

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE PEDAGOGICKÁ FAKULTA

KATEDRA SPECIÁLNÍ PEDAGOGIKY

MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI OPS TYFLOSERVIS

Measurement of Satisfaction with the Service in the Public
Welfare Agency Tyfloservis



Vedoucí bakalářské práce: Doc. PhDr. Lea Květoňová, Ph.D.

autorka BP: Barbora Šedivá

ročník: 3.

obor studia: speciální pedagogika

typ studia: kombinované

měsíc a rok dokončení BP: červen 2010

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury.

Místo vypracování: Praha

Datum: 6. 4. 2010

vlastnoruční podpis

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla vyjádřit své poděkování všem, kteří mi při zpracování absolventské práce pomáhali, především Doc. PhDr. Lee Květoňové, Ph.D. za obětavý přístup, cenné připomínky a čas věnovaný vedení této bakalářské práce. Dále děkuji svým kolegům z OPS Tyfloservis, kteří byli ochotni se mnou spolupracovat při dotazníkovém šetření, stejně tak respondentům, kteří se šetření zúčastnili. Velmi děkuji PhDr. Josefu Cerhovi, řediteli Tyfloservisu, za vstřícný přístup a podpora během celého studia.

Anotace

Předmětem bakalářské práce je měření spokojenosti uživatelů obecně prospěšné společnosti Tyfloservis. Cílem práce je za prvé popis dostupných teoretických poznatků týkajících se měření kvality a spokojenosti v prostředí sociálních služeb, za druhé provedení dotazníkového šetření v obecně prospěšné společnosti Tyfloservis, zaměřeného na zjištění spokojenosti uživatelů se službami a za třetí na základě výsledků provedeného průzkumu zformulovat opatření a návrhy na zlepšení kvality služeb.

Práce se skládá ze dvou částí, teoretické a praktické. První část je dělena do tří kapitol. Prezentuje teoretické poznatky vztahující se ke kvalitě v sociálních službách, následuje kapitola o nástrojích k zajištění kvalitní sociální služby. Třetí kapitola se zabývá pojmem spokojenost a možnostmi jejího zjišťování a měření. V druhé části jsou zpracovány výsledky provedeného empirického výzkumu, včetně jejich interpretace. Předpokladem je, že získané výsledky z této části mohou přispět i praxi v organizaci, kde bylo dotazníkové šetření prováděno.

Klíčová slova: kvalita, sociální služby, standardy kvality, spokojenost, průzkum

Annotation

The topic of the Bachelor's project is the client satisfaction evaluation of the public welfare agency Tyfloservis. The object of the project is characteristic of available theoretic knowledge related to measuring quality and satisfaction with social welfare services, organizing a questionnaire survey in the public welfare agency Tyfloservis, focused on determining satisfaction of clients with the service and based on the survey results formulating of measures and proposals to improve the quality of the services.

The work consists of two parts, theoretical and practical. The first part is divided into three chapters. It presents theoretic knowledge relating to quality in social welfare service, a chapter on instruments ensuring high-quality social welfare service follows. Chapter III deals with the concept of satisfaction and possibilities of its determining and

measuring. In the second part the results of an accomplished empiric survey are evaluated, including their interpretation. The assumption is that the obtained results in this part may contribute to improvements within the agency where the survey was carried out.

Key words: quality, social services, The Quality Standards, satisfactions, surveys

OBSAH

Úvod	7
1. Kvalita jako předpoklad spokojenosti	8
1.1. Pojem kvalita – obecně	8
1.2. Kvalita služeb	9
1.3. Kvalita v sociálních službách	9
1.4. Systémy a nástroje řízení kvality	11
1.5. Zajištění kvality sociálních služeb v ČR.....	12
2. Nástroje k zajištění kvality sociálních služeb v ČR.....	14
2.1. Registr sociálních služeb.....	14
2.2. Inspekce sociálních služeb	14
2.3. Odborná způsobilost pracovníků	16
2.4. Standardy kvality sociálních služeb	17
2.4.1. Charakteristika standardů kvality sociální služeb.....	17
2.4.2. Rozdělení standardů kvality sociálních služeb	18
2.4.3. Slabé stránky standardů kvality sociálních služeb.....	19
2.4.4. Standard č. 15 – zvyšování kvality sociální služby.....	20
3. Spokojenost uživatelů a její zjišťování	22
3.1. Definice spokojenosti	22
3.2. Rozdíl mezi pojmy kvalita a spokojenost	23
3.3. Proč měřit spokojenost.....	23
3.4. Příprava měření spokojenosti.....	24
3.5. Proč nestačí měřit jen stížnost.....	25
3.6. Vliv pracovníků na spokojenost uživatelů	26

4. Měření spokojenosti uživatelů v OPS Tyfloservis	29
4.1. Tyfloservis, o.p.s.	29
4.2. Dosavadní kontrola kvality poskytovaných služeb v organizaci	29
4.3. Cíl výzkumu	32
4.4. Použité metody	32
4.5. Výsledky výzkumu a jejich interpretace.....	33
4.6. Závěry výzkumu a návrhy pro speciálně pedagogickou teorii a praxi	43
Závěr	47
Použitá literatura.....	49
Legislativa a jiné materiály	51
Přílohy.....	52

Úvod

Kvalita poskytovaných sociálních služeb je dnes jedním z velmi živých a diskutovaných témat. Na aktuálnosti nabyla s řadou procesů, kterými naše společnost v posledním období prošla nebo prochází. Rostoucí zájem o možnosti zavádění systémů řízení kvality v oblasti sociálních služeb je možno sledovat také v souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie. Převratným v zabezpečení sociálních služeb a definováním základních kritérií, jako je např. kvalita, způsoby financování, inspekce, apod., se stal nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Stejně jako v soukromém sektoru, i v prostředí sociálních služeb je kladen stále větší důraz na kvalitu. Jednou z možností posuzování kvality poskytovaných služeb je měření spokojenosti zákazníků, respektive uživatelů. Má-li organizace poskytovat takové služby, se kterými budou uživatelé spokojeni, je třeba, aby mimo jiné znala jejich očekávání ve vztahu k těmto službám. Výsledky měření mohou pomoci zlepšit kvalitu poskytovaných služeb, otevřenost organizace a zapojení uživatelů do procesu modernizace organizace a v konečném důsledku i celkovou image organizace.

