



Případová studie – In For Care: Inovace v oblasti poskytování formální a neformální péče

Příběh: Jedná se o převzetí informací z projektu realizovaného v programu Interreg North Sea

Jaký měli problém, co chtěli vyřešit

Město Karlstad v okrese a kraji Värmland (Švédsko) chtělo zkvalitnit služby v oblasti zdravotní a sociální péče. V regionu sice existoval poměrně dobrý systém formální péče zajišťovaný oficiálními institucemi, ale zvyšující se podíl starší populace a omezené kapacity neumožňovaly vyhovět všem požadavkům uživatelů. V regionu se částečně rozvinuly i aktivity z oblasti neformální péče zajišťované rodinnými příslušníky nebo dobrovolníky. Tato péče však byla nekoordinovaná, nevhodně zacílená a neodpovídala přesně potřebám osob, které péči potřebují, ani institucím, které péči poskytují. Proto samospráva okresu Värmland hledala řešení, jak pečovatelské služby zlepšit.



Jak ho mohli vyřešit klasicky

Krajská samospráva měla několik možností, jak tento problém vyřešit:

- sami se snažit o zajištění koordinace neformální péče o potřebné občany, což by však vyžadovalo výrazné posílení personálních kapacit vybavených potřebným know-how. Toto řešení by bylo velmi časově náročné a finanční nákladné.
- nedělat nic a nechat situaci vlastnímu vývoji. To by ale vedlo k ještě větší nekoordinovanosti a mohlo by i zájemce o poskytování péče odradit.

Jak na to šli jinak – proč si vybrali toto řešení



Jako nejlepší řešení se ukázalo využít již existujících zkušeností, a to i ze zahraničí, a vyřešit problém koordinovaného zapojování dobrovolníků do zdravotní a sociální péče na základě vědecky podložených metod a osvědčených praxí. Díky dřívější spolupráci s norskou University of Agder se region Värmland zapojil do mezinárodního projektu, jehož cílem bylo prokázat účinnost **modelu Quadruple Helix** při návrhu veřejných služeb. Pod vedením University of Agder vzniklo konsorcium tvořené 10 účastníky z 6 států, jeho cílem bylo s využitím metod a principů Quadruple Helix

- vytvořit a zdokonalit systém dobrovolnické práce v neformální péči při poskytování služeb
- podpořit veřejný sektor při inovacích v poskytování služeb
- posílit spolupráci mezi MSP, znalostními institucemi, veřejnou správou a koncovými uživateli

Projekt s názvem **In For Care** uspěl v programu Interreg North Sea a získal financování na jeho realizaci. <https://northsearegion.eu/in-for-care/>. Projekt se realizoval v období leden 2017 - prosinec 2019, celkový rozpočet byl 4 457 709 € a příspěvek EU z EFRR byl 1 544 667 €.



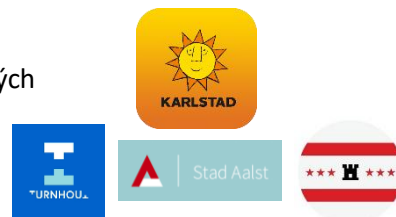
Projekt reagoval na společenskou výzvu, kdy v důsledku stárnutí populace, rostoucích nákladů na (pečovatelské) služby a kontinuálních rozpočtových škrťů bylo třeba hledat nové modely poskytování pečovatelských služeb. Model, v němž stát reguluje, pečuje a platí, se bude postupně

transformovat na systém, který je podporován občanskou společností založenou na solidaritě a komunitě. Veřejné autority s rozhodovací pravomocí se zaměřily při řešení tohoto problému na zavedení inovací v neformální péči dobrovolné pomoci.

Projekt In For Care si kladl za cíl vyvinout inovace v poskytování služeb optimalizací neformálních a formálních sítí k řešení těchto společenských výzev. Zkoumal nové způsoby spolupráce, kterými trh, veřejnost a občanský sektor reaguje na sociální požadavky a posiluje neformální sítě prostřednictvím nových technologií.

