

**Sdružení Nové Město na Moravě o.s. EZOP**  
**Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež**  
**Ilona Hájková**

Autorka se v bakalářské práci zabývá problematikou kvality sociálních služeb s cílem porovnat hodnocení inspekce kvality a hodnocení uživatelů služby. Vychází ze zkušeností, které získala při dlouhodobé praxi v Nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež Ezop v Novém Městě na Moravě.

Autorka nejprve popisuje okolnosti a podmínky fungování zmiňované služby. Předkládá údaje o organizaci, která službu zřizuje a zajišťuje, charakterizuje lokalitu, v které působí i její postavení v komunitním plánu sociálních služeb. Zabývá se historií, pojetím, cíli, cílovou skupinou, legislativním zakotvením nízkoprahových zařízení pro děti a mládež i specifickými metodami terénní a nízkoprahově organizované sociální práce. Praktickou realizaci dokládá podrobným popisem aktivit, programů a organizačního zajištění služeb NZDM Ezop.

Zjištění inspekce kvality v sociálních službách o nedostatečném naplnění některých kritérií procedurálních standardů autorka konfrontuje s názory uživatelů služby. Na základě zjištěných nedostatků provedla anonymní dotazníkové šetření, kterým zjišťovala, jak situace, v kterých služba nesplňuje kritéria příslušných standardů, vnímají uživatelé. Další otázky se týkaly „spokojenosti“ uživatelů služby s provozní dobou, programy a důvěryhodností pracovníků. Při formulaci otázek i realizaci šetření brala autorka v úvahu věk uživatelů, důraz kladla na porozumění a zajištění anonymity. Průběhu šetření věnovala velkou pozornost, informovala pracovníky služby a zajistila si jejich souhlas. Uživatelé se dozvěděli o plánovaném šetření z informačního letáku s údaji o účelu, termínech a možnosti zúčastnit se dobrovolně. Šetření prováděla autorka osobně bez účasti pracovníků služby, aby děti nebyli ovlivněny jejich přítomností a mohla reagovat na případné dotazy a vysvětlit nejasnosti v otázkách. Šetření se zúčastnilo 51 uživatelů služby (z celkového počtu 60.). Získané výsledky autorka zpracovala graficky a podrobně okomentovala.

V závěrečné kapitole autorka vyhodnotila výsledky výzkumu a naplnění cíle bakalářské práce. Popisovaným šetřením potvrdila předpoklad, že děti – uživatelé nízkoprahového klubu hodnotí prostředí, podmínky i nabízené programy pozitivně a některým okolnostem služby nepřikládají takovou váhu jako inspektoři kvality sociálních služeb. Uvažuje o tom, zda standardy kvality jsou formulovány dostatečně obecně tak, aby umožnily objektivní hodnocení celého, velmi různorodého spektra sociálních služeb. Předkládá náměty ke zkvalitnění posuzované služby, týkají se personálního zajištění služby, efektivní týmové práce, dalšího vzdělávání pracovníků i upřesnění tematických zaměření programů pro uživatele. Nabízí se ale také otázky k průběhu a pojetí inspekce kvality v konkrétních sociálních službách, zda a jak se zjišťuje názor uživatelů služby, jak je brán v úvahu, jak výsledné hodnocení ovlivňují zkušenosti, názory a postoje jednotlivých inspektorů.

Předkládaná bakalářská práce splňuje formální náležitosti, je zpracována s velkou pečlivostí, reaguje na aktuální problematiku. Svědčí o velmi dobrých znalostech, praktických zkušenostech, zaujetí i kritickém náhledu ve vztahu ke zvolené problematice.

**Bakalářskou práci doporučuji k obhajobě a navrhuji hodnocení A – výtečně.**

PaedDr. Marie Vorlová