Cílem práce je za prvé popis dostupných teoretických poznatků týkajících se měření kvality a spokojenosti v prostředí sociálních služeb, za druhé provedení dotazníkového šetření v obecně prospěšné společnosti Tyfloservis, zaměřeného na zjištění spokojenosti uživatelů se službami a za třetí na základě výsledků provedeného průzkumu zformulovat opatření a návrhy na zlepšení kvality služeb.

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí. První teoretická část obsahuje tři kapitoly zabývající se pojmem kvalita obecně a následně v sociálních službách, nástroji k zajištění kvality v sociálních službách, spokojeností uživatelů a možnostmi jejího zjišťování. V druhé praktické části jsou zpracovány výsledky provedeného empirického výzkumu. Předpokladem je, že získané výsledky z této části mohou přispět i praxi v organizaci, kde bylo dotazníkové šetření prováděno.

1. Kvalita jako předpoklad spokojenosti

1.1 Pojem kvalita - obecně

Kvalita jako pojem se nachází ve slovníku každého z nás. Kdybychom si položili otázku, který výrobek či služba jsou kvalitní, setkáme se pravděpodobně s různými názory. Jedná se tedy o pojem vnímaný velmi individuálně, pro který existuje řada definic, z čehož vyplývá, že definovat kvalitu není snadné.

Pojem kvalita je odvozen od latinského „qualis“, což znamená „jaký“ nebo „jaké je povahy“. Norma ČSN EN ISO 8402:1995 kvalitu (jakost) definuje jako celkový souhrn znaků entity, které ovlivňují schopnost uspokojovat stanovené a předpokládané potřeby. Termín entita zde označuje cokoliv, co lze běžným způsobem vzít samostatně v úvahu bez ohledu na podstatu. Entita zahrnuje činnost probíhající ve formě procesů, výsledky, osoby a organizace s tím spojené.

Teorie se doposud neshodla na definici „kvality“. Molek (2009) ji definuje jako „absence vad a nedostatků u výrobků či služeb“. V Evropské chartě kvality se dočteme, že *„Kvalita je cílem snažení o excelenci. Kvalita je také metoda a cesta k podpoře aktivní účasti pracovníků založená na angažovanosti a odpovědnosti každého jednotlivce.“* Podle Gladkijeho, Strnada, Stožického (1999) je třeba se ptát: *„Z pohledu koho z účastníků hodnotíme kvalitu? Na jakých hodnotách je definice kvality založena? Z jakých znalostí a z jakých zdrojů vychází?“*

V literatuře se vyskytuje jednotný názor v tom, že kvalita sestává z komponent (Meffert, 1996):

- objektivních,
- subjektivních.

Objektivní kvalita souvisí se stranou nabídky, týká se technické specifikace produktu či služby. Oproti tomu kvalita subjektivní, jež je spojena s odběratelem, se považuje za výsledek hodnocení zákazníka, je brán na zřetel jeho individuální užitek v určitých situacích.

1.2 Kvalita služeb

Pojmem služba se rozumí činnost odehrávající se mezi zákazníkem a dodavatelem. Požadavky zákazníků se ve srovnání s výrobky plní hůře, protože je zde obtížnější nalézt měřitelné znaky kvality. Typické je, jak píše Veber (2002), že zákazník je přítomen poskytování služby a proto poskytovatel má velmi omezené možnosti nápravy vyskytnuvších se chyb a nedostatků. Na druhou stranu je však možné, na rozdíl od koupě výrobku, operativně zasáhnout do procesu dle individuálních potřeb a přání zákazníka.

Mateides (2006) definuje kvalitu služby jako schopnost poskytovatele služby vytvořit požadovaný výkon podle očekávání zákazníka na určité, jím požadované úrovni. Dle normy ČSN EN ISO 9000-1:1994 se znaky služby mohou lišit od znaků výrobků a ty se mohou týkat takových hledisek, jako jsou pracovníci, doba čekání, dodací lhůta, hygiena, věrohodnost a informace, poskytované přímo konečnému zákazníkovi. Hodnocení zákazníkem, často velmi subjektivní, je konečným měřítkem kvality služby.

Dle Mefferta (1996) je kvalita služeb posuzována pomocí specifických kritérií, kterými jsou:

- věcné a personální vybavení,
- spolehlivost, se kterou jsou služby poskytovány,
- pohotovost podpory odběratele při řešení problému,
- zdvořilost a důvěryhodnost pracovníků,
- porozumění zákazníkovi, tedy pohotově vyplnit jeho individuální přání.

1.3 Kvalita v sociálních službách

Jak bylo výše řečeno, vyjádřit kvalitu ve službách je obtížnější. V oblasti sociálních služeb může jít o úkol ještě náročnější, protože v tomto případě se pracuje s lidmi v obtížné životní situaci. Navíc, jak píše Hrdá (2007) jsou mnozí z nich v postavení, v němž jen stěží mohou čelit špatné kvalitě služby. Mimo jiné zde také neplatí tržní princip, neboť často neexistuje alternativa a v tomto nekonkurenčním prostředí hraje významnou roli při definování kvality regulace státu. V sociálních

službách se pojetí kvality vztahuje ke kvalitě života, ne pouze ke kvalitě spotřeby. Zde hrají roli ještě další faktory, jako je profesionalita personálu, etické kodexy sociálních pracovníků, psychologů, zdravotníků a dalších pomáhajících profesí, jimiž jsou tito vázáni. Nejvýznamnějším faktorem, který určuje kvalitu služby, je naplnění očekávání uživatelů, což je ovšem další nepřesná definice, protože očekávání jsou závislá na kontextu místa a doby poskytování služeb.