Kdo je v tom podpořil

Hlavními podporovateli tohoto projektu byly samosprávy zapojených regionů, konkrétně kraje Värmland a města Karlstad (SE) a měst Drenthe (NL) a Turnhout (BE).



Jak to probíhalo

Projekt In For Care si vytýčil tyto cíle:

- zlepšit procesy dobrovolné práce a neformální péče při poskytování služeb;
- zlepšit znalosti o tom, jak může veřejný sektor inovovat poskytování služeb;
- vyvinout model Quadruple Helix pro neformální péči a dobrovolnou pomoc;
- poskytnout náhled na snižování nákladů ve formálním (pečovatelském) sektoru;
- přispívat k novým politikám a nápadům pro přechod na zdraví kombinující neformální a formální poskytování služeb;

Univerzity of Agder spolu s dalšími univerzitami zapojenými do projektu (Abertay University (Dundee, UK) a University college Syddanmark (Esbjerg, DK)) vytvořily dotazník, který obsahoval na míru šité otázky pro každou zapojenou cílovou skupinu (různé kategorie osob poskytujících dobrovolnou péči a různé kategorie osob vyžadujících péči. Tím vznikl základ pro posouzení potřeb obou skupin a návrh kritérií, podle kterých tyto dvě skupiny navzájem propojovat, a to na základě využití znalostí sociologie, psychologie, etiky a dalších společenských věd.

Následovalo pilotní ověřování, k němuž konsorcium využilo dva přístupy:

- Living labs (vytvoření inovačního prostředí přibližujícího se reálnému životu, získávání zpětné vazby od uživatelů)
- Service design (návrh procesu a strategie poskytování služby iterativní metodou. Pohled uživatele je klíčový).

Pro tyto dva obecné přístupy byly využity konkrétní participativní metody, a sice Brainstorming, Spoluvytváření, Cesty zákazníků, Focus group, Hackathon, Open Space, Personas (fiktivní postavy), Workshopy u kulatého stolu.



Pro posílení spolupráce a inovací sociálních služeb se projekt In For Care zavázal rozvíjet a vyměňovat si znalosti a zkušenosti napříč státy a sektory, protože každá ze zúčastněných stran si uvědomuje význam neformální péče v inovacích pečovatelských služeb. Spoluvytváření (co-creation) je zásadní pro dosažení tohoto cíle a zvyšuje schopnost veřejných orgánů zlepšovat služby.

Jaký byl výsledek

Projekt In For Care přinesl konkrétní řešení při vývoji inovací v poskytování služeb, a to optimalizací neformálních a formálních sítí pomocí inovačního modelu Quadruple Helix. Ten funguje tam, kde se inovace zavádějí s perspektivou občana/koncového uživatele a kde jsou v centru pozornosti potřeby občanů, což je například oblast zdraví.

Metodika vyvinutá v projektu In For Care byla prakticky odzkoušena ve městě Karlstad (SE) (kde vznikala) a dále ve městech Drenthe (NL) a Aalst a Thurnhout (BE).

Realizované výstupy, které byly poskytnuty k dalšímu použití:

[Průvodce inovacemi In For Care Quadruple Helix](#)

[Příručka In For Care pro návrh služeb](#)

[Zpráva: Stav neformální péče a dobrovolné pomoci v Evropě](#)

[Jak získat, vyškolit a udržet dobrovolníky a neformální pečovatele](#)



Jaké je z toho poučení?



Projekt ukázal, jak je důležité do inovací veřejných služeb zapojovat občany, kterých se služba bezprostředně týká. Důkladná analýza potřeb dvou klíčových skupin veřejnosti, a sice těch, kteří jsou **ochotni péči poskytovat**, a těch, kteří ji **budou využívat**, vedla k tomu, že byl nastaven koordinovaný a efektivní systém zapojování dobrovolníků do zdravotní a sociální péče, a to za dohledu odborných institucí a profesionálů. Tato dobrá praxe se rozšířila do více států v okolí Severního moře a dále se využívá a zdokonaluje i po skončení financování z programu Interreg.

Použité zdroje:

Použité zdroje pro texty v této případové studii: Interreg Nord Sea Region (n.d.) - *In for Care*
<https://northsearegion.eu/in-for-care/>