

Indikátorok és értékelés a TÁMOP 5.4.1. projekt modellhelyszínein

Domokos Tamás

2011. szeptember 13.



NEMZETI CSALÁD- ÉS
SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET

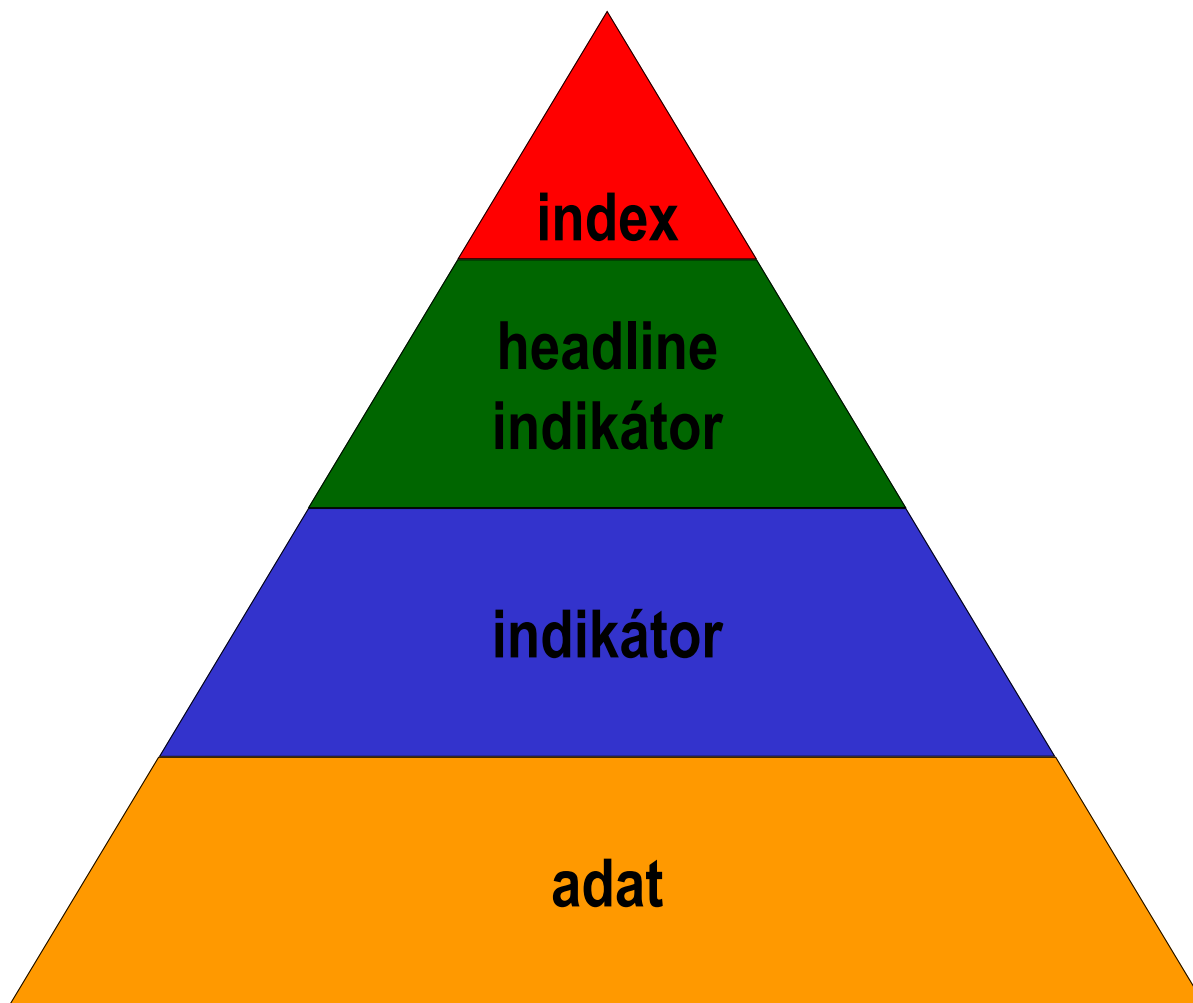


SZÉCHENYI TERV

Az értékelés különböző típusait és főbb kérdései

Az értékelés típusa	Főbb kérdések (példák)
A fejlesztési folyamat értékelése	Mi a leírni kívánt program/szolgáltató/rendszer, mely fejlesztésre került? Mennyire jellemző az eltervezett fejlesztés és a végrehajtott szolgáltatás összhangja? A fejlesztett szolgáltatások jó minőségűek? A programok személyzete hogyan értékeli a fejlesztés értékét és minőségét? Mi jellemzi a fejlesztés által célzott szolgáltatást igénybe vevő klienseket? Mely kliensek nem fejezik be a kezelést?
A fejlesztés eredményértékelése	A fejlesztés a megállapodások szerint zajlott? A fejlesztés eredményeként több kliens fejezi be a kezelést? A fejlesztés javítja-e a kezelés eredményességét? Nagyobb mértékben javul a kliensek életminősége a kezelés eredményeként, mint a fejlesztés előtt?
Kliens elégedettség	A kliensek úgy érzik, hogy a fejlesztés eredményeként a szolgáltatás megfelelőbb módon találkozik az igényeikkel? Nőtt az elégedettség a fejlesztés után?