Pogodová (2006) ke kvalitě sociální služby uvádí „*kvalita znamená efektivní využívání zdrojů, schopnost reagovat na individuální potřeby, úspěšnost při sociálním začleňování a při získávání autonomie a nezávislosti*“. Hermanová (2006) uvádí, že za kvalitní je považována taková služba, která je vykonávána kvalifikovanými pracovníky, poskytovaná s přiměřeným technickým a dalším vybavením, poskytovaná přiměřeně stavu klienta, je přínosem pro zdravotní stav či kvalitu života, je přijatelná z hlediska hodnotové a emocionální rovnováhy, je řádně dokumentovaná a zdůvodnitelná. Jabůrková a kol. (2007) píše, že za kvalitní služby lze považovat ty, které pomáhají uživatelům žít běžným životem, naplňovat jejich vlastní cíle a chrání jejich práva a zájmy. Nicméně žádnou definici není možné považovat za všeobecně uznávanou. Všechny definice však často obsahují následující kategorie: spokojenost klienta, reakce na potřeby uživatele, vysoká odborná úroveň péče, odpovídající prostředí, bezpečí, kontinuita péče a dostupnost.

Kvalita sociálních služeb je dnes jedním z velmi živých a diskutovaných témat. Na aktuálnosti nabyla s řadou procesů, kterými naše společnost v posledním období prošla nebo prochází. Ještě v 60. – 70. letech minulého století se nerozvíjela téměř žádná diskuze o „kvalitě“ v sociálních službách, jak ji chápeme dnes. V mnoha evropských státech je problematika zajišťování kvality sociálních služeb v současné době předmětem zájmu veřejné politiky. Jedním z důvodů jsou neustále se opakující informace o nízké kvalitě služeb a odhalené skandály upozorňující na zneužívání uživatelů. Flöser (in Mátl, Jabůrková, 2007) uvádí, že například v Německu, kde byla garance kvality považována za nedílnou součást morální integrity charitativních organizací a nezpochybnitelnou hodnotou vzájemné důvěry, vedly v 60. letech 20. století početné skandály u soukromých a neziskových poskytovatelů služeb k tlaku na vytvoření legislativy upravující kontrolu kvality na federální úrovni. Sainsbury (in Mátl,

Jabůrková, 2007) píše, že v Anglii se toto téma dostalo do popředí v 80. letech poté, co vyšla na povrch skandálně nízká úroveň kvality soukromých residenčních zařízení pro seniory v Kentu a po zveřejnění informací o zneužívání starých lidí v londýnských čtvrtích Southwark a Camden. Podle Bochela (in Mátl, Jabůrková, 2007) se v jiných evropských státech pak standardy kvality staly součástí veřejných politik na základě výměny zkušeností a transferu znalostí z více rozvinutých zemí či jako reakce na lobbyistické úsilí profesních asociací sociálních pracovníků nebo různých nátlakových skupin zastupujících zájmy uživatelů či skupin poskytovatelů s cílem zvýšit kvalitu dostupných sociálních služeb.

1.4 Systémy a nástroje řízení kvality

V současné době se v zemích Evropské unie zajišťuje kvalita sociálních služeb různým způsobem. Hovoří se jednak o tradičních profesionálních systémech, jako je inspekce a supervize. Ty definují kvalitu z hlediska poskytování služeb a zaměřují se zejména na vysokou odbornost pracovníků. Jabůrková (in Sýkorová, 2004) píše, že vzhledem k probíhajícím socioekonomickým změnám, které vyvíjejí tlak na pružnost i cenovou únosnost veřejných služeb, se v této oblasti stále více prosazují také způsoby zajištění a zvyšování kvality, jež jsou převzaty z obchodní sféry. Těmi jsou zejména Total Quality Management (TQM) či European Foundation of Quality Management (EFQM), jejichž význam spočívá zejména v tom, že umožňují spojit kvalitu a osobní odpovědnost a věnují více pozornosti uživateli (konečnému příjemci služby). Dále se mohou v sociální sféře uplatňovat také ISO normy (především řady 9000 a 14000), systém CAF (zlepšování organizace pomocí sebehodnocení) nebo benchmarking (metoda řízení kvality a zlepšování se učením od druhých).

Dle Baštecké a kol. (in Čermáková, Holečková, 2008) se jako velmi vhodný pro sociální služby jeví právě model EFQM. Zahrnuje hodnocení v těchto oblastech (oblasti 1 - 5 jsou předpoklady, 6 - 9 výsledky):

1. Vedení: jak jednání a chování vedení, resp. vedoucích pracovníků podporují a zaručují kulturu organizace.
2. Politika a strategie: jakou politiku a strategii formuluje organizace, jak ji provádí v praxi, přezkúšuje a jaké prostředky používá.
3. Pracovníci: jak je využíván a rozvíjen potenciál pracovníků.

4. Partnerství a zdroje: jak efektivně jsou využívány zdroje, jež jsou k dispozici (finanční, informační, vztahy, metody a duševní hodnoty).
5. Procesy: jaké procesy v organizaci probíhají, jak jsou řízeny, přezkušovány a zlepšovány.
6. Spokojenost uživatelů: co organizace dělá pro spokojenost uživatelů.
7. Spokojenost pracovníků: jak reaguje organizace na očekávání zaměstnanců.
8. Společenská zodpovědnost: co dělá organizace pro to, aby plnila očekávání společnosti – místní i národní úroveň.
9. Výkonnost organizace: jak reaguje organizace na očekávání a požadavky zainteresovaných, efektivita.

Při snaze zavádět komerční systémy zjišťování a zvyšování kvality v sociálních službách je třeba si uvědomit, že na rozdíl od těch komerčních, mají několik odlišností. Dle Jabůrkové (in Sýkorová, 2004) jsou to: financování z veřejných zdrojů, závislost na politických rozhodnutích a vazba na legislativu. Dalšími důležitými rozdíly jsou také: častá intimní povaha těchto služeb, provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě a významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství. Z těchto důvodů dochází v oblasti zajištění a zvyšování kvality sociálních služeb k propojování profesních i komerčních přístupů.

