grupy poddanej badaniu.
4. Polepszenie systemu organizacji usług społecznych w Gminie Sopot poprzez utworzenie jednego modelowego rozwiązania w zakresie przygotowania wieloletniego programu	Liczba wypracowanych wieloletnich programów współpracy	Zgodnie z planem przygotowano 1 wieloletni program współpracy przewidujący kontraktację usług

współpracy przewidującego kontraktację usług		
5. Zwiększenie dostępu do wypracowanego modelu na terenie Gminy Sopot do marca 2015r. poprzez witrynę edukacyjną, szkolenia.	Liczba działających witryn edukacyjnych	Zgodnie z planem przygotowano 1 witrynę edukacyjną, z której można pobrać on-line narzędzia wieloletniego kontraktowania usług społecznych. W fazie upowszechniania i włączania generowany będzie newsletter o dostępnych narzędziach.
	Liczba os deklarujących przyrost wiedzy na temat modelu	Zaplanowano 460 osób , osiągnięto 209 osób, pomiar trwa ze względu na równoległe działania upowszechniające i włączające. Wskaźnik ostateczny zostanie przytoczony na koniec realizacji projektu

03.01 Produkt cząstkowy 1: Zestaw narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania

Cel: Wzrost przygotowania lokalnych NGO i JST do zmiany formy realizacji usług społecznych na formę kontraktowania w Gminie Sopot do marca 2015r. poprzez opracowanie zestawu narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną przejścia na kontraktowanie

Wskaźnik weryfikacji celu: Liczba os z JST/NGO, które wskażą na wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi

Wynik osiągnięty: Zaplanowano 168 osób. Osiągnięto 170 osób - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 101%. Badaniu poddano 209 osób, wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi, wskazało 170 osób czyli 81% grupy poddanej badaniu.

W obecnej fazie projektu narzędzia badające efektywność społeczną i ekonomiczną zostały w całości zmodyfikowane za zgodą panelu ekspertów w projekcie. Przyczyną takiego stanu rzeczy były problemy w rozumieniu narzędzia, niedodefiniowania pojęć i braku odpowiedzi na podstawowe pytania, a mianowicie: w jakim stopniu kontraktowanie usług społecznych wpłynie na ich większą opłacalność zarówno ekonomiczną, jak i społeczną.

Myślę, że najtrudniejsze narzędzie jest to narzędzie dotyczące efektywności ekonomicznej i społecznej. Ze społeczną częścią tego narzędzia nie mieliśmy problemu, ale jeżeli chodzi o efektywność ekonomiczną, to wszyscy wiedzą, że to jest bardziej opłacalne, ale nikt nie wie, jakie wskaźniki wskazać, żeby to udowodnić. Próbowaliśmy na różne sposoby i dlatego też w naszym zespole znaleźli się przedstawiciele Uniwersytetu Gdańskiego. Oni patrzyli na narzędzie jeszcze wyższymi kategoriami, o których większość członków zespołu nie miała pojęcia.

Koordynator projektu

W obecnej wersji narzędzia, kwestie te zostały doprecyzowane i dodefiniowane.

Narzędzia badające efektywność są o tyle istotne, że w najbardziej wiarygodny dla osób trzecich pozwalają wykazać, dlaczego warto kontraktować usługi społeczne. Pozwala na przekonanie, głównie samorządu jako zleceniodawcy zadań, ale również samych organizacji, o celowości analizowania, a później podejmowania właściwego wyboru w zakresie czasu realizacji zadania. Zarówno organizacje jak i samorząd może wskazać na celowość zawarcia umowy w trybie kontraktowania danych zadań.

Wśród wszystkich osób badanych wskazywano, że:

- *Kontraktowanie jest dużo lepsze, rok szybko mija i tracimy dużo czasu na sprawy administracyjne (przedstawicielka JST)*
- *Korzyści z kontraktowania: Jeśli chodzi o korzyść, to według mnie jest tak, że korzysta podopieczny, korzysta jego rodzina – bo o tym już tutaj rozmawialiśmy, bo to się zbiera*

w jedną całość. Nam to ułatwia pracę i opiekunkom. To jest ta korzyść, że środowiska są „obstawione”, że nie ma tych niepotrzebnych zmian, nerwów, nie tracimy czasu i wszyscy są zadowoleni takiego obrotu sprawy. (pracowniczka Fundacji Niesiemy Pomoc, koordynator usług opiekuńczych)

Wnioski i rekomendacje:

Ocenia się, że narzędzia badające efektywność społeczną i ekonomiczną mogą być najbardziej skutecznymi elementami całego Modelu. Wynika to z konkretnych i mierzalnych wskaźników owych narzędzi, a także stosowanie ich jako argumentu wyższości kontraktowania usług społecznych nad realizacją usług w formie konkursu. Niezbędne jest także wprowadzenie narzędzi w fazę testów i sprawdzenie ich działania w praktyce. Według opinii Prezesa Fundacji Niesiemy Pomoc: *Wprowadzenie testowania narzędzi w praktyce jest niezbędne także z punktu przekonania przedstawicieli JST do zaangażowania się w kontraktowanie. Istotną rolę będzie odgrywać decyzja ministerstwa w sprawie ewentualnego kontynuowania projektu.*

Na koniec warto jednak zwrócić szczególną uwagę na efektywność społeczną. O ile bowiem wiarygodność wskaźników efektywności ekonomicznej budziła sporo kontrowersji, o tyle nie da się podważyć faktu, że

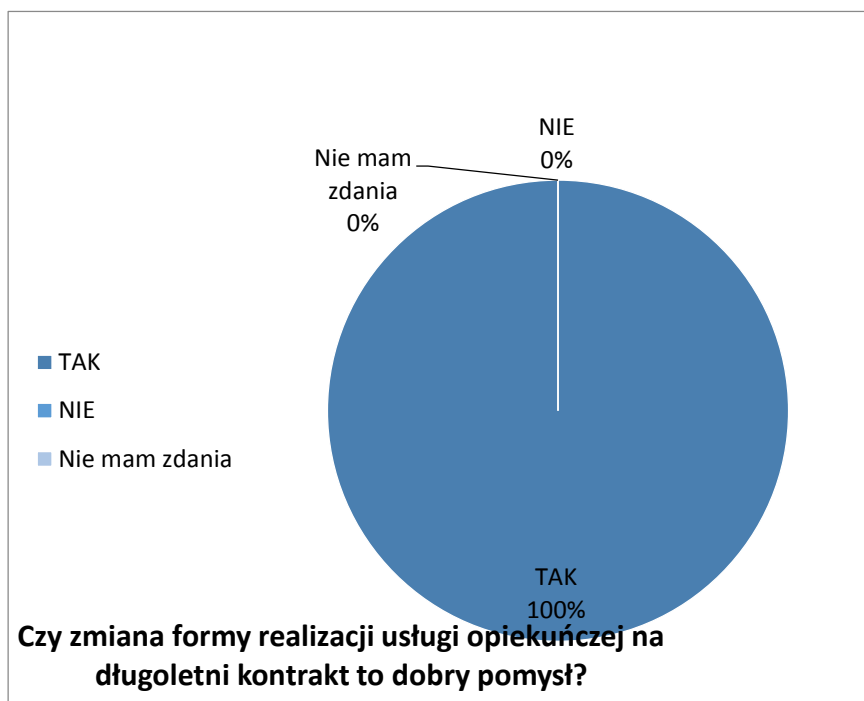
- Stabilność zatrudnienia opiekunek;
- Podniesienie jakości pracy opiekunek;
- Podniesienie jakości usług realizowanych przez dane organizacje,
- Zwiększenie zaufania podopiecznych i ich rodzin do opiekunek,
- Nawiązywanie lepszych i trwalszych relacji między podopiecznymi i opiekunkami.

Pozwoli na skuteczniejszą i bardziej dostosowaną do potrzeb realizację usług opiekuńczych.

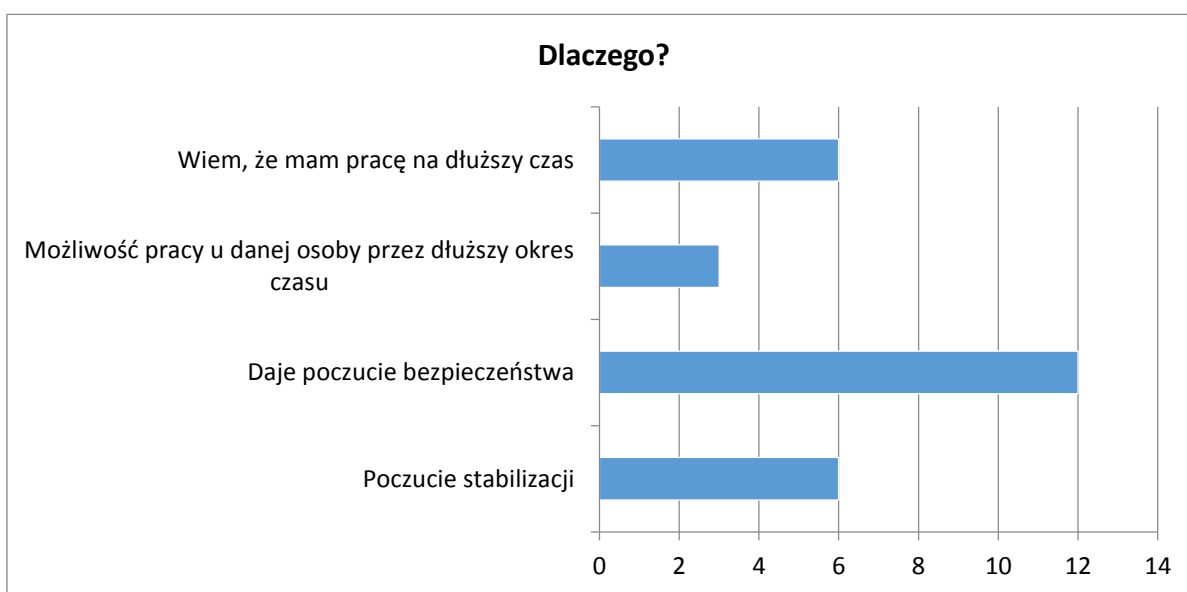
Na potwierdzenie tego stwierdzenia warto przytoczyć dane:

Wykres nr 1:

Wykres nr 1: Czy zmiana formy realizacji usługi opiekuńczej na długoletni kontrakt to dobry pomysł?



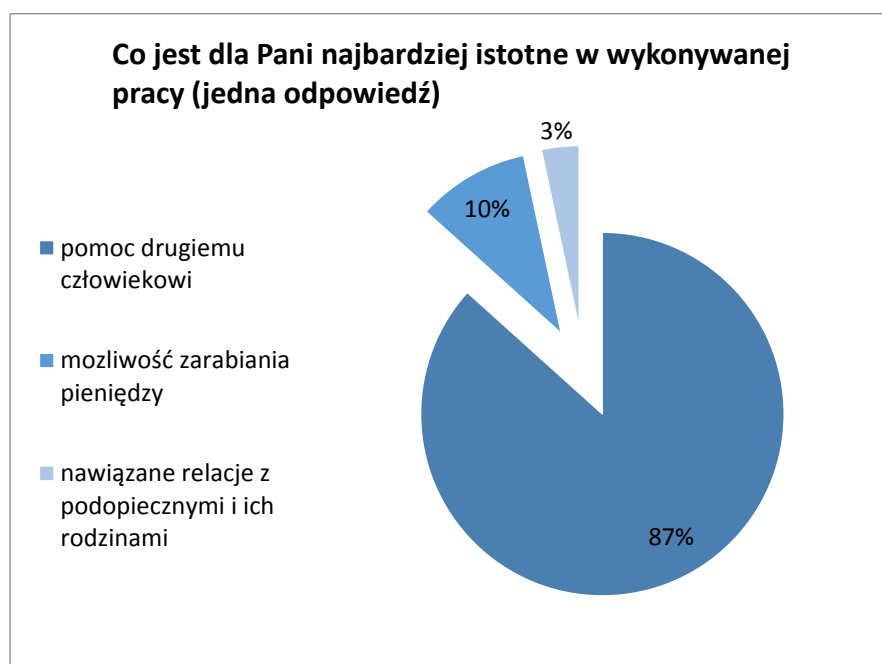
Wykres nr 2: Dlaczego zmiana formy realizacji usługi opiekuńczej na długoletni kontrakt to dobry pomysł?