Gazdasági értékelés Költség vizsgálat Költség-hatékonyság Költség-hasznosság Költség-haszon vizsgálat	Mennyibe került a fejlesztés? A fejlesztés átlátható módon történt? Különböző állapotokat összehasonlítva egységnyi ráfordítás eredményeként nagyobb érték jött létre? A fejlesztés a leghatékonyabb módon használta fel az erőforrásokat? A relatív költségeket tekintve nagyobb életminőség javulással jár a szolgáltatás a fejlesztés után? A program több haszonnal jár a fejlesztés után, mint előtte, financiaális mutatókkal kifejezve?

Információs piramis



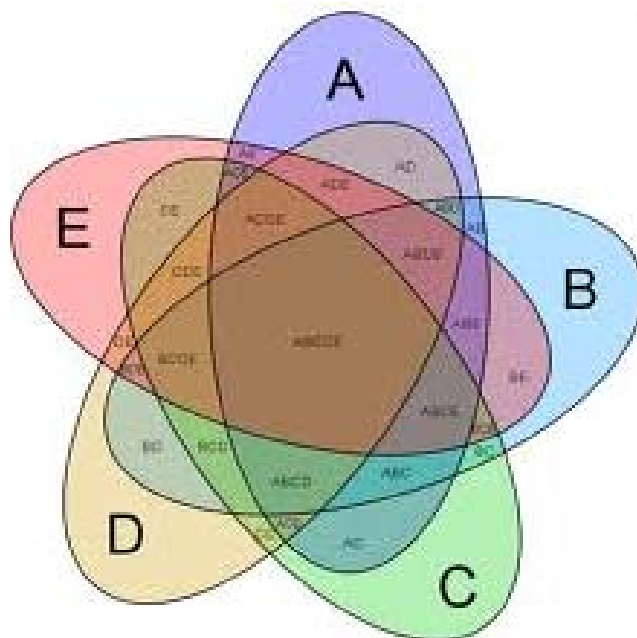
A jó indikátor jellemzői

Érvényesség (azt méri, amit mérni akarunk?)	mérhető, adatok elérhetőek, behatárolható és meghatározott időszakra/időpontra vonatkozik, jól reprezentálja és lefedi a leírni kívánt jellemzőt, teljesen lefedi a mérni kívánt területet, hiteles, kevésbé függ külső „zaj” hatásoktól, érzékeny a változásra, okokra és nem tünetekre irányul
Megbízhatóság (mindig ugyanazt az eredményt kapjuk?)	pontos, ellenőrizhető, tesztelhető, tudományosan megalapozott, megismételhető, konzisztens, adatforrás megbízható
Társadalmi kritériumok	felhasználói igényeket kielégíti, könnyen kommunikálható, értehető, széles körben elfogadott, rendszeresen frissíthető, van összehasonlítási alap, összehasonlítható más indikátorokkal, aggregálás szintje megfelelő, mérés pénzügyileg hatékony