1.5 Zajištění kvality sociálních služeb v ČR

V České republice donedávna probíhala kontrola kvality sociálních služeb pouze na základě revizí požární bezpečnosti, dodržování hygienických předpisů či auditem účetnictví a účetních postupů. Dosavadní absence kvality má více důvodů. Komunistický režim v tehdejší Československu zavedl systém sociální sítě, ale sledoval především kvantitativní stránku služeb (počet míst, počet lůžek). Kvantitativní přístup k sociálním službám považuje člověka za objekt sociální služby. Kvalitativní přístup vytváří podmínky, v kterých je člověk subjektem služeb. Podle Kuchařové a Veselé (2001) byla vlastní kvalita poskytovaných služeb stranou zájmu, a to i z toho důvodu, že nebyla určena její kritéria. Dle Hrdé (2007) se jevílo jako nemožné sledovat kvalitu sociálních služeb pod zorným úhlem ochrany lidských práv, protože to i mnozí staří praktici považovali za cosi nezachytitelného.

V současné době je v České republice kvalita v sektoru sociálních služeb řízena právním rámcem tvořeným novým zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dle tohoto zákona se kvalitní službou rozumí taková péče, která umožňuje uživateli žít normální život (inkluzivnost služeb), reaguje na jeho potřeby (služby jsou šité na míru) a chrání jeho práva a zájmy (bezpečnost služeb). Nástroje, které právní rámec zavádí s cílem zajistit kvalitu služeb, jsou registrace poskytovatelů, inspekce kvality, kvalifikační předpoklady a požadavky na vzdělávání pracovníků a v neposlední řadě standardy kvality sociálních služeb.

Ojedinelou snahu týkající se kvality sociálních služeb vyvíjí v České republice Asociace poskytovatelů sociálních služeb. Asociace se zabývá projektem Značka kvality, jehož výstupem by měla být certifikace kvality poskytovaných služeb. Předmětem měření a certifikace kvality bude pobytová služba – domovy pro seniory. Dle Horeckého (2010) obdobný systém funguje např. v Německu, kdy Institut pro značku kvality v sociálních službách uděluje tzv. značku kvality. Podobný model mají i v sousedním Rakousku. Ve Velké Británii je takový systém znám pod označením Comprehensive Performance Assessment. Byl původně vyvinut pro veřejnou správu a později rozšířen na sociální služby. Vytvoření systému monitoringu kvality v pobytových zařízeních a marketingové značky kvality vychází ze základních standardů kvality sociálních služeb – konkrétně standard č. 15. První certifikované domovy pro seniory můžeme očekávat na přelomu roku 2010 a 2011. Domovy pro seniory jsou však první stupínkem. Asociace poskytovatelů chce tento projekt postupně rozšířit na další typy služeb a zároveň připravuje zpřístupnění dalších modelů měření a zvyšování kvality či jejich zavedení do sociálních služeb.

2. Nástroje k zajištění kvality sociálních služeb v ČR

2.1 Registr poskytovatelů sociálních služeb

Prvním z nástrojů, který by měl zajistit kvalitu sociálních služeb, je registrace poskytovatelů služeb. Nyní lze sociální služby poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Toto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci vydaným příslušným krajským úřadem. Registraci mohou obdržet jen ti poskytovatelé, kteří splní podmínky, které jsou definovány v § 79 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Zákon stanoví, že registrující orgán vydá rozhodnutí o registraci, jestliže žadatel uvede označení poskytovatele sociálních služeb a prokáže bezúhonnost a odbornou způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby, zajištění hygienických podmínek, vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby, zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu. Registr vede krajský úřad, jeho elektronickou podobu spravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Registraci může krajský úřad zrušit v případě, že poskytovatel služeb neplní podmínky registrace, závažně porušuje své povinnosti a nesplňuje standardy kvality poskytovaných sociálních služeb a tyto nedostatky neodstraní. Ke zrušení registrace může dojít i v případě negativního výsledku inspekce, kterou ze zákona provádí institut inspekce poskytování sociálních služeb.

Jabůrková a kol. (2007) však oponují, že s kvalitou sociálních služeb souvisí pouze jediná povinnost v registru, a tou je požadavek odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách. Další podmínky jsou čistě administrativní.

2.2 Inspekce sociálních služeb

Druhým nástrojem systému hodnocení kvality je inspekce sociálních služeb, která zajišťuje možnost kontroly a vymáhání kvality poskytovaných sociálních služeb. Wildmannová (in Hyánek a kol., 2007) píše: „*Inspekcí kvality poskytování sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Postupy, metody a jejich výsledky jsou při inspekci srovnány se standardy kvality poskytovaných služeb jako obecně uznávanými postupy a metodami při poskytování sociálních služeb s přihlédnutím k ekonomickým*

možnostem.“ Inspekce kvality sociálních služeb by měla završit proces implementace standardů kvality do praxe.

Účelem inspekci sociálních služeb je především:

- ochrana zájmů zranitelných skupin obyvatelstva, ke kterým patří lidé v nepříznivé sociální situaci, kterými jsou všichni uživatelé sociálních služeb;
- dohled nad úrovní poskytování sociálních služeb se zvláštním důrazem na dodržování lidských práv jejich uživatelů;
- kontrola nad veřejnými prostředky, aby byly využívány v souladu se stanovenou státní koncepcí sociálního začleňování a prevence sociálního vyloučení.

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, jejichž plnění se hodnotí systémem bodů. Obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení stanoví prováděcí právní předpis, vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona č. 108/2006 o sociálních službách. Nemělo by se jednat jen o administrativní kontrolu předepsané dokumentace, ale o skutečné nezávislé a objektivní ověřování schopnosti poskytovat kvalitní sociální službu v souladu se stanovenými standardy.

Hodnocení kvality sociálních služeb provádí nezávislí odborníci – inspektoři. Jsou evidováni v Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV na základě ministerstvem vydaným Osvědčení o absolvovaném vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb. Inspektoři musí mít odborné vzdělání, odbornou praxi, osobnostní předpoklady a jsou proškoleni pro provádění inspekci. Personální zajištění inspekci je částečně dáno zákonem o sociálních službách, který určuje, že inspekční tým se musí skládat nejméně ze tří členů a částečně je dán metodikou MPSV, která popisuje předpoklady pro výkon inspekční činnosti.

Inspekce v sociálních službách byla nejprve založena na dobrovolnosti a v tomto smyslu nebyla jen kontrolou, ale jak píše Johnová a Smékalová (2003) měla také přispět k rozvoji jednotlivých zařízení. Poté, co vstoupil v platnost zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je zaměření inspekci podstatně více kontrolní, protože činnost inspektorů podléhá mimo zákona o sociálních službách také zákonu o státní kontrole.

Jabůrková a kol. (2007) uvádí, že zásady pro provádění inspekcí jsou v zákoně však velmi stručné. Zákon totiž neupravuje roli inspektorů, nezakotvuje jejich odbornou způsobilost, resp. kvalifikační a další požadavky, průběžné vzdělávání, metodické vedení a systém akreditací inspektorů. Dle Musila (2007) se obavy poskytovatelů týkají zejména nestranného výkonu inspekce. V procesu inspekcí hraje rozhodující roli lidský faktor, tedy to, zda např. inspektor nebude při hodnocení posuzovat snahu o dosažení žádoucího způsobu jednání s klienty, ale bude prosazovat své představy o tom, jak to má organizace udělat nebo mít napsané. Jabůrková a kol. (2007) popisuje další riziko, kterým je provádění inspekcí krajskými úřady. To je vystavuje výraznému střetu zájmů. Poskytovatelé služeb vyjadřují obavy, že kraje budou protežovat vlastní zařízení.

2.3 Odborná způsobilost pracovníků

Třetím nástrojem, který by měl zabezpečit kvalitu poskytovaných služeb, je definování odborné způsobilosti pracovníků působících v sociálních službách a jejich dalšího vzdělávání. Zákon upravuje nejen jednotlivé činnosti těchto pracovníků, ale také podmínky jejich odborné způsobilosti. Stanovuje povinnost upevňování a doplňování kvalifikace v minimálním rozsahu 24 hodin ročně. Zákon rozděluje osoby pracující v sociálních službách na sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky a pedagogické pracovníky. Skupina sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách má zákonem jasně stanoven obsah své práce a nutné vzdělání, které je pro výkon této práce dle nového zákona nezbytné. Dle důvodové zprávy k zákonu č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006 má tato právní úprava *„umožnit kontrolu kvality vzdělávacích programů sociálních pracovníků, posílit přiměřenost jejich obsahu a tím splnit očekávání, která pro sociální práci plynou ze standardů veřejných služeb obvyklých v Evropské unii.“*

V této oblasti se jeví jako problematické neuznávání kvalifikací absolventů teologických a pedagogických fakult. Dle Jabůrkové a kol. (2007) někteří poskytovatelé sociálních služeb upozorňují na fakt, že odpovědní úředníci odmítají uznávat vzdělání, u nichž není v osvědčení o státní zkoušce explicitně označena požadovaná kvalifikace v dikci zákona o sociálních službách. A to přesto, že zákon hovoří pouze o zaměření a není v něm obsažen fakultativní výčet oborů. To způsobuje, že mnozí vysoce

kvalifikovaní odborníci v sociálních službách jsou považováni za osoby odborně nezpůsobilé. Macurová (2006) rovněž upozorňuje, že pracovníci musí být také celoživotnímu vzdělávání otevření a přístupní. Pouze předepsané vzdělání však není zárukou kvalitního poskytování služby, důležitý je také přístup a osobnostní předpoklady.

2.4 Standardy kvality sociálních služeb

2.4.1 Charakteristika standardů kvality sociálních služeb

Posledním, velmi významným nástrojem, jsou Standardy kvality sociálních služeb, které popisují, jak má kvalitní služba vypadat. Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny v roce 2002 v souvislosti s potřebou vytvářet podmínky pro kvalitní poskytování sociálních služeb. Na jejich tvorbě se podíleli zástupci odborné veřejnosti, poskytovatelé i uživatelé sociálních služeb. Dle Boháčkové (2004) to bylo poprvé, kdy se na tvorbě kvality služeb podílel sám uživatel.

Dle Hrdé (2007, s. 10) se standardy vyznačují orientací na uživatele, důrazem na zachování jeho důstojnosti a ochranu jeho práv. Mají být primárně pomocí poskytovateli, teprve sekundárně jsou měřítkem pro kontrolu. Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob. Jak píše Lunetová (in Sýkorová, 2004) standardy byly v průběhu přípravy rovněž porovnávány se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí (Velká Británie, Rakousko) a USA. Dále do nich byly promítnuty principy tradičních systémů zajištění kvality služeb. V rámci česko-britského projektu proběhly již v roce 2002 dobrovolné pilotní inspekce v různých zařízeních sociálních služeb. Standardy využívají prvky profesionálních i komerčních systémů zajištění a zvyšování kvality a jsou plně kompatibilní s evropským sociálním modelem. Kritéria jsou velmi obecná, aby mohla být použita každou sociální službou, poskytovatelé sociálních služeb tak mají možnost sami definovat důkazy naplňování kritérií podle důležitosti, která přímo závisí na charakteru služby.

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1. 1. 2007. Zákon harmonizuje české sociální právo s právem Evropských společenství. Součástí prováděcí vyhlášky č. 505/2006 k zákonu o sociálních službách jsou i standardy kvality sociálních služeb, které jsou závazné pro poskytovatele sociálních služeb. Příloha č. 2, této vyhlášky, nově definuje obsahy 15 standardů kvality sociálních služeb (původně bylo standardů 17). Plné znění standardů kvality je uvedeno v příloze č 1.