Na wykresie kołowym widoczne są odpowiedzi 30 opiekunek, które w 100% potwierdzają, że zmiana formy realizacji usługi na kontraktowanie to dobry pomysł. Na pytanie „dlaczego?” odpowiada wykres drugi słupkowy. Analizując dane można zobaczyć, jakie potrzeby i motywacje mają osoby realizujące usługi opiekuńcze. Tutaj także zapytano 30 osób. Każda mogła udzielić tylko jednej odpowiedzi. Najważniejszą wartością jest **poczucie bezpieczeństwa**. Taką odpowiedź zaznaczyło 12 osób, czyli 40% ankietowanych. Pozostałe odpowiedzi są mniej więcej równoważne, czyli zarówno poczucie stabilności, jak i możliwość stałej pracy są także bardzo istotne dla ankietowanych (po 20% odpowiedzi).

Należy także pamiętać o roli efektywności społecznej i tego, jak dużo zmieni wieloletni kontrakt w pracy opiekunek biorąc pod uwagę także ich bardzo misyjne podejście do pracy.

Wykres nr 3: Co jest dla Pani najbardziej istotne w wykonywanej pracy (jedna odpowiedź)



Powyższy wykres pokazuje, że najważniejsza dla osób pracujących na tym stanowisku jest **pomoc drugiemu człowiekowi**. Taką odpowiedź dało aż 87% ankietowanych (z 30 osób). Jedynie 10% stwierdziła, że jest to możliwość zarabiania pieniędzy na życie. Na podstawie obserwacji można stwierdzić, że takie podejście jest wynikiem bardzo niskich zarobków

i bardzo małej stabilności zatrudnienia. Osoby, które nie mają poczucia misyjności i wspierania potrzebującego człowiek takiej pracy obecnie nie wykonują.

03.02. Produkt cząstkowy 2: Zestaw narzędzi badających jakość realizacji usługi społecznej w formie kontraktacji

Cel: Wzrost liczby narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania w Gminie Sopot do marca 2015r. o jeden zestaw.

Wskaźnik weryfikacji celu: Liczba narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania \ Liczba użytkowników newslettera o narzędziach badania jakości \ Liczba os z JST/NGO, które podniosą wiedzę i umiejętności zastosowania narzędzi badających jakość usług

Wynik osiągnięty: Zgodnie z planem utworzono 5 narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania \ Zaplanowano 460 osób, osiągnięto 209 osób, pomiar trwa ze względu na równoległe działania upowszechniające i włączające. Wskaźnik ostateczny zostanie przytoczony na koniec realizacji projektu \ Zaplanowano 70 osób. Oprócz Użytkowników i Odbiorców warsztatów dotyczących narzędzi jakości, badaniu poddano także uczestników dodatkowych spotkań konsultacyjnych w gminach, testujących proponowane rozwiązania. Osiągnięto 184 osoby - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 263%. Badaniu poddano 209 osób, wzrost przygotowania do realizacji usług na zasadzie kontraktacji w wyniku znajomości narzędzi badających jakość usług, wskazało 184 osoby czyli 88% grupy poddanej badaniu.

Narzędzia badające jakość realizowanych usług to przede wszystkim narzędzie samooceny. Zostało ono szeroko skonsultowane i dostosowane do możliwości organizacji pozarządowych realizujących usługi opiekuńcze. Według kadry zarządzającej Fundacją Niesiemy Pomoc, która stosuje już to narzędzie w swojej organizacji jest ono wprowadzić dość pracochłonne, ale bardzo użyteczne. Pozwala ono ocenić: gotowość do realizacji usługi danej organizacji m.in. poprzez zbadanie doświadczenia, posiadanych kompetencji (np. certyfikaty), ilość zrealizowanych usług w ciągu ostatnich dwóch lat, wysokość budżetu rocznego organizacji, wielkość najwyższego

pojedynczego zamówienia (wartość zrealizowanych usług), ciągłości działania organizacji (płynności działań), ale także poziom satysfakcji klienta z prowadzonych działań, jakość realizowanych usług, efekt końcowy usług. Całość podsumowuje ocena ogólna.

Produkt cząstkowy nr 2 poza narzędziem samooceny zawiera także ankiety uzupełniające, które poszerzają niektóre opinie zawarte w narzędziu głównym, czyli poszerzono to narzędzie o bardziej obiektywne punkty takie jak: opinia klienta, realizatora czy zleceniodawcy. Narzędzie newslettera ma zostać wprowadzone podczas fazy upowszechniania produktu.

Wskaźniki i kryteria oceny jakości zastosowane w narzędziu: Wprowadzona została punktacja. Przy wypełnianiu formularza samooceny, aby organizacja zakwalifikowała się musi uzyskać ponad połowę łącznej puli punktów. Pozostałe narzędzia oceniane są w procentach w odpowiedniej skali.

Warto zwrócić także na opinie uczestników projektu. W opinii pracowników organizacji pozarządowych język narzędzia jest językiem „ekspertów”. W trakcie trwania paneli dotyczących narzędzia pracowano nad uproszczeniem języka, żeby był przejrzysty i zrozumiały. Jednakże warto zaznaczyć, że formularz skierowany jest do kadry zarządzającej organizacją.

Narzędzie potrzebuje wnikliwego przyjrzenia się mu i sprawdzenia na ile będzie ono możliwe w realizacji. Jest to narzędzie bardzo przydatne dla gmin, lecz wprowadza także trend spojrzenia „na siebie” przez organizacje i analizowanie ich możliwości. Organizacja pod wpływem narzędzia weryfikuje swoją pozycję, oraz jakość usług przez nią oferowanych. Praca przy formularzu może działać motywująco i rozwojowo dla organizacji.

Wspólnie z panią prezes Fundacji odpowiadałyśmy za narzędzie badające jakość i moim zdaniem jest ono zrobione bardzo dobrze. Przede wszystkim moim zdaniem jest proste. Dotychczas jedynie uwagi, jakie były do naszych produktów, to pytanie, dlaczego chcemy je realizować jedynie w Sopocie, a nie także w innych województwach. Co nie jest takie proste, gdyż, w naszym województwie mamy możliwość przemieszczania się o wiele łatwiejszą, niż w dalszych rejonach. Mimo tego, udało nam się nawiązać współpracę z Łodzią, Toruniem i Politechniką Gdańską, z którą wspólnie mamy kilka nowych pomysłów.

(Koordynator projektu)

Chodzi przecież o to żeby organizacja się rozwijała. Tam też są punkty np. za to, że coś jest na etapie przygotowania. Jeżeli ktoś nie ma standardów, albo nie ma misji, ale to przygotowuje to dostaje punkt. Chodzi o to żeby wymusić na organizacjach posiadanie takich ważnych rzeczy, dokumentów, jak np. strategia rozwoju.

(Prezes Fundacji „Niesiemy pomoc”)

Wnioski i rekomendacje:

Narzędzie samooceny pozwoli pokazać poziom przygotowania danej organizacji do realizacji usługi społecznej. Będzie to użyteczne zarówno dla tej organizacji, jak i jednostki samorządu terytorialnego, która wybierać będzie podmiot do realizacji danego kontraktu. Dzięki takiemu narzędziu możliwe będzie ocenianie ofert pod względem merytorycznym. Pozwoli zminimalizować ryzyko realizowania usługi przez podmiot nie posiadający doświadczenia i nie spełniający określonego standardu usługi.

Ważna jest uczciwość organizacji przygotowujących narzędzie samooceny. A to zależy od tego, czy dana organizacja arkusz samooceny będzie wypełnić jedynie pod start w naborze na realizację usług społecznych, czy też dla sprawdzenia także samej siebie, swoich możliwości i słabości. Istnieje tu bardzo duże ryzyko, że nieprzygotowane odpowiednio organizacje, chcąc realizować kontrakt będą fałszowały wskaźniki. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów można stwierdzić, że kilka osób zwróciło uwagę na to samo zagrożenie w realizacji tego narzędzia.

Rekomendacją może tu być np. wprowadzenie osoby weryfikującej prawdziwość wypełnianych danych. Aczkolwiek jest to narzędzie samooceny, a więc nie powinno być sprawdzane przez osoby trzecie.

Ryzyko, które może wystąpić także w przypadku realizowania usług przy wykorzystaniu narzędzia samooceny, jako jedyne kwalifikującego lub też nie do realizowania danej usługi jest takie, że istnieje możliwość monopolizowania usługi przez jedną dojrzałą i rozwiniętą organizację. Z biegiem czasu kolejnym organizacjom może być tylko trudniej wejść na rynek. Warto byłoby pamiętać, aby przy wyborze organizacji realizujących dany kontrakt, postawić zróżnicowane kryteria dostępu.

03.03.Produkt cząstkowy 3: Program edukacyjny i szkoleniowy w zakresie badania jakości usługi społecznej w formie kontraktowania

Cel: Wzrost umiejętności przygotowania modelowego programu edukacyjnego i szkoleniowego w zakresie realizacji i badania jakości usług społecznych w formie kontraktowania wśród 70 os z NGO/JST w Gminie Sopot do marca 2015r.

Wskaźnik weryfikacji osiągnięcia celu: Liczba os z JST/NGO, które wskażą na wzrost kompetencji i umiejętności w obszarze przygotowania, realizacji i badania jakości usług społecznych o 50%.

Wynik osiągnięty: Zaplanowano uczestnictwo 70 osób. Oprócz Użytkowników i Odbiorców warsztatów dotyczących narzędzi jakości, badaniu poddano także uczestników dodatkowych spotkań konsultacyjnych w gminach, testujących proponowane rozwiązania. Liczba osób, u których nastąpił przyrost wskaźnika o minimum 50% to 89 - Osiągnięto wskaźnik celu na poziomie 127%. Badaniu poddano 209 osób, wzrost kompetencji i umiejętności w obszarze przygotowania, realizacji i badania jakości usług społecznych, wskazało 155 osób czyli 74% grupy poddanej badaniu.

Program edukacyjny oraz przeprowadzane na jego podstawie szkolenia są narzędziami uzupełniającymi ofertę rozwiązań, mających ułatwić wprowadzenie wieloletniego kontraktowania usług społecznych w Gminie Sopot oraz w następnej kolejności w innych gminach. Program ten jest integralną częścią pakietu narzędzi i tak też powinien być stosowany. W skład produktu wchodzi narzędzia edukacyjne, programy szkoleniowe dla personelu organizującego i realizującego usługę społeczną. Celem tych narzędzi jest dostarczenie wiedzy i umiejętności stosowania ewaluacji we własnej pracy, oceny jakości, sprawdzenia, co robię dobrze, a co należy poprawić i takiego też spojrzenia na usługę w horyzoncie kilku lat trwania kontraktu.

Program edukacyjny i szkoleniowy ma za zadanie nauczyć realizatorów kontraktowanej usługi społecznej na czym polega ocena jakości tj. **ewaluacja**. Odpowiada na pytania, jakie są główne parametry takiej oceny oraz jej celowość. Sprawdza po co w ogóle badać jakość, użyteczność i skuteczność usługi społecznej. Realizatorzy usługi oraz jej organizatorzy powinni równolegle

do rozwijanej usługi, stymulować także swoje umiejętności oceny efektów. Umiejętności wychwytywania zjawisk z pozoru pobocznych, a mających wpływ na jakość dostarczanej usługi. Zadaniem programu szkoleniowego, edukacyjnego jest rozwinięcie wrażliwości na jakość, celowość oceniania, podsumowania etapów świadczonej usługi. Rozwinięcie umiejętności łączenia oceny jakości usługi z jej trendami rozwojowymi – zakres dla organizatorów usługi lub z jej zmieniającymi się warunkami wdrażania u podstaw, w środowisku – zakres dla realizatorów.

Program jest w wysokim stopniu dopasowany do potrzeb i możliwości Odbiorców i Użytkowników. Faza jego powstawania opierała się na licznych pytaniach diagnostycznych dotyczących kształtu i zakresu spotkań edukacyjnych. Program dostosowano do wieku, stopnia percepcji uczestników, poziomu zaangażowania godzinowego w środowisku podczas świadczenia usługi.

Odbiorcy programu

Docelowa grupa 70 osób, dla których przygotowano warsztaty zwiększające kompetencje w kontraktowaniu usług opiekuńczych została dodatkowo powiększona o uczestników dodatkowych spotkań konsultacyjnych.

Byli to: pracownicy Gminy Miasta Sopot, Gminy Rumia, sopockich organizacji pozarządowych zajmujących się realizacją usług opiekuńczych, pracownicy Fundacji „Niesiemy Pomoc”, pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej, przedstawiciele JST – Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego oraz Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego, kadra zarządzająca projektem, oraz pracownicy placówek pomocowych z terenu województwa pomorskiego

Przebieg szkoleń:

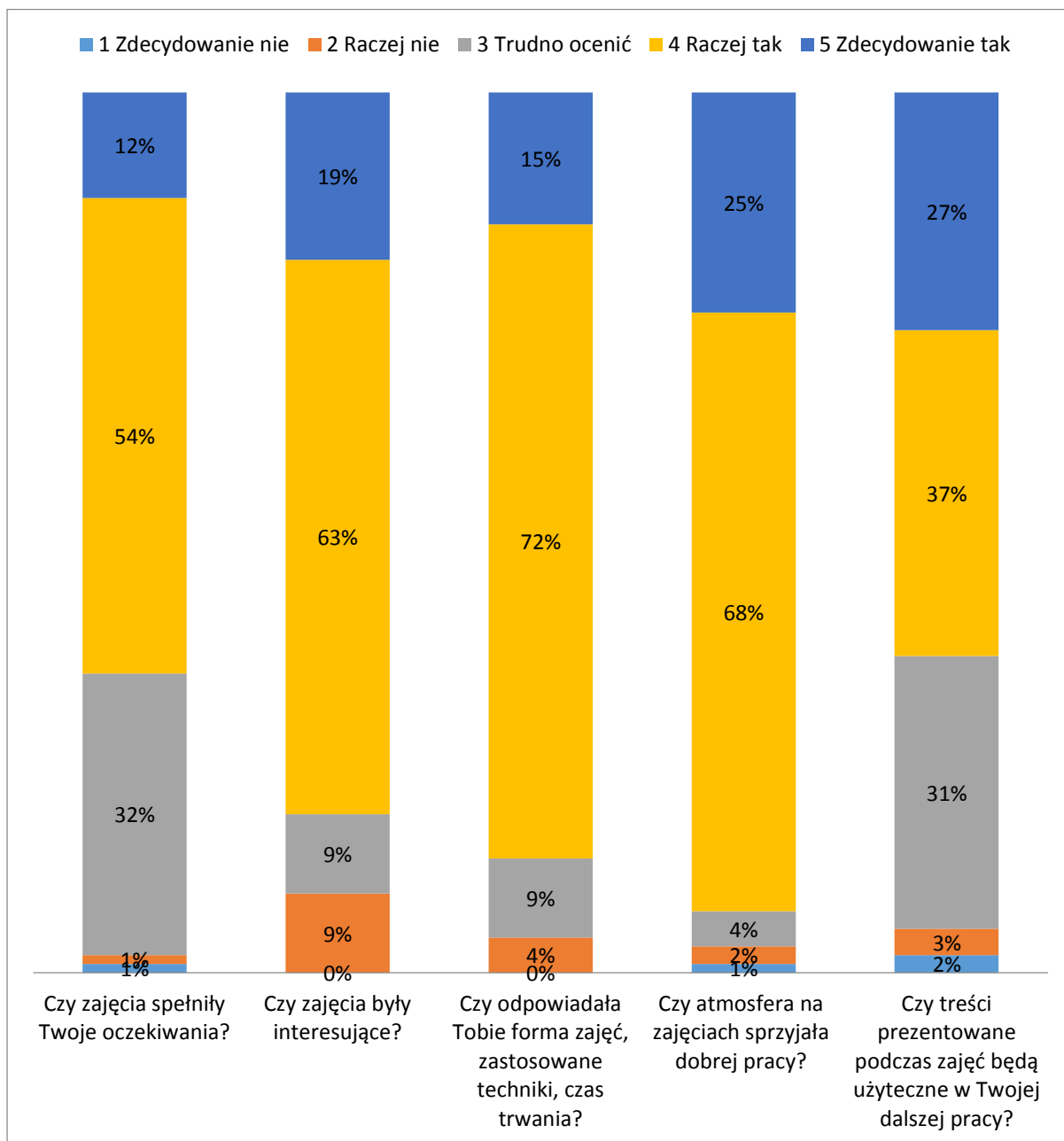
Szkolenia, zajęcia, spotkania konsultacyjne przebiegały zgodnie z przyjętymi założeniami. Wśród uczestników szkoleń znalazły się zarówno osoby z gminy, klienci oczekujący usługi wysokiej jakości, jak i realizatorzy usługi. Miało to wpływ na zakres i dynamikę spotkań oraz wypracowywanych uwag.



Czas przeznaczony na realizację spotkań okazał się niewystarczający. Uczestnicy wprowadzili zmianę długości takiego spotkania. $\frac{3}{4}$ spotkań realizowano jako 8-godzinne. Następnie pod koniec fazy testowania z zaplanowanych 8 godzin lekcyjnych pojedyncze spotkanie zostało skrócone do 4 godzin lekcyjnych, co odpowiadało możliwościom uczestników. W ponad 60% w usługach społecznych (tu: opiekuńczych) jako realizatorzy, zaangażowane są osoby 50+ i starsze, co ma wpływ na możliwości przyswajania materiału i umiejętność koncentracji, aby dać uwagi do poszczególnych narzędzi.

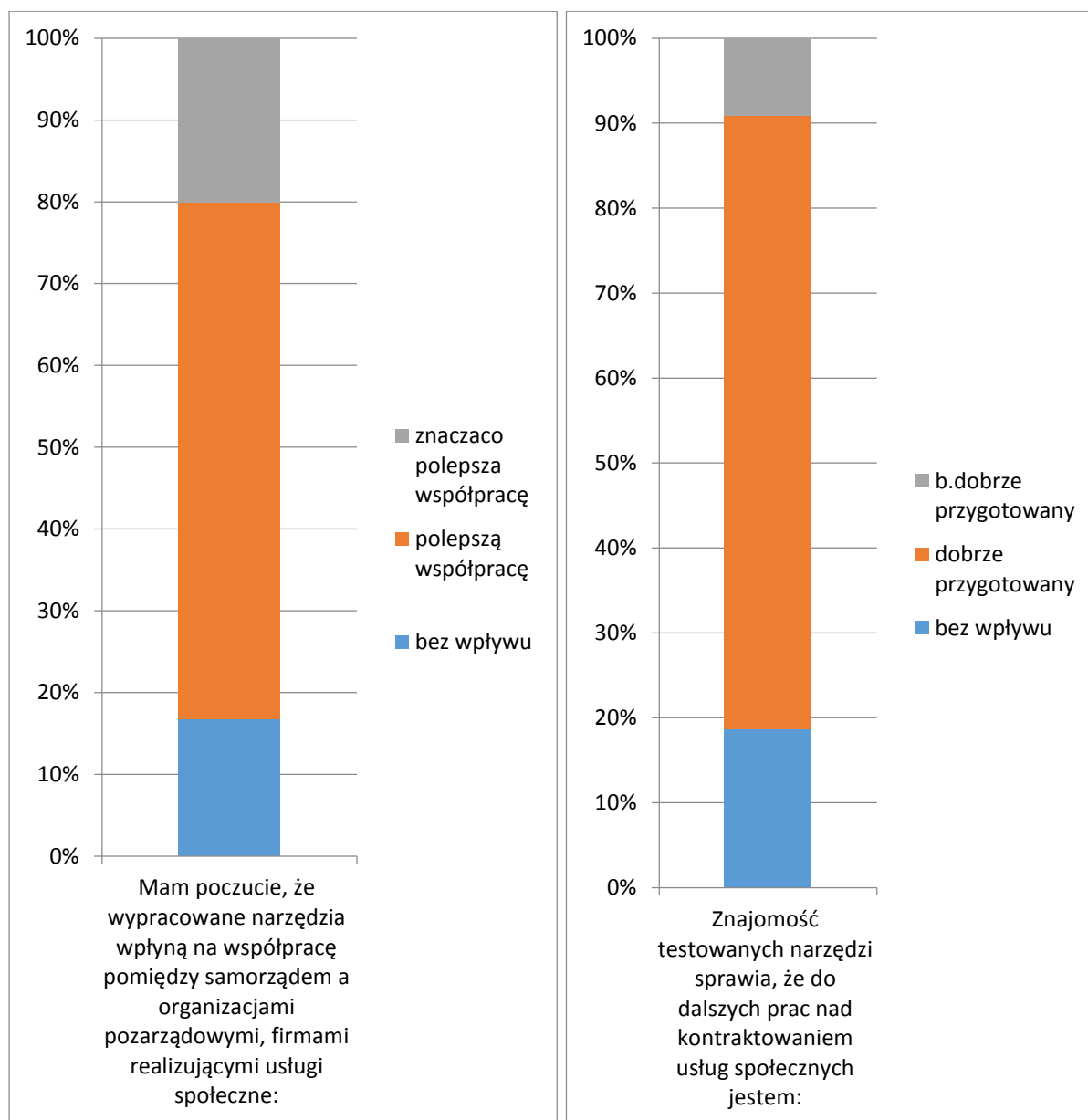
Poniżej prezentowane są wyniki badań ankietowych prowadzonych tuż po zrealizowanych zajęciach, a także w późniejszym okresie z opiekunkami. Celem pierwszej ankiety było zweryfikowanie poziomu zadowolenia z uczestnictwa w szkoleniu oraz zdobytej wiedzy, druga ankieta natomiast badała stopień rozumienia idei kontraktowania usług społecznych wśród opiekunek oraz samej usługi opiekuńczej.

Wykres nr 4: *Na ile przygotowany program odpowiada potrzebom oraz oczekiwaniom oraz w jakim stopniu program jest adekwatny i dostosowany do potrzeb Odbiorców i Użytkowników?*



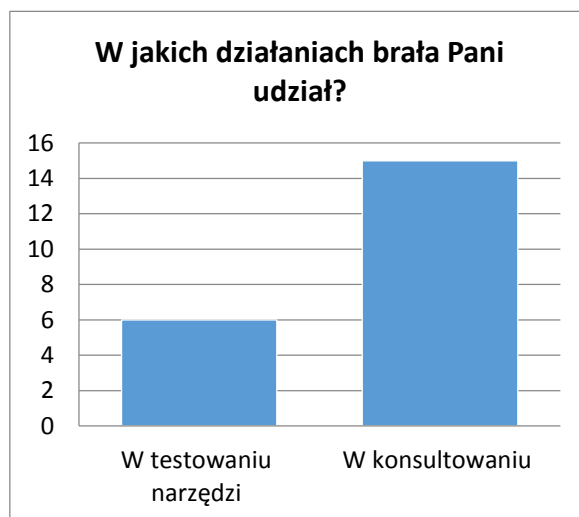
Z powyższego wykresu można wnioskować, że w przypadku każdego z podanych pytań odpowiedź na Tak oddało ponad 50% ankietowanych. Z odpowiedzi wynika, że szkolenie spełniło oczekiwania osób, które brały w nim udział. Dodatkowo większość z nich wyraziła pewność, że nabyta wiedza okaże się użyteczna w wykonywanej przez nie pracy.

Wykres nr 5 W jakim stopniu jego wprowadzenie zwiększy jakość realizowanych usług społecznych w formie kontraktowania?



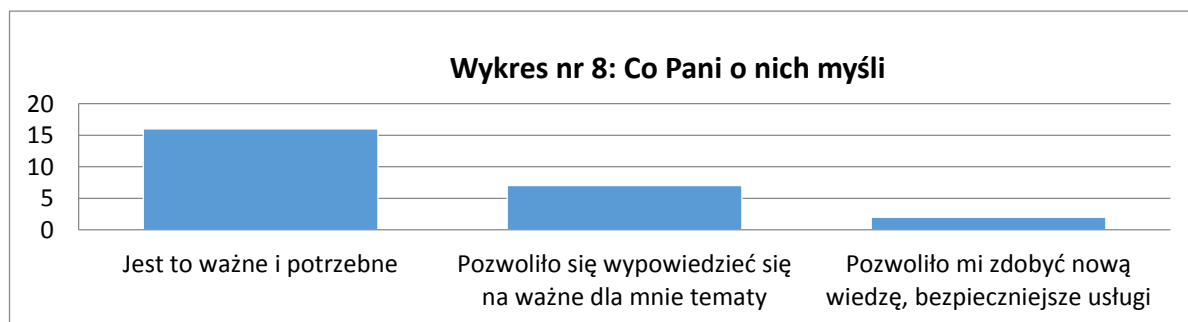
Jak wynika z powyższych wykresów na 209 osób ankietowanych ponad 80% wyraziło opinię, że przebyte szkolenie wpłynie na zwiększenie współpracy międzysektorowej w ramach realizacji usługi społecznej oraz określiło swój stan przygotowania do dalszych prac nad kontraktowaniem usług społecznych jako przynajmniej dobry.

Wykres nr 6 i 7: Jaki jest efekt testowania programu edukacyjnego? W jakim stopniu okazał się on użyteczny i na ile podniósł on jakość pracy personelu świadczącego usługi społeczne i personelu organizującego usługi społeczne?

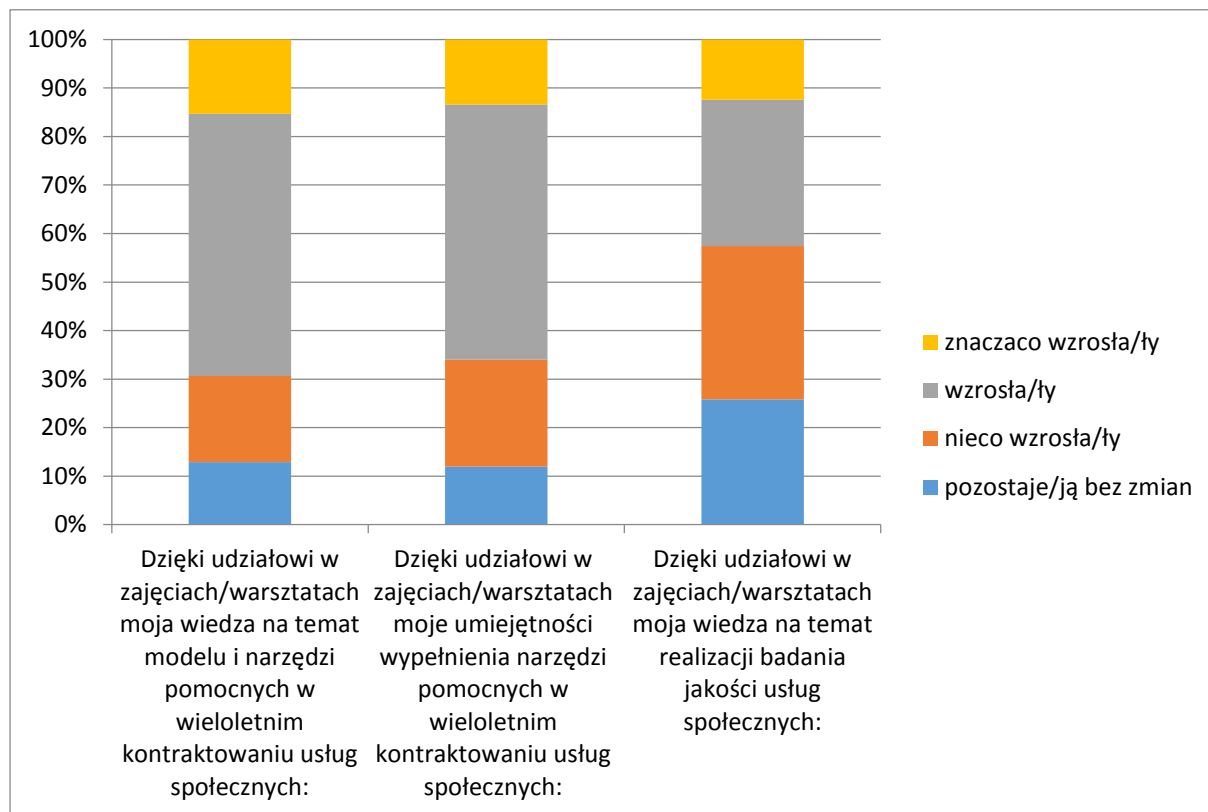


Testowanie projektu odbywało się między innymi poprzez ankietowanie uczestników warsztatów.

Powyżej przedstawione są ankiety przekazane opiekunkom pracującym w organizacjach pozarządowych zajmujących się realizowaniem usług opiekuńczej w Sopocie. Wynika z nich, że zostały one zaangażowane w proces zarówno testowania jak i tworzenia narzędzi projektu. Wykres nr 9, na którym widnieje odpowiedź o opinii na temat użyteczności działań wskazuje po pierwsze, że tego typu usługa była potrzebna a w drugiej kolejności, że narzędzie stało się platformą, na której opiekunki miały okazję wypowiedzieć się oraz powiększyć swoją wiedzę co pozytywnie wpłynie na poprawę usług przez nie oferowanych.



Wykres nr 09: W jaki sposób był konsultowany program? Jakie zmiany należałoby do niego wprowadzić, aby odpowiadał on na potrzeby i oczekiwania oraz był użyteczny w kontekście wprowadzania narzędzi?



W ramach ankietowania uczestników konsultacji przeprowadzanych w ramach testowania narzędzi prawie 90% ankietowanych stwierdziło, że udział w zajęciach/warsztatach spowodował u nich wzrost wiedzy i umiejętności w temacie narzędzi pomocnych w wieloletnim kontraktowaniu usług społecznych. Z kolei prawie 70% ankietowanych zauważyło wzrost swojej wiedzy w temacie realizacji badania jakości usług społecznych.

Wnioski i Rekomendacje:

Realizacja programu szkoleniowego w wysokim stopniu wpłynie na jakość oferowanych usług społecznych, bo wprowadzi szczególnie wśród Odbiorców myślenie ewaluacyjne tj. skłonność do oceny jakości swojej pracy. Podczas zajęć każdy uczestników przygotowywał kilka słów na temat jakości pracy, jak ją ocenia, co mógł zmienić, co było trudne i dlaczego. Do tej pory

spotkania superwizyjne z uczestnikami poświęcone były wsparciu psychologicznemu, organizacyjnemu, tematy skupiały się na potrzebach klienta, podopiecznego i możliwościach zapewnienia usługi. Wypracowanie umiejętności spojrzenia z dystansu na swoją pracę opiekuna, doskonalenia jej, jednocześnie rozwijając własne zasoby i potencjał pracownika, to sukces kontraktowania opartego na ocenie jakości i efektywności. Kluczowa jest świadomość bycia podmiotem usługi społecznej.

Należy pamiętać o umożliwieniu uczestnikom spotkań połączenia pracy zawodowej z udziałem w spotkaniach edukacyjnych, szkoleniowych, gdyż w praktyce dość często utrudniało to możliwości pełnego zrealizowania programu szkoleniowego. Konieczną rekomendacją zgłaszaną przez autorkę programu edukacyjnego jest zmniejszenie czasu trwania zajęć z 8 na 4 godziny jednorazowo.

03.04 Produkt cząstkowy 4: Modelowy dwuletni program współpracy przewidujący kontraktację usługi społecznej

Cel: Polepszenie systemu organizacji usług społecznych w Gminie Sopot poprzez utworzenie jednego modelowego rozwiązania w zakresie przygotowania wieloletniego programu współpracy przewidującego kontraktację usług

Wskaźnik weryfikacji osiągnięcia celu: Opracowanie modelu współpracy gminy Sopot z organizacjami zajmującymi się usługami opiekuńczymi przewidującego kontraktację usług.

Wynik osiągnięty: Zgodnie z planem przygotowano jeden wieloletni program współpracy przewidujący kontraktację usług.

Jak szeroki był zakres konsultacji modelowego programu współpracy?

Kto uczestniczył w tworzeniu programu współpracy?

Program, w formie projektu uchwał jako inicjatywa gminy Sopot był wielokrotnie przededagowywany w skutek dyskusji nad jego ostateczną wersją pośród grona ekspertów składających się z przedstawicieli organizacji zaangażowanych w projekt, MOPS oraz Urzędu Miasta Sopot, przedstawiciela Pomorskiego Urzędu Wojewódzkiego oraz Urzędu Marszałkowskiego Województwa Pomorskiego.

Na ile program odzwierciedla oczekiwania i sugestie Odbiorców i Użytkowników?

Z opinii uczestników projektu wynika, że program przeszedł wiele zmian i niezbędne jest sprawdzenie jego działania w praktyce. Istotną kwestią jest, że umożliwia otwarcie się gminy na współpracę z wykonawcami usług opiekuńczych, jednakże niezbędne jest dopracowanie szczegółów współpracy.

W jakim stopniu modelowy wieloletni program współpracy jest innowacyjny w kontekście innych programów istniejących w Polsce?

Podjęto próbę odnalezienia innego modelowego programu współpracy w celu porównania, jednak nie udało się takiego znaleźć. Takie informacje też potwierdzają osoby zaangażowane w tworzenie Modelowego Programu Współpracy: „*Nie miałam się do czego odwołać, z czym porównać*”. „*Dotychczas nie spotkałam się z innym programem współpracy, zawierającym kontraktowanie usług społecznych*”.

Można zatem stwierdzić, że proponowane narzędzie, jeżeli zostanie wprowadzone w życie będzie pierwszym tego typu w Polsce. Szansą na jego wdrożenie jest bardzo duże zrozumienie konieczności kontraktowania usług społecznych przez władze Gminy Sopot, w którym już teraz na usługi opiekuńcze została podpisana umowa na okres dłuższy niż rok. Jest to także bardzo duża szansa na zapewnienie trwałości efektów projektu oraz nadzieja na poprawę jakości oferowanych usług społecznych.

Ocenia się, że Sopot, jako jedna z nielicznych gmin w województwie pomorskim jest na tyle dojrzały, aby wprowadzić wieloletni program współpracy zawierający kontraktowanie usług społecznych. Posiada zarówno odpowiednie procedury, pomysły i jak i zaplecze na wprowadzenie tego typu rozwiązań.

„zawarcie umowy wieloletniej samorządu z organizacją , przy zachowaniu wypracowanego standardu, czyli kontraktowanie oznacza ciągłość dostępu do usług. Jest to bardzo istotny element kontraktowania w szczególności, gdy chodzi o zadania niezbędne dla mieszkańców czy też miasta. Mam na myśli np. takie usługi jak opiekuńcze, zapewnienie ciepłego posiłku osobom w trudnej sytuacji życiowej, zapewnienie całodobowego systemu przywoławczego itd., albo też np. prowadzenie schroniska dla zwierząt. Aby zabezpieczyć ciągłość zaspakajania tych nie „do odłożenia” potrzeb powinno być zastosowane zlecenie zadań w trybie kontraktowania. Przywołany tryb zlecenia zadań daje pewność i bezpieczeństwo prawidłowego wykonania zadania zarówno samorządowi, który reprezentuje interesy mieszkańców jak i gwarancję rzetelnego wykonania zadania przez organizację. Innowacyjność, natomiast, wg. mojej oceny leży w samej definicji kontraktowania, która przewiduje wypracowanie standardu danej usługi. To standaryzacja będzie gwarantowała rzetelne wykonanie zadania zaś z drugiej strony prawidłowe, najbardziej efektywne, wydatkowanie środków publicznych na te zadania.”

(przedstawicielka UM Sopot)

Wprowadzenie wieloletniego programu współpracy przewidującego kontraktację może także doprowadzić do bardziej wnikliwej analizy przy wyborze wykonawcy usług społecznych, co w efekcie doprowadziłoby do wybierania tego proponującego najwyższą jakość usług.

Należy jednak pamiętać, że program współpracy jest osobistą sprawą danego samorządu. I to od danego samorządu zależy, w jakiej formie wprowadzi ów program.

Wnioski i rekomendacje: Wieloletni Program Współpracy z organizacjami pozarządowymi uwzględniający kontraktowanie usług społecznych to bardzo duży krok w kierunku znacznie lepszych relacji między jednostkami samorządów terytorialnych i organizacji pozarządowych, a także wyższej jakości oferowanych usług. Udało się stworzyć wzorcową uchwałę samorządu

lokalnego oraz dokument programu współpracy, który może być implementowany w innych miejscach. Minimalne ryzyko istnieje takie, że Gmina jednak nie wprowadzi wieloletniego programu współpracy z organizacjami pozarządowymi (nie jest on obowiązkowy) w wersji zaproponowanej w projekcie, czy też zmodyfikowanej.

Ponadto warto byłoby także skonsultować np. z Pomorską Radą Organizacji Pozarządowych, czy też szerszym gronem organizacji pozarządowych.

Cześć osób zwracała także uwagę, że może należałoby się zastanowić nad dłuższym okresem obowiązywania programu niż dwa lata. Rekomendacje są do prowadzenia programu co najmniej 2,5 rocznego, a najlepiej, jakby było on 3 letni.

03.05 Zamiast podsumowania: Analiza SWOT Modelu czterech innowacyjnych rozwiązań na rzecz wieloletniego kontraktowania w Gminie Sopot

SWOT

S – strengths – mocne strony

W – weaknesses – słabości

O – opportunities – szanse

T – threats – zagrożenia

Analiza SWOT odnosi się do Modelu 4 rozwiązań jako całości poprzez zbadanie poszczególnych narzędzi. Pozwoli określić i ocenić siły narzędzi, jego mocnych i słabych stron, a także szans i zagrożeń. Analiza została stworzona na podstawie zebranych danych oraz rozmów z ekspertami w projekcie.

Mocne strony narzędzi – wewnętrzne czynniki wpływające na ich efektywność, jakość, późniejszą skuteczność. Wszystkie zasoby i czynniki, które wyróżniają narzędzia na tle innych w zakresie kontraktowania

Słabe strony – wszystkie aspekty, które osłabiają narzędzia i mogą np. utrudniać ich późniejsze wdrażanie.

Szanse- zewnętrzne – pozytywne czynniki w otoczeniu, które niekoniecznie są uwikłane w tworzenie Modelu, a mogą przyczynić się do sukcesu narzędzi

Zagrożenia- zewnętrzne negatywne czynniki, na które projekt nie ma bezpośredniego przełożenia, a mogą zaszkodzić np. trwałości działań.

<i>mocne strony</i>	<i>słabe strony</i>
• Trójsektorowe partnerstwo (JST, NGO, biznes) zarówno na poziomie zarządzania projektem, jak i wiedzy i doświadczenia niezbędnego do budowania narzędzi, • Udział szerokiego grona ekspertów w budowaniu, konsultowaniu i testowaniu narzędzi, • Duży stopień uszczegółowienia narzędzi, na wskutek dostosowania ich do konkretnej usługi społecznej - usługi opiekuńczej • Dostosowanie Modelu do specyfiki Miasta Sopot • Możliwość jakościowego i ilościowego zweryfikowania wpływu zmiany realizacji usług społecznych na kontraktowanie (różne narzędzia badające jedno o drugie) • Funkcjonowanie standardu usługi opiekuńczej w Sopocie, • Zestaw narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną: w najlepszy i najbardziej wiarygodny dla osób trzecich może zweryfikować	• Problemy komunikacyjne i organizacyjne wynikające z dużego zróżnicowania osób zaangażowanych w budowanie narzędzi • Brak doświadczenia i możliwości korzystania z dobrych praktyk w tematyce kontraktowania usług społecznych, • Model jest skoncentrowany na rozwiązaniach dostosowanych do kontraktowania usługi opiekuńczej, a nie usługi społecznej w ogóle • Brak danych niezbędnych do właściwej realizacji narzędzi (np. brak danych statystycznych w gminach, gdyż do tej pory nie były prowadzone żadne działania monitorujące realizację usług społecznych) • Trudności w pełnym rozumieniu idei Modelu wśród Użytkowników i Odbiorców, zwłaszcza tych osób, które nie brały udziału w tworzeniu narzędzi • Brak możliwości zweryfikowania w praktyce wypracowanych narzędzi na tym etapie działań • Zestaw narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną-

opłacalność zarówno ekonomiczną (oszczędności), jak i społeczną (zwiększenie poczucia bezpieczeństwa i stabilności); pozwala odpowiedzieć na pytanie: ile kosztuje dana usługa społeczna, • Możliwość zweryfikowania możliwości danej organizacji w kontekście realizowania usługi społecznej dzięki narzędziu samooceny – zarówno dla niej samej, jak i podmiotu zlecającego usługę opiekuńczą, a także dla odbiorców tej usługi, • Możliwość wprowadzania poszczególnych narzędzi (niekoniecznie całości) lub w sposób dostosowany do danej instytucji np. poprzez prowadzenie najpierw szkoleń, a dopiero w następnej kolejności następnych narzędzi (elastyczność narzędzi) •	dobranie wskaźników umożliwiających przeprowadzenie badania nie jest w pełni możliwe. • Brak możliwości weryfikacji prawdziwości podawanych przez podmioty danych np. w przypadku narzędzia samooceny.
<i>Szanse</i>	<i>zagrożenia</i>

• Innowacyjność narzędzi, • Zwiększenie jakości oferowanych usług społecznych dzięki kontraktowaniu • Wysoki poziom aktualności potrzeb wprowadzenia kontraktowania usług społecznych (na poziomie organizacji pozarządowych, opiekunek, podopiecznych) • Ogólnopolska tendencja tworzenia modeli kontraktowania usług społecznych, • Duże zainteresowanie Miasta Sopotu standaryzacją i kontraktowaniem usług społecznych, • Zainteresowanie innych gmin np. Rumia ideą kontraktowania usług społecznych, • Zwiększające się zapotrzebowanie na usługi społeczne (w tym opiekuńcze), przyczynia się poszukiwania nowych rozwiązań w zakresie ich jak najlepszej realizacji wśród instytucji pomocowych, JST, NGI i innych, • zmniejszenie dystansu pomiędzy sektorami oraz większe zaufanie do NGO jako profesjonalnego partnera • umożliwienie wieloletniego budowania potencjału NGO jako realizatora usługi	• Zmiana władzy w Gminie Sopot, • Niechęć organizacji pozarządowych do wprowadzania wypracowanego standardu usług społecznych, • Brak zasobów do wprowadzania modelu, w tym np. brak odpowiedniej kadry, • Niechęć do wprowadzania jakichkolwiek zmian wśród niektórych JST i NGO, • Problem we wprowadzaniu nowego modelu w gminach innych niż miejska gmina Sopot, w szczególności w gminach wiejskich, • ryzyko monopolizowania usługi jeśli oprócz dojrzałego do kontraktowania podmiotu w gminie brakuje innych NGO rozwijających się w kierunku usług społecznych • ryzyko tzw. „spoczęcia na laurach” - potrzeba ciągłej pracy nad jakością i systematycznego badania efektów
---	--

- wyższy poziom współpracy JST – NGO w wieloletnim realizowaniu usług społecznych
- racjonalizacja wydatków na usługi społeczne wiążąca się z problematyką konkurencyjności na rynku pracy oraz walką z dumpingowymi cenami oferowanymi przez nieprofesjonalną obsługę
- pojawienie się motywacji do wspólnego JST – NGO wypracowywania w gminach standardów usług społecznych, wysokiej jakości narzędzi oceny efektywności ekonomicznej, społecznej oraz procedur ewaluacji
-

04. Załączniki

Scenariusze wywiadów indywidualnych z Użytkownikami i Odbiorcami narzędzi „PI Kontrakt na Jakość” – czyli rozmowy o produktach

Opis

Celem przeprowadzanych wywiadów indywidualnych jest zebranie informacji na temat narzędzi badających efektywność społeczną i ekonomiczną zmiany realizacji usług społecznych na kontraktowanie oraz narzędzi badających jakość realizacji usług społecznych w formie kontraktowania.

Respondentami są Odbiorcy, czyli osoby realizujące usługi społeczne oraz Użytkownicy czyli osoby kluczowe w realizacji usług społecznych. Odbiorcy to przedstawiciele NGO, JST oraz innych podmiotów lokalnych, zaś Użytkownicy to kadra kierownicza tychże podmiotów.

Dane zebrane w formie wywiadów będą następnie analizowane i przedstawione w formie raportu końcowego wraz ze rekomendacjami.

Ważne jest więc, aby podczas prowadzonego badania odpowiedzi respondentów były zgodne ze stanem faktycznym. Dzięki wnioskom z badań zostaną bowiem wprowadzone zmiany do testowanego produktu finalnego. Celem przeprowadzonych wywiadów jest bowiem zbadanie czterech produktów, które tworzyć będą produkt finalny, po to, aby w ostatecznej wersji był on jak najbardziej użyteczny, skuteczny, atrakcyjny, efektywny i innowacyjny.

Badanie zostanie podzielone na pytania dotyczące konkretnych narzędzi produktów częściowych.

12 zasad realizacji wywiadów

1. Przede wszystkim należy upewnić się, że wywiady będą realizowane w warunkach zapewniających respondentowi swobodę wypowiedzi (szczególnie – **poufność**),
2. Przed rozpoczęciem wywiadu należy poinformować respondenta o celu badania i sposobie wykorzystania wyników, a także **przedstawić się**
3. Trzeba także wyjaśnić **zasadę anonimowości** (poufności) wywiadu.

4. Następnie należy upewnić się, czy respondent nie ma jakichś dodatkowych pytań lub wątpliwości – w razie potrzeby udzielić stosownych wyjaśnień.
5. Kolejny krok, to zapytanie się o zgodę na udział w badaniu i możliwość nagrywania wywiadu.
6. Dopiero teraz po zastosowaniu tej procedury **można włączyć dyktafon** i rozpocząć wywiad na podstawie niżej wymienionych pytań.
7. Ważnym jest, aby **aktywnie uczestniczyć** w przeprowadzanym wywiadzie tzn. słuchać, zadawać dodatkowe pytania, nie zadawać pytań, na które padła już odpowiedź.
8. Podczas wywiadu należy stosować zasadę zwaną „**podążaniem za respondentem**”. Oznacza to schemat, w którym najpierw stawiamy pytanie ogólne, a następnie pytania uszczegóławiające.
9. Pozwalajmy respondentowi na **swobodną wypowiedź** w granicach tematu, nawet jeżeli wychodzi poza granicę stawianych w wywiadzie pytań. To może pozwolić na uwzględnienie dodatkowych być może bardzo istotnych sugestii. Decyzję w sprawie rozwinięcia lub te nie tematu podejmuje osoba, przeprowadzająca wywiad.
10. Nie należy bać się **zmian** w kolejności tematów i ich szczegółów w trakcie przeprowadzanego wywiadu
11. Wywiad powinien trwać nie dłużej niż 1 godzinę.
12. Wskazano jest, aby w jak najkrótszym czasie (w ciągu maksymalnie dwóch godzin od wywiadu) został sporządzony pierwszy (na brudno) report z przeprowadzonego wywiadu

Metryczka

Płeć:

K/ M

Imię i Nazwisko:

.....

Instytucja:

JST/NGO/INNE

Scenariusze wywiadów

nr 1

Kontrakt na Jakość – czyli rozmowa o produktach

Wersja dla Odbiorców, czyli osób realizujących usługi opiekuńcze

Obszar 1

Badanie efektywności

1. Czym jest usługa opiekuńcza i jak jest ona prowadzona?
2. Czym jest kontraktowanie usług społecznych i co ono zmienia w kontekście realizacji usługi opiekuńczej?
3. Na czym polega obecny standard usługi opiekuńczej i jego wdrażanie? Co Pan/i myśli o tym standardzie? (pytanie kierowane tylko do przedstawicieli Sopotu)
4. W jakim stopniu usługi opiekuńcze oferowane w Sopocie wystarczająco odpowiadają na zapotrzebowanie na te usługi? Od czego to zależy?
5. Jakie są największe trudności i bariery we wdrażanej usłudze opiekuńczej?
6. Czy ma Pan/i poczucie wpływu na formę realizowanej usługi opiekuńczej? Z czego to wynika?
7. Jakie są zalety obecnie funkcjonującego standardu usługi opiekuńczej? Proszę wymienić najważniejsze. Co zmieniłoby kontraktowanie usług społecznych w tym względzie?
8. Czy uważa Pan/i, że zmiana realizacji usługi opiekuńczej na formę kontraktowania jest dobrym pomysłem? Dlaczego tak Pan/i uważa?
9. Jakie są opinie wśród Pan/i współpracowników na ten temat?
10. Z jakich jeszcze powodów jest jeszcze korzystna zmiana na kontraktowanie? Co to zmieni dla osób korzystających z usługi opiekuńczej i pracowników Pan/i instytucji?
11. Czy znane są Pan/i narzędzia badające efektywność i społeczną zmiany na kontraktowanie? Na czym one polegają? Jakie jest Pan/i zdanie na ich temat? Jak są one oceniane przez Panią/Pana?
12. A jakie ma Pan/i rekomendacje do proponowanych narzędzi?

Obszar 2

Badanie jakości

1. Co Pan/i zdaniem wpływa na jakość oferowanych usług opiekuńczych?

2. Czy i w jaki sposób mierzona jest jakość świadczonych usług ? Jak często się odbywa?
Co dzieje się z wynikami pomiaru ?
3. W jaki sposób zmiana na kontraktowanie może poprawić jakość usług społecznych na
przykładzie usługi opiekuńczej?
4. Na czym polega ewaluacja usługi społecznej w formie kontraktowania? Jaki jest Pan/i
zdanie na temat takich działań?
5. Czy znany jest Pan/i formularz samooceny działań organizacji? Jakie jest Pan/i zdanie
na jego temat? Co on właściwie bada?
6. Kto Pan/i zdaniem powinien wypełniać formularz? Dlaczego?
7. Jakie mogą być zagrożenia w przypadku wdrożenia formularza?
Dla kogo może on być najbardziej użyteczny? Do kogo jest kierowany?
8. Jakie są Pan/i propozycje dalszego kontrolowania jakości usługi opiekuńczej?

Obszar 3

program szkoleniowy

(dla osób biorących udział w szkoleniach)

1. Jak Pan/i ocenia szkolenie, w którym brał/a Pan/i udział?
2. Czego dotyczyło szkolenie, w którym brał/a Pan/i udział?
3. W jakim stopniu proponowany program szkoleniowy odpowiada na Pani/Pana
potrzeby? Jakie ma Pan/Pani oczekiwania po zakończeniu kursu?
4. Czy treści przekazywane podczas szkolenia były dla Pan/i zrozumiałe i przystępne?
5. Jak ocenia Pan/i trenerów?
6. Gdyby mogła/mógł Pani/Pan decydować programie szkolenia, to co by Pan/i zmieniła?

Obszar 4

Modelowy program współpracy

1. Czy uczestniczył/a Pan/i w tworzeniu modelowego programu współpracy Gminy Sopot
z organizacjami pozarządowymi? W jaki sposób? Jak to się odbywało?
2. Czy zna Pan/i jego treść? Co Pan/Pan o nim sądzi?
3. Jak Pani/Pan myśli, czy program ten pomoże Pan/i w codziennej pracy?
4. Czy zawiera on elementy, których nie posiadał inny znany Pan/i program współpracy?
Jakie?

5. Czy chciałby/chciałaby Pan/i coś zmienić w propozycji wieloletniego programu współpracy?
6. Jak Pan/i myśli, co ten program może zmienić?
7. Jak Pan/i myśli, czy tworzenie gotowych wzorów np. Zarządzenia Prezydenta w sprawie jego przyjęcia jest dobrym pomysłem?
8. Co Pani/Pan myśli na temat współpracy Gminy Sopot z organizacjami pozarządowymi?
9. Jak można usprawnić tę współpracę? Czy wg Pana/Pani zmiana formy realizacji usług na kontraktowanie poprawi tę współpracę? W jaki jeszcze sposób można polepszyć tę usługę?

Bardzo dziękuję za rozmowę i poświęcony czas

Scenariusz wywiadu

nr 2

Kontrakt na Jakość – czy rozmowa o produktach

Wersja dla Użytkowników, czyli osób kluczowych w realizacji usług opiekuńczych

Obszar 1

Efektywność

1. Czym jest usługa opiekuńcza i jak jest ona prowadzona?
2. Czym jest kontraktowanie usług społecznych i co ono zmienia w kontekście realizacji usługi opiekuńczej?
3. Na czym polega obecny standard usługi opiekuńczej i jego wdrażanie? Co Pan/i myśli o tym standardzie? (pytanie kierowane tylko do przedstawicieli Sopotu)
4. W jakim stopniu usługi opiekuńcze oferowane w Sopocie wystarczająco odpowiadają na zapotrzebowanie na te usługi? Od czego to zależy?
5. Jakie są największe trudności i bariery we wdrażanej usłudze opiekuńczej?
6. W jaki sposób zmiana realizacji usługi społecznej na kontraktowanie wpłynie na poprawę realizacji usługi?
7. Czy poprawi to jakość pracy Państwa pracy W jaki sposób?
8. W jaki sposób zmiana na kontraktowanie wpłynie na poprawę jakości życia podopiecznych?

9. Czy według Pan/i kontraktowanie usług społecznych jest efektywne? Dlaczego?
Jakie jeszcze zalety ma taka forma realizacji usług?
10. Jakie mogą być minusy tej zmiany? Dlaczego?
11. Czy Pan/i zdaniem usługi opiekuńcze, które są oferowane w tej chwili są adekwatne do potrzeb klienta? Co zmieni zmiana na kontraktowanie? Dlaczego?
12. W jaki sposób badane są realne potrzeby klienta usług opiekuńczych? Czy są oni zadowoleni z proponowanych rozwiązań? W jakim stopniu są one dla nich atrakcyjne?
13. Czy personel, który zajmuje się usługami opiekuńczymi w Pan/i instytucji jest wystarczający? Ile to jest osób?

Obszar 2

Jakość

1. Czy w Pana/Pani instytucji jest praktyka ewaluowania realizacji usługi społecznej? (Jeżeli tak) Jak to się odbywa? W jaki sposób? Czy i dlaczego to się sprawdza? (Jeżeli nie) dlaczego?
2. Czy planują Państwo wprowadzenie oferowanych narzędzi?/ Czy już zostały one wprowadzone?
3. Jaka jest Pani/Pana opinia na temat narzędzi (scenariusza wywiadu, kwestionariusza samooceny)? Co według Pan/i mogą one sprawdzić? Jak to wpłynie na Pan/i instytucję?
4. Jak wprowadzenie narzędzi badania jakości wpłynie na poziom realizacji usługi opiekuńczej? Proszę podać przykłady.
5. Co Pani/Pana zdaniem należałoby zmienić w proponowanych narzędziach?
6. W jakim stopniu posiadane przez Państwo zasoby (np. ludzkie) są wystarczające do przeprowadzania stałego monitoringu i ewaluacji?
7. Na ile Pani/Pana zdaniem system kontraktowania usługi opiekuńczej będzie skuteczny? Dlaczego?
8. W jaki sposób są badane w Pana/Pani instytucji potrzeby klientów usług opiekuńczych?
9. Pytania o kwestionariusz samooceny:
 - Czy w Pani/Pana instytucji było już przeprowadzana badanie samooceny? (tu dobrze byłoby zapytać kogoś, kto to fizycznie przeprowadzał)

Jak wynikał i ile czasu zajmował proces jego przeprowadzenia?

 - Jakie były jego wyniki?
 - Jak Pani go ocenia?
 - Do czego on będzie przydatny Pani/Pana instytucji?
10. Czy korzysta Pan/i z newslettera? Co Pan/i o nim myśli? Jak często się ukazuje? Kto go tworzy?

11. Czy Pan/i zdaniem newsletter przyczynia się do zwiększania jakości realizacji usługi opiekuńczej? Dlaczego? W jaki sposób?

Obszar 3

program szkoleniowy

1. Jak Pan/i ocenia szkolenie, w którym brał/a Pan/i udział?
2. Czego dotyczyło szkolenie, w którym brała Pan/i udział?
3. W jakim stopniu proponowany program szkoleniowy odpowiada na Pani/Pana potrzeby? Jakie ma Pan/Pani oczekiwania po zakończeniu kursu?
4. Czy treści przekazywane podczas szkolenia są dla Pan/i zrozumiałe i przystępne?
5. Jak ocenia Pan/i trenerów?
6. Gdyby mogła/mógł Pani/Pan decydować programie szkolenia, to co by Pan/i zmieniła?

Obszar 4

Modelowy program współpracy

1. Czy uczestniczył/a Pan/i w tworzeniu modelowego programu współpracy Gminy Sopot z organizacjami pozarządowymi? W jaki sposób? Jak to się odbywało?
2. Czy zna Pan/i jego treść? Co Pan/Pan o nim sądzi?
3. Jak Pani/Pan myśli, czy program ten pomoże Pani w codziennej pracy?
4. Czy zawiera on elementy, których nie posiadał inny znany Pan/i program współpracy? Jakie?
5. Czy chciałby/chciałaby Pan/i coś zmienić w propozycji wieloletniego programu współpracy?
6. Jak Pan/i myśli, co ten program może zmienić?
7. Jak Pan/i myśli, czy tworzenie gotowych wzorów np. Zarządzenia Prezydenta w sprawie jego przyjęcia jest dobrym pomysłem?
8. Co Pani/Pan myśli na temat współpracy Gminy Sopot z organizacjami pozarządowymi?
9. Jak można usprawnić tę współpracę? Czy wg Pana/Pani zmiana formy realizacji usług na kontraktowanie poprawi tę współpracę? W jaki jeszcze sposób można polepszyć tę usługę?

Bardzo dziękuję za rozmowę i poświęcony czas.

Scenariusz wywiadu

nr 3

Kontrakt na Jakość – czyli rozmowa o produktach

Wersja dla Ekspertów w projekcie

(Wstęp jak w pozostałych scenariuszach wywiadu)

Pytania ogólne dotyczące narzędzi

- *Czym dla Pan/i jest zmiana na kontraktowanie? Na czym polega jej innowacyjność?*
- *Czy obecnie funkcjonuje standard usługi opiekuńczej? Jak on obecnie wygląda? Co Pan/i myśli o tym standardzie?*
- *Czy uważa Pan/i, że zmiana realizacji usługi opiekuńczej na formę kontraktowania jest dobrym pomysłem? Dlaczego tak Pan/i uważa?*
- *Na czym polegają poszczególne narzędzia oraz całość projektu?*
- *Jak ocenia Pan/Pani pracę nad narzędziami w projekcie?*
- *Jakie były największe trudności w tworzeniu narzędzi? .*
- *Co Pan/Pani zdaniem należałoby zmienić w pracy nad narzędziami? Rekomendacje?*
- *Które narzędzia Pani zdaniem są przygotowane najlepiej? Dlaczego?*
- *Które z narzędzi może być najbardziej skuteczne?*
- *Co zmieni Pani zdaniem wprowadzenie usługi społecznej?*
- *Proszę wymienić największe plusy i minusy zmiany na kontraktowanie?*

- *Jaką zmianę jakościową może wprowadzić projekt w realizacji usług społecznych w ogóle oraz usług opiekuńczych?*
- *Na ile proponowane narzędzia mogą być skuteczne?*
- *Na ile proponowane narzędzia mogą być adekwatne do potrzeb i możliwości osób je wprowadzających oraz korzystających z nich.*
- *Dlaczego Pan/i zdaniem proponowane w projekcie narzędzia są innowacyjne?*
- *Jakie wymieniłby Pan/wymieniłaby Pani największe sukcesy, które zostały przez Panią/Pana zaobserwowane w projekcie podczas pracy nad narzędziami?*

Dodatkowe pytania do kadry zarządzającej projektem

Natalii Szalik (koordynator)

- Jaki jest cel zmiany realizacji usługi opiekuńczej na kontraktowanie?
- W jaki sposób podniesie to jakość życia?
- Jaki jest rezultat przeprowadzonej usługi? Jak można to sprawdzić?
- Jaki jest odbiór przygotowanych narzędzi w formie kontraktowania dla sopockich organizacji pozarządowych?
- Na jakim etapie jest obecnie projekt? Jak przebiega faza testowania? Co Pani o tym myśli?
- Z perspektywy koordynatora, proszę powiedzieć jak ocenia Pani zasoby (osobowe, organizacyjne itd.) niezbędne do wdrażania zmiany na kontraktowanie? Czy są wystarczające?
- Patrząc z Pani doświadczenia, w jakim stopniu proponowane narzędzia odpowiadają na potrzeby Użytkowników i Odbiorców? A na ile ta potrzeba jest im „stwarzana”?
- Czy Pani zdaniem proponowane narzędzia są zrozumiała dla osób z NGO, JST itd.? Co w takim razie należałoby zmienić?
- Na ile wprowadzane narzędzia są ze sobą spójne? Które z nich mogłyby być wprowadzane pojedynczo? W jakiej kolejności mogą być wprowadzane narzędzia?
- Jakie są Twoje rekomendacje co do narzędzi?

Marcina Nowakowskiego

- Jak ocenia Pan poszczególne narzędzia w projekcie z perspektywy pracownika administracji? Czy Ty byłeś za któreś z nich odpowiedzialny?

- W jakim stopniu realizacja usług społecznych w formie kontraktowania sprzyja wzrostowi jakości realizacji usług społecznych?
- Z perspektywy koordynatora merytorycznego , proszę powiedzieć jak ocenia Pan zasoby (osobowe, organizacyjne itd.) niezbędne do wdrażania zmiany na kontraktowanie? Czy są wystarczające?
- Patrząc z Pana doświadczenia, w jakim stopniu proponowane narzędzia odpowiadają na potrzeby Użytkowników i Odbiorców? A na ile ta potrzeba jest im „stwarzana”?
- Czy Pana zdaniem proponowane narzędzia są zrozumiała dla osób z NGO, JST itd.? Co w takim razie należałoby zmienić?
- Na ile wprowadzane narzędzia są ze sobą spójne? Które z nich mogłyby być wprowadzane pojedynczo? W jakiej kolejności mogą być wprowadzane narzędzia?
- Modelowy program współpracy, co możesz mi powiedzieć na temat jego tworzenia? Jaki był zakres konsultacji tego programu? Jaki jest jego odbiór?
- Czy myślisz, że program współpracy zostanie wdrożony w życie w Sopocie?
- W jakim stopniu program należałoby zmienić, aby był on użyteczny także w innych gminach?
- Jaka jest realna wartość programu współpracy? Co on może zmienić?
- Wracając do bardziej ogólnego poziomu jakie są Twoje rekomendacje dotyczące zestawu narzędzi?

Agnieszki Maleckiej:

1. Z moich obserwacji wynika, że uczestniczyła Pani we wszystkich działaniach projektu podczas budowania i testowania narzędzi, jak oceniasz pracę nad narzędziami? Czy ilość osób zaangażowana w ich tworzenie jest wystarczająca? Co można było zmienić?
2. Proszę powiedzieć, jak ocenia Pani poszczególne narzędzia z perspektywy biznesu? Na ile Twoim zdaniem są one ekonomiczne? Jaki jest udział biznesu w budowaniu narzędzi?
3. W jakim stopniu program edukacyjny i szkoleniowy jest spójny z pozostałymi narzędziami? Na ile jest on zróżnicowany w zależności od odbiorcy, do którego jest kierowany? Jakie funkcje ma on do spełnienia?
4. Jak przebiegały szkolenia? Na ile czas przeznaczony na ich realizację był wystarczający?
5. Jakie są najważniejsze zalety i wady programu szkoleniowego i samych szkoleń? Co powinno zostać w nich zmienione?
6. Na ile przygotowany program odpowiada potrzebom oraz oczekiwaniom oraz w jakim stopniu program jest adekwatny i dostosowany do potrzeb Odbiorców i Użytkowników?
7. W jakim stopniu jego wprowadzenie zwiększy jakość realizowanych usług społecznych w formie kontraktowania?

8. W jaki sposób był konsultowany program szkoleniowy? Jakie zmiany należałoby do niego wprowadzić, aby odpowiadał on na potrzeby i oczekiwania oraz był użyteczny w kontekście wprowadzania narzędzi?
9. Jakie są Pani rekomendacje co do poprawy narzędzi w fazie upowszechniania?

Katarzyna Drapsa

1. Jak ocenia Pani wypracowywane narzędzia z perspektywy prezesa Fundacji?
2. Z moich informacji wynika, że jest Pani odpowiedzialna za Narzędzie nr 2 w projekcie, na czym dokładnie polegała praca nad narzędziem?
3. Jak ocenia Pani poszczególne elementy narzędzia?
4. W jakim stopniu realizacja usług opiekuńczej w formie kontraktowania sprzyja wzrostowi jakości realizacji usług społecznych?
5. Na ile elektroniczny kwestionariusz samooceny jest adekwatny do potrzeb i możliwości Użytkowników i Odbiorców?
6. W jakim stopniu odpowiada na oczekiwania i potrzeby odbiorców
7. Jak wysoką jakość mają uzyskane w kwestionariuszu wyniki? W jaki sposób będą one weryfikowane? Na ile jest on adekwatny do możliwości Użytkowników i Odbiorców

Scenariusz badania grupowego

Kontrakt na Jakość – czyli rozmowa o produktach

Wersja dla odbiorców usług społecznych

Instrukcja:

w trakcie trwania wywiadu należy pamiętać o głównych celach badania, a także:

- należy czuć się swobodnie z każdym pytaniem w scenariuszu
- nie należy czytać pytań z kwestionariusza. Pytania powinny być swobodnie i naturalnie wprowadzane do rozmowy. Na scenariusz należy „zerkać”, nie należy z niego czytać,
- należy dyskretnie kontrolować czas,
- w trakcie prowadzenia rozmowy grupowej należy być skoncentrowanym na wszystkich uczestnikach i celach badania,
- należy dążyć do zaktywizowania wszystkich respondentów, tak aby nie dochodziło do sytuacji, w której ktoś wypowiada się rzadko lub dominuje.

Wstęp (5 min)

Prezentowanie moderatora, zasad i celu rozmowy. Upewnienie o nagrywaniu spotkania i zapewnienie o jego poufności.

(Przykładowy wstęp)

Ta rozmowa jest częścią badań prowadzonych na testowanymi produktami projektu Kontrakt na jakość - Innowacyjne rozwiązania w Gminie Sopot na rzecz kontraktowania usług społecznych realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Działanie 5.4 Rozwój potencjału trzeciego sektora, Poddziałanie 5.4.2 Rozwój dialogu obywatelskiego W tym projekcie ideą jest partnerstwo międzysektorowe i dlatego też zaprosiliśmy na tę rozmowę zarówno przedstawicieli samorządu, pracowników opieki społecznej, jak i organizacji pozarządowych, czyli osoby, które zajmują się realizacją usług społecznych. Są Państwo uczestnikami projektu innowacyjnego i bardzo zależy nam na Państwa zdaniu, opinii i spostrzeżeniach związanych z testowanymi produktami, po to, aby wersja finalna produktu była jak najbardziej skuteczna, użyteczna, innowacyjna, atrakcyjna i efektywna.

Rozmowa będzie nagrywana. Czy mają Państwo coś przeciwko temu?

Dodam jeszcze, że obowiązuje mnie zasada poufności i poza potrzeby badawcze projektu przebieg dzisiejszej rozmowy oraz jej wyniki nie będą rozpowszechniane.

Rozmowa będzie trwała w sumie ok. 120 minut. Jeżeli wyrażą Państwo taką potrzebę w każdej chwili możemy zrobić 5- cio minutową przerwę.

Rozgrzewka (5 min.)

- Przedstawmy się : proszę o przedstawienie się poszczególnych osób oraz proszę powiedzieć, czym zajmują się Państwo na co dzień? Gdzie Państwo pracują i w jakiej roli?

Skojarzenia (10 min)

- Co oznacza dla Pan/i usługa społeczna ? Co jeszcze? Z czego to wynika?
- Jakie są przykłady usług społecznych? Do kogo one są kierowane?
- Czym jest usługa opiekuńcza? Przykłady

Program (90 min)



1. Zaczniemy od rozmowy na temat kontraktowania usług społecznych (20 min).

- Czym według Państwa jest kontraktowanie usług społecznych?
- W jaki sposób wpłynie to zmianę w jakości realizacji usług społecznych/opiekuńczych?
- Czy temat kontraktowania usług społecznych był Państwu znany przed uczestnictwem w projekcie?
Proszę podać przykłady kontraktowania usług społecznych.
- Czy istnieje jakieś ryzyko w zmianie usługi na kontraktowanie? Jakiego? Dlaczego jest to ryzyko?
- Czy według Państwa narzędzia wykorzystywane do badania efektywności zmiany na kontraktowanie oraz jakości usługi opiekuńczej będą użyteczne także przy innych usługach społecznych?
- Co Państwo myślą na temat wykorzystywanych w projekcie narzędzi? Jak bardzo są one według Państwa innowacyjne?

2. Porozmawiajmy o narzędziach i efektywności społecznej i ekonomicznej(20 min) narzędzia to model i procedura wdrożenia zmiany, kwestionariusze wywiadu, wskaźniki

- Co Państwo myślą na temat wykorzystywanych w projekcie narzędzi? Jak bardzo są one według Państwa innowacyjne?
- Czy wszystkie narzędzia są według Państwa tak samo atrakcyjne? Dlaczego? Które z narzędzi jest według Państwa najbardziej przydatne?
- Czy odpowiadali Państwo za testowanie narzędzi? Jakich? Jakiego są wrażenia po ich wypróbowaniu?
- Jakiego występowały trudności w ich wdrażaniu? Co można byłoby poprawić?
- Jaką widza Państwo szansę w wykorzystywaniu narzędzi po zakończeniu projektu?
- Jaki według Państwa jest efekt ich wdrażania?
- Czy dzięki kontraktowaniu usług zwiększy się efektywność działań Państwa instytucji?

3. Porozmawiajmy o jakości usług społecznych. (15 min)

- Jaka jest obecnie jakość usług społecznych w Gminie Sopot w ogóle i w szczególności usług opiekuńczych?
- W jakim stopniu Państwa zdaniem działania proponowane w projekcie mogą wpłynąć na zmianę jakości usług?
- W jakim stopniu badanie potrzeb, realizacji, możliwości wpływa na jakość usługi opiekuńczej?
- Czy mają Państwo wystarczające zasoby do przeprowadzania działań badających jakość usług? Jakiego to są zasoby?
- W jaki sposób zmiana realizacji usługi opiekuńczej na formę kontraktowania poprawi jakość tej usługi w Sopocie? Dlaczego?

- Czy wszystkie narzędzia badające jakość usług są tak samo użyteczne i atrakcyjne dla Państwa? Proszę wymienić/wskazać te, które należałoby poprawić/zmienić. (*są to kwestionariusz samooceny, scenariusze wywiadów, plan ewaluacji, newsletter*) Jakie są najmocniejsze strony narzędzi?
- 4. Porozmawiajmy o modelowym programie współpracy Gminy Sopot z organizacjami pozarządowymi włączającym kontraktowanie usług społecznych. (20 min)**
- Jak obecnie wygląda w Sopocie współpraca z organizacjami pozarządowymi? Jak odbywają się prace nad jego tworzeniem?
 - Czy uczestniczyli Państwo w tworzeniu modelowego programu współpracy Gminy Sopot z organizacjami pozarządowymi? (*tego opisanego w projekcie*) W jaki sposób? Jak to się odbywało?
 - Jakie jest Państwa zdanie na jego temat?
 - Co jeszcze warto byłoby w nim zmienić?
 - W jaki sposób tworzenie modelowego programu współpracy zawierającego kontraktowanie usług społecznych jest unikatowe na skalę kraju?
 - Jakimi mieliby Państwo rady dla osób, czy instytucji, które chciałyby wprowadzić takie zmiany w swoich gminach?
- 5. Na koniec porozmawiajmy o współpracy (15 min)**
- Jak Państwo oceniają współpracę ze sobą nawzajem oraz innymi uczestnikami projektu podczas prowadzonych działań? Co można byłoby w niej jeszcze poprawić?
 - W jaki sposób wspólne działania poprawiając efektywność prowadzonych działań?
 - Jakich informacji/jaką wiedzę udało się Państwu zdobyć dzięki współpracy z innymi partnerami? (*Innymi słowy: co dała Państwu współpraca?*)
- 6. Porozmawiajmy o modelu 4 innowacyjnych rozwiązań na rzecz wieloletniego kontraktowania usług społecznych w gminie Sopot (produkt finalny) (15 min)**
- Co według Państwa jest największą zaletą prowadzonych działań? Jakież też są wady testowanego produktu?
 - Czy według Państwa wszystkie narzędzia, z którymi się Państwo zapoznali, a które zostały wykorzystane w projekcie są tak samo istotne? Dlaczego taki jest Państwa wybór?
 - W jakim stopniu proponowany model odpowiada na realne potrzeby?
 - Czy chcieliby Państwo coś dodać/zmienić w proponowanych działaniach? Czy mają Państwo jakieś sugestie do prowadzonych badań?

Bardzo dziękuję za poświęcony czas i wartościową rozmowę.

Ankieta ewaluacyjna - Kontraktowanie usług społecznych PI Kontrakt na Jakość (Użytkownicy - dla opiekunów)

Niniejsza ankieta ma charakter anonimowy, a zebrane w niej informacje wykorzystane będą wyłącznie do celów oceny efektywności i skuteczności prac nad produktem finalnym Projektu Innowacyjnego „Kontrakt na Jakość”, którego podstawowym założeniem jest stworzenie narzędzi niezbędnych do kontraktowania usług społecznych.

Prosimy o szczere wypowiedzi.

Dziękujemy.

Płeć ☐ K ☐ M

1) Czy znane jest Pani/Panu pojęcie kontraktowania usług społecznych? ☐ tak ☐ nie

1a) Jeżeli tak to co to jest Pani/Pana zdaniem?

.....
.....
.....
.....

1) Czy zmiana formy realizacji usługi opiekuńczej na długoletni kontrakt do dobry pomysł?

☐ tak ☐ nie ☐ nie mam zdania

2a) Proszę uzasadnić swoją odpowiedź

.....
.....

2) W jaki sposób dłuższe kontrakty/umowy wpłyną na Pani/Pana pracę? Proszę zaznaczyć odpowiedzi cyframi od 1 do 8, stawiając liczbę przy każdej odpowiedzi od tej, która jest Pani/Panu najbardziej bliska do tej najmniej.

- ☐ zwiększą poczucie bezpieczeństwa podopiecznych i ich rodzin
- ☐ zwiększą poczucie bezpieczeństwa opiekunów
- ☐ dadzą poczucie bezpieczeństwa
- ☐ pozwolą mniej pracować za większe pieniądze

- ☐ nic nie zmieni dłuższy kontrakt
- ☐ da szanse na stałe zatrudnienie
- ☐ zwiększą jakość oferowanych usług społecznych
- ☐ dadzą możliwość objęcia pomocą większej liczby osób

3) Czym dla Pani/ Pana jest usługa opiekuńcza? Proszę zaznaczyć właściwe odpowiedzi (maks. 3)

- ☐ to pomoc drugiemu człowiekowi
- ☐ to moja praca, dająca mi dużą satysfakcję
- ☐ to praca, z której nie da się utrzymać
- ☐ to działanie, które wymaga ode mnie dużo siły
- ☐ to opieka nad osobą starszą i/lub niepełnosprawną
- ☐ to zlecenie, które w tej chwili wykonuję, bo nie mam innej pracy
- ☐ to, coś co pozwala mi dorobić parę groszy
- ☐ inne (jakie?).....

4) Co jest dla Pani/Pana najbardziej istotne w wykonywanej pracy? (jedna właściwa odpowiedź)

- ☐ satysfakcja
- ☐ pomoc drugiemu człowiekowi
- ☐ możliwość zarabiania pieniędzy
- ☐ nawiązywane relacje z podopiecznymi i ich rodzinami
- ☐ inne (jakie?).....

5) Czy znane jest Pani/Panu pojęcie standardu usługi opiekuńczej? ☐ tak ☐ nie ☐ nie wiem

5a) Jeżeli tak, to co on oznacza?



.....
.....

6) Co chciałaby Pani/Pan zmienić w swojej pracy opiekuna?

.....
.....
.....

7) Czy brała Pani/Pan udział w projekcie „Kontrakt na Jakość” ☐ tak ☐ nie ☐ nie pamiętam

(wypełnić tylko w przypadku odpowiedzi twierdzące pkt 7)

7a) W jakich działaniach brał/a Pan/i udział?

7b) Co Pani/Pan o nich myśli?

8) Jakie elementy oferowane w pracy opiekuna oferowane przez Fundację „Niesiemy Pomoc” ułatwiają
Pan/i pracę? (proszę wymienić co najmniej trzy)

1.
2.
3.
4.

9) Proszę puścić wodze wyobraźni i wyobrazić sobie doskonałą pracę opiekuna. A teraz ją opisać w
kilku zdaniach.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Dziękujemy za poświęcony czas i wypełnienie ankiety. To dla nas bardzo ważne ☺

Ocena efektów zajęć testujących narzędzia do kontraktowania usług społecznych

Niniejsza ankieta ma charakter anonimowy, a zebrane w niej informacje wykorzystane będą wyłącznie do celów oceny efektywności prac nad produktem finalnym projektu. Prosimy o szczere wypowiedzi. Dziękujemy.

Płeć ☐ K ☐ M

Prosimy ustosunkować się do poniższych pytań stawiając znak X na skali 1 - 5

OCENA	1 Zdecydowanie nie	2 Raczej nie	3 Trudno ocenić	4 Raczej tak	5 Zdecydowanie tak
Czy zajęcia spełniły Twoje oczekiwania?					
Czy zajęcia były interesujące?					
Czy odpowiadała Tobie forma zajęć, zastosowane techniki, czas trwania?					
Czy atmosfera na zajęciach sprzyjała dobrej pracy?					
Czy treści prezentowane podczas zajęć będą użyteczne w Twojej dalszej pracy?					

Strona 77



1. Dzięki udziałowi w zajęciach / warsztatach moja wiedza na temat modelu i narzędzi pomocnych w wieloletnim kontraktowaniu usług społecznych: *(otocz kółkiem właściwą odpowiedź)*

0 – pozostaje bez zmian; 1 – nieco wzrosła; 2 – wzrosła; 3 – znacząco wzrosła

2. Dzięki udziałowi w zajęciach / warsztatach moje umiejętności wypełnienia narzędzi pomocnych w wieloletnim kontraktowaniu usług społecznych:

0 – pozostają bez zmian; 1 – nieco wzrosły; 2 – wzrosły; 3 – znacząco wzrosły

3. Mam poczucie, że wypracowane narzędzia wpłyną na współpracę pomiędzy samorządem a organizacjami pozarządowymi, firmami realizującymi usługi społeczne:

0 – bez wpływu; 2 – polepszą współpracę; 3 – znacząco polepszą współpracę

4. Znajomość testowanych narzędzi sprawia, że do dalszych prac nad kontraktowaniem usług społecznych jestem:

0 – bez wpływu; 2 – dobrze przygotowana/y; 3 – b. dobrze przygotowana/y

5. Dzięki udziałowi w zajęciach / warsztatach moja wiedza na temat realizacji badania jakości usług społecznych:

0 – pozostaje bez zmian; 1 – nieco wzrosła; 2 – wzrosła; 3 – znacząco wzrosła

06. Tabele i wykresy

- Tabela nr1: *Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie celów projektu na etapie testowania produktu (s. 32)*
- Wykres nr 1: *Czy zmiana formy realizacji usługi opiekuńczej na długoletni kontrakt to dobry pomysł? (s. 39)*
- Wykres nr 2: *Dlaczego zmiana formy realizacji usługi opiekuńczej na długoletni kontrakt to dobry pomysł? (s. 39)*
- Wykres nr 3: *Co jest dla Pani najbardziej istotne w wykonywanej pracy (jedna odpowiedź) (s. 40)*
- Wykres nr 4: *Na ile przygotowany program odpowiada potrzebom oraz oczekiwaniom oraz w jakim stopniu program jest adekwatny i dostosowany do potrzeb Odbiorców i Użytkowników? (s. 47)*
- Wykres nr 5: *W jakim stopniu jego wprowadzenie zwiększy jakość realizowanych usług społecznych w formie kontraktowania? (S. 48)*
- Wykres nr 6 i 7: *Jaki jest efekt testowania programu edukacyjnego? W jakim stopniu okazał się on użyteczny i na ile podniósł on jakość pracy personelu świadczącego usługi społeczne i personelu organizującego usługi społeczne? (s. 49)*
- Wykres nr 8: *Jaki jest efekt testowania programu edukacyjnego? W jakim stopniu okazał się on użyteczny i na ile podniósł on jakość pracy personelu świadczącego usługi społeczne i personelu organizującego usługi społeczne? (s. 49)*
- Wykres nr 9: *Co Pani o nich myśli? (s. 49)*
- Wykres nr 10: *W jaki sposób był konsultowany program? Jakie zmiany należałoby do niego wprowadzić, aby odpowiadał on na potrzeby i oczekiwania oraz był użyteczny w kontekście wprowadzania narzędzi? (s. 50)*