Az értékelés területei az 5.4.1 modellhelyszíneken

Az ellátás-fejlesztés

**Társadalmi
Kontextus
értékelése**



**Az ellátás-
szervezés
értékelése**

**Az ellátottak
helyzetének
változása**

**Szervezeti,
intézményi
szempontok az
értékelés során**

A) Az ellátás-fejlesztés értékelése terület

A1 Az ellátás-fejlesztés értékelésének szakmai-tartalmi kérdései

(A fejlesztés meghatározása, A fejlesztés és az azonosított hiányosságok összhangja, A szolgáltatások körének változása, A szolgáltatások szakmai tartalmának meghatározása)

A2 Dokumentáció értékelése

(Állapotfelmérés , Szerződések)

A3 Eredményesség

(Drop-out , Terápiahűség , Viselkedésváltozás)

B) Az ellátás-szervezés értékelése

B1 A kliens-irányítás értékelése
(ellátási-térképek)

B2 A hozzáférhetőség fejlesztésének értékelése
(Megközelíthetőség, Nyitva tartás, Várakozási idő-várólista, Térítési díjak)

B3 Célcsoport-elérés
(Toborzás , Hólabda effektus , Kommunikációs eszközök alkalmazása)

B4 Koordináció és integráltság
(Csapatmunka , Jelzőrendszer , Koordináció és partnerség)

C) Szervezeti, intézményi szempontok az értékelés során

C1 Humán erőforrás

(végzettség, szabályszerű alkalmazás)

C2 A munkaszervezés kérdései

(tisztázott feladatkörök, érdekütközések felismerések, feladatdelegálás)

C3 Gazdasági értékelés

(források felhasználása, hatékonysága, átláthatósága)

C4 A szolgáltató partnerségi

(támogatók és ellenérdekeltek azonosítása)

D) Az ellátottak helyzetének változása

D1 Kliens elégedettség alakulása

(Szakmai szolgáltatásokkal való elégedettség, Kommunikációval való elégedettség, Adminisztrációs terhekkel való elégedettség)

D2 Kliens viselkedés-változás

(Motiváció változása, Attitűdök változása, Egészség-magatartás változása)

D3 Kliens egészségi állapot változása

(Fizikai egészség változása, Mentális egészség, Szociális egészség)

D4 Szociális helyzet változása

(Lakhatás, Jövedelmi helyzet, Munkaerő piaci helyzet)

E) Társadalmi kontextus értékelése

E1 Disszemináció

(Csatornák, Tartalom, Eredményessége)

E2 Expozíció

(Döntéshozók érzékenyítése , Szakmai partnerek érzékenyítése, Lakosság érzékenyítése)

E3 Fenntarthatóság

(Intézményi fenntarthatóság, Program fenntarthatósága, Pénzügyi fenntarthatóság)

E4 Illeszkedés

(Illeszkedés a szolgáltatástervezési koncepcióhoz, Illeszkedés az intézmény fejlesztési tervéhez, Illeszkedés a térségben tervezett pályázatokhoz)

1) Kvalitatív forrás

(strukturált interjú – A kérdőív, a projekt koordinátorokkal)

2) Kvantitatív

(survey – B kérdőív, a résztvevő intézményeknek)

3) Dokumentumok elemzése

(folyamatában készült anyagok)

Előnyök és hátrányok

<u>Előnyök:</u>	<u>Hátrányok:</u>
▪ Indirekt becslés, ezáltal olcsó ▪ Nem kell különösebb módszertani szakértelem hozzá ▪ Komoly statisztikai felkészültséget nem igényel ▪ Jól strukturált ▪ Segít átgondolni a program egészét ▪ Rendszerbe foglalja az értékelést ▪ A négy helyszín fejlesztése összehasonlíthatóvá válik ▪ Egyedi specifikációknak is teret ad ▪ Részletesen kidolgozott és leírt útmutatók elérhetők ▪ Programértékelésekben elfogadott módszer	▪ Egyelőre sem a kezelőhelyek sem a helyi drogpolicy szereplői nem ismerik ▪ Időbeli állandóságot feltételez, rövid idő alatt kell végigvinni ▪ Lokális szinten korlátozott lehet az információkhoz való hozzáférés ▪ Nem független adatforrásokon torzított becslések készülnek ▪ Túl sokat várunk tőle ▪ Nagyon függ az eredmény az értékelő személyétől ▪ Nem lehet validálni a képzett indikátorokat ▪ Félő, hogy a becslés végén kapott relatív értéket a helyi közösség objektív adatként percipálja

Köszönöm a figyelmet!

tdomokos@echomail.hu