2.4.2 Rozdělení standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb jsou rozděleny do tří základních částí:

- Procedurální standardy
- Personální standardy
- Provozní standardy

- I. *„Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování sociální služby vypadat. Na co je potřeba dát si pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka“ (Čermáková, Johnová, 2002). Řeší oblast vymezení cílů a způsobů poskytování služeb, ochrany práv uživatelů, jednání se zájemcem o službu, dohodu o poskytování služby, plánování a průběh poskytování služeb, oblast osobních údajů, řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, a jejich návaznost na další zdroje ve smyslu spolupráce s externími odborníky a udržování kontaktů s rodinou a dalšími přirozenými sociálními sítěmi.*

- II. *„Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících, na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají“ (Čermáková, Johnová, 2002).*

- III. *„Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality“ (Čermáková, Johnová, 2002)*

2.4.3 Slabé stránky standardů kvality sociálních služeb

Standardy se měly stát pomůckou pro poskytovatele usilující o dobré a kvalitní služby, ale téměř okamžitě se staly předmětem sporů a diskuzí. Odpůrci standardů poukazují na chybějící peníze (tím pádem i nedostatek kvalifikovaného personálu). Mátl a Jabůrková (2007) definují slabé stránky standardů takto:

1. Příliš obecné nastavení standardů s sebou nepřinese dostatečný tlak na změny. Organizace budou hledat cesty k jejich obcházení či pouze administrativnímu naplnění.
2. Nedefinují minimální standardy prostředí, neobsahují normy technické a provozní vybavenosti.
3. Nestanovují minimální standardy jednotlivých typů a forem sociálních služeb, včetně provozně technických podmínek.
4. Zpracování standardů představuje pro organizace obrovskou administrativní zátěž a čas na péči o klienta se bude zkracovat. Neobsahují ani hodnocení ekonomické efektivity.
5. Velký počet poskytovatelů očekává problémy s objektivním hodnocením ze strany inspekci kvality, které mohou být velmi subjektivní. Může docházet i ke zneužívání při inspekci kvality služeb (předpojatost či zaujatost inspektora, střet zájmů).
6. Diskutovanou oblastí je otázka míry kontroly a podpory, kdy kontrolu můžeme vnímat jako podnět k rozvoji nebo hodnocení jako kontrolu. Standardy představují riziko, že se mohou stát nástrojem kontroly nikoliv podpory.
7. Standardy jsou nevyvážené, velký důraz je kladen na práva uživatelů naproti absenci jakýchkoliv povinností.
8. Pro řadu pracovníků a uživatelů jsou psány nesrozumitelně. Pro porozumění musejí mít průvodce.

Zavedení standardů kvality je dlouhodobý proces, někteří jej odhadují na 4 až 5 let. Podle Plasse (in Štefan; Bílá, 2004) by k naplňování standardů měly stačit 3 – 4 roky. Dle Pogodové (2006) jde o běh na dlouhou trať a odhaduje, že proces transformace sociálních služeb bude probíhat v období minimálně příštích 10 - 12 letech. Každopádně se však jedná o proces, který je dlouhodobý, nedá se obejít ani zkrátit. Nemá proto smysl se snažit stát se vynikající organizací v krátkém čase.

2.4.4 Standard č. 15 – zvyšování kvality sociální služby

Úsilí všech předešlých standardů završuje standard č. 15 - zvyšování kvality sociální služby. Je jakýmsi pomyslným uzavřením kruhu. Na začátku služba definuje poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady práce, které potom uvádí do života veškerou svou činností, zejména individuální prací s uživateli. Obsah standardů kvality na tento proces klade určité nároky. Poslední standard pak ověřuje, do jaké míry se daří závazek naplňovat. Baštecká a kol. (in Čermáková, Holečková, 2008) uvádí, že smyslem standardu č. 15 je vyhodnocování, zda je poskytování služeb v souladu se zveřejněným posláním a cíli. Tato činnost není náhodná, nýbrž systematická. Pokud jsou zjištěny nedostatky, jsou přijímána patřičná řešení. Hodnocení se musí zaměřit na to, jak jsou naplňovány osobní cíle uživatelů.

Do hodnocení jsou zapojeni uživatelé, zaměstnanci a další právnické i fyzické osoby (spolupracující organizace, samospráva, odborníci z oboru, veřejnost). Důležitým nástrojem kontroly je zpětná vazba od našich uživatelů. Způsob zpětné vazby musí být bezpečný, a pokud to jde i anonymní, aby bylo zaručeno, že uživatelé sdělí svůj názor otevřeně a beze strachu. Existuje více možností, jak spokojenost uživatelů zjišťovat. Někdy se používají anonymní dotazníky, další metodou mohou být rozhovory s uživateli za pomoci nezávislého spolupracovníka, který uživatelům zaručí to, že za případnou kritiku či negativní hodnocení nebudou nějak znevýhodněni. Standard č. 15 velmi úzce souvisí se standardem č. 7, zabývající se stížnostmi na kvalitu sociální služby, které mohou být vděčným zdrojem podnětů pro zlepšení. Dobrým vodítkem, zda je naše služba kvalitní a co je možné zlepšit, může být zpětná vazba od zaměstnanců. Hodnocení by mělo probíhat na pravidelných poradách, supervizích, v sebehodnotících rozhovorech nebo v anonymních dotaznících.

Krutilová a kol. (2008) uvádí tato vodítka k naplňování standardu č. 15:

- Organizace průběžně kontroluje, zda poskytovaná praxe je v souladu s deklarováním veřejným závazkem.
- Pokud organizace zjistí, že se liší praxe poskytované služby od veřejného závazku, změní buď způsob poskytování služby, nebo veřejný závazek.
- Organizace má písemně zpracována pravidla, jak zjišťuje spokojenost uživatelů.

- Způsoby zjišťování spokojenosti uživatelů jsou bezpečné a pokud možno anonymní.
- Uživatelé mají možnost ovlivňovat to, jak je služba poskytována.
- Rodinní příslušníci, stážisté, spolupracující organizace mají možnost hodnotit, jakým způsobem je služba poskytována.
- Organizace má písemně zpracována pravidla, jak zapojuje pracovníky do hodnocení služby.
- Pracovníci mohou ovlivňovat způsob, jak je služba poskytována.
- Stížnosti nejsou vnímány jako „shazování“ naší služby, jsou vnímány jako možnost ke zjištění, jak můžeme zvýšit kvalitu poskytované služby.
- Stížnosti jsou pravidelně vyhodnocovány, a pokud z nich vyplýne konstruktivní doporučení, je uvedeno do praxe poskytované služby.

3. Spokojenost uživatelů a její zjišťování

3.1 Definice spokojenosti

Spokojenost je slovo, se kterým se v každodenním životě setkáváme často. Pokud se zeptáme, co přesně si pod tímto pojmem lidé představují, dostaneme řadu odpovědí typu: „Spokojenost znamená nemít starosti“ nebo „spokojený jsem, když se mi daří“ a podobně. Všechny tyto reakce vyjadřují názor člověka na jeho vnímání toho, s čím je či není spokojen, jde tedy o subjektivní pocit hodnotitele. Jde o vnímání toho, do jaké míry byly splněny jeho požadavky (nebo představy, očekávání) na situaci, kterou prožívá nebo na službu, která je mu poskytována. Odpovídá-li skutečnost jeho očekávání je spokojen, není-li jeho očekávání z větší míry naplněno, je nespokojen. Vzhledem k tomu, že očekávání mohou být různá, může být i spokojenost klientů s identickou službou velmi rozdílná.

Spokojenost zákazníka jednotliví autoři definují různě. Kotler (2001) uvádí, že *„spokojenost zákazníka závisí na jeho pocitech – potěšení nebo zklamání – vyplývajících z porovnání spotřebitelské výkonnosti (spotřebitelského užítku) s očekávanou výkonností.“* Kotler tuto definici dále vysvětluje tak, že spokojenost zákazníka je funkcí vnímané výkonnosti a očekávání, přičemž je-li skutečná výkonnost nižší než očekávání, zákazník není spokojen. Je-li naopak skutečná výkonnost nad očekáváním, zákazník je maximálně spokojen. Norma kvality ISO vysvětluje pojem spokojenost zákazníka jako vyjádření zákazníkem vnímané úrovně, do které se splnily jeho požadavky (norma ISO 9000:2001).

Jak bylo výše řečeno, spokojenost zákazníka je těžko uchopitelný pojem, což se odráží i ve vyšší náročnosti na jeho sledování a měření. V soukromém sektoru, který je motivován ziskem, je spokojenost zákazníků tím, co předurčuje samotné fungování organizace – nespokojený zákazník může přejít ke konkurenci, čímž firma ztrácí zisk. Ve veřejném sektoru to však tak jednoznačné není, některé organizace mají pomyslnou konkurenci, kde se odliv zákazníků může projevit v odlivu finančních prostředků organizaci svěřených i financí, které organizace získává vlastní činností. U některých

organizací ale nespokojený zákazník nemá na výběr a nemůže tedy přejít jinam, kde by jeho požadavky a potřeby mohly být uspokojeny lépe.

3.2 Rozdíl mezi pojmy kvalita a spokojenost

Výše je uvedeno, že kvalita je míra (stupeň) naplňování oprávněných požadavků. Spokojenost je vnímání toho, do jaké míry (v jakém stupni) jsou požadavky naplňovány. Spokojenost se nemusí týkat jen kvality, ale může se týkat také ceny (s ohledem na charakter sociálních služeb je pro zákazníka vnímání ceny méně důležité nebo dokonce zcela nedůležité). Spokojenost je na rozdíl od kvality vždy spojena s city a pocity. Lidé obvykle nereagují na skutečnost, ale na svoji představu o této skutečnosti. Proto je důležité získávat od uživatelů zpětnou vazbu o tom, jak jsou jejich očekávání a požadavky naplňovány.

Jak tvrdí Gasterová (2003), mezi spokojeností a kvalitou je úzký vztah: je-li zákazník spokojen, službu, kterou obdržel, musel vnímat a prožít jako vysoce kvalitní službu. Naopak tento vztah ale převést nelze – zákazník nemusí být spokojený, je-li služba vysoce kvalitní, neboť na jeho spokojenost působí mnohem více faktorů.

3.3 Proč měřit spokojenost

Šetření spokojenosti patří k nástrojům zjišťování zpětné vazby. Podle Půčka (2005) zpětná vazba organizaci poskytuje důležité informace o samotné spokojenosti zákazníků, dále o úrovni poskytovaných služeb a i další ukazatele výkonnosti, včetně ukazatelů ekonomických výsledků. Provádíme-li šetření pravidelně, můžeme vidět, zda opatření, která provádíme, mají na zvyšující se spokojenost vliv. Šetření je také vhodné provádět jako součást podkladů pro rozhodování o struktuře organizace, o poskytovaných službách, k případné reorganizaci či optimalizaci. Výsledky šetření mohou také být jedním z podkladů pro odměňování zaměstnanců. Bude-li zaměstnancům záležet na spokojenosti jejich klientů, kvalita služby a hlavně vnímání zákazníků o této službě, se výrazně zlepší.

Organizace ve veřejném sektoru zmiňují pojem spokojenosti zákazníka často již ve strategii, vizi nebo základním posláním organizace. Měření spokojenosti tak přináší

informace o tom, zdali a do jaké míry se podařilo cíle organizace naplnit, o účelnosti či neúčelnosti některých aktivit.

3.4 Příprava měření spokojenosti

Podle Půčka (2005) je důležité si ve fázi přípravy měření určit, jaké jsou důvody pro provádění měření a jaká jsou očekávání organizace, která měření provádí. Dále je nutné vymezit, čeho a koho se má šetření týkat a zdali bude měření jednorázové, anebo se bude v budoucnosti pravidelně opakovat.

Dalším krokem je stanovení znaků, u nichž se bude měření spokojenosti provádět. *„Znaky musí být pro zákazníka zjistiitelné. Můžeme je rozdělit na kvantitativní (zákazníkem měřitelné) nebo kvalitativní (zákazníkem hodnotitelné či porovnatelné). Znaky je vždy třeba definovat pro konkrétní službu. Při definování znaků je vhodné dotazovat se zákazníků, co je pro ně důležité.“* (Půček, 2005)

Při přípravě zjišťování spokojenosti by měla být věnována pozornost také období, v němž má být měření prováděno. Zvolené období by nemělo být ničím výjimečné, aby nebylo měření ovlivněno náhodnými výkyvy ve vnímání uživatele. Za nevhodné období by se potom dala označit např. doba, kdy došlo k podstatným změnám v oboru, kdy se podstatně změnila nabídka organizace nebo nabídka konkurenta a podobně. Za takových podmínek by mohl případný respondent šetření odhlédnout od předešlých zkušeností s organizací a svoji spokojenost odvíjet od momentální situace, kterou ovšem organizace nemusí být schopna ovlivnit (kupříkladu změna zákonů o poskytování sociálních služeb).

Co zahrnout do měření spokojenosti klientů ve veřejném sektoru? Votápek a Rašánek (2003) navrhují, aby organizace veřejného sektoru do měření spokojenosti zákazníků zahrnuly témata, která se týkají výsledků výkonů organizace v několika oblastech, a to:

Výsledky týkající se celkové image organizace:

- celková úroveň spokojenosti s výkonností organizace;
- vlídnost a nestrannost při jednáních;
- vstřícné a aktivní chování;

- flexibilita a schopnost řešit jednotlivé situace;
- otevřenost změnám;
- hledání podnětů a shromažďování myšlenek pro zlepšování;
- vliv organizace na kvalitu života zákazníků/občanů.

Výsledky týkající se angažovanosti:

- úsilí o zapojení zákazníků/občanů do navrhování služeb nebo produktů a do procesu rozhodování.

Výsledky týkající se dostupnosti:

- otevírací a čekací doby;
- množství a kvalita použitelných, dostupných a transparentních informací;
- úsilí zaměřené na administrativní zjednodušení a využívání jednoduchého jazyka;
- umístění budov (blízkost veřejné dopravy, parkovací možnosti atd.).

Výsledky týkající se produktů a služeb:

- jakost, spolehlivost, soulad se standardy jakosti a s deklaracemi práv uživatelů nebo občanů,
- doba vyřizování,
- kvalita rad poskytovaných zákazníkovi/občanovi.

3.5 Proč nestačí měřit jen stížnosti?

Rozhodne-li se organizace zjišťovat spokojenost pomocí systémů stížností a návrhů, je pravděpodobné, že získá potřebnou zpětnou vazbu spíše od těch zákazníků, u kterých převládá negativní (stížnosti) nebo pozitivní názor (návrhy na zlepšení). V tomto případě je možné, že budou chybět informace od středně spokojených zákazníků. Tento způsob ale nevyžaduje vysoké náklady, ani není náročný na odborné zpracování poznatků. Avšak počet stížností nemůže být jediným a už vůbec ne rozhodujícím ukazatelem míry spokojenosti zákazníků. V literatuře se uvádí, že u firem reklamuje jen cca 4% nespokojených zákazníků. Ti ostatní sice nereklamují, jsou však nespokojeni, svoji nespokojenost často šíří dál a zejména – nakupují u konkurence. Jenže u sociálních služeb vyjma některých není prvek konkurence. Mohou tedy uváděná 4 % platit i zde? Bernátová a Vaňová (1999) uvádějí: „... jen 4 % nespokojených lidí si stěžuje. Na každou stížnost připadá 26 dalších nespokojených lidí. Ještě horší je, že 65 –

90 % nespokojených lidí, kteří si nestěžují, ztrácejí důvěru vůči tomu, kdo službu poskytuje. Na druhé straně, když si lidé stěžují a jejich problém je rychle vyřešený, až 82 % z nich to dokáže ocenit loajálností, důvěrou a věrností.“

Důvody, proč si stěžuje tak nízké procento nespokojených zákazníků, se liší. Gasterová (2003) vyjmenovává tyto:

- klient se považuje za bezmocného („Moje stížnost stejně nic nezmění.“);
- bariéry (ve znalostech, postupech, možná diskriminace);
- osobní důvody (zákazník si obecně nerad stěžuje apod.);
- nízká očekávání („Všechny služby jsou stejně takové...“).

Výhodou zjišťování spokojenosti pomocí systému stížnosti je aktuálnost získaných informací, neboť zákazníci si stěžují v krátké době po vzniku problému, na který si stěžují. Problémy při měření mohou podle Mateidese (1999) vzniknout díky nesnadnému podávání stížností (např. složitý systém podávání stížností, který je pro zákazníky nesrozumitelný) a neúplně zachycené stížnosti (kdy není jasné, kde je příčina zákaznickovy nespokojenosti).

Krutilová a kol. (2008) také uvádějí, že poskytovatel by neměl chápat stížnosti pouze jako vyjádření určité míry nespokojenosti se způsobem, jak služby poskytuje, ale měli by vést k zamyšlení se nad tím, zda konkrétní způsob, jakým službu poskytuje, není opravdu třeba zlepšit či dokonce zcela změnit. Bylo by chybou se domnívat, že vše, co jsme doposud učinili je dokonalé, že tu už dále není co zlepšovat, že nelze i uvnitř naší organizace nacházet rezervy, s jejichž využitím můžeme poskytování služby učinit kvalitnějším.

3.6 Vliv pracovníků na spokojenost uživatelů

Spokojenost jednotlivých uživatelů sociálních služeb je ve značné míře určována pracovníky, kteří službu poskytují. Dle Sokola (2008) kvalitní sociální služba předpokládá angažovanost a odpovědnost každého jednotlivce v organizaci. Pro poskytování bezpečných, kvalitních a efektivních služeb již nestačí nadšení a empatie, ale pracovníci musí rozvíjet svoji odbornost a přizpůsobovat se novým požadavkům na svoji profesi.

Dalším významným faktorem, který dostupná literatura identifikuje jako předpoklad udržení a rozvíjení kvality služeb, je společná práce – aktivní participace všech pracovníků organizace na řízení kvality. Macurová (2006) upozorňuje na nezbytnost podpory týmové spolupráce, potřebu neustále motivovat pracovníky, získávat zpětné vazby zúčastněných stran a nepřetržitě komunikovat. Štegmannová (2006) považuje za nezbytné zapojení jak vedoucích zaměstnanců, tak zaměstnanců v přímé práci s klienty. Řízení kvality v praxi napomáhá i společná tvorba vnitřních pravidel.

Naproti výše uvedenému, kdy se předpokládá vysoká angažovanost každého pracovníka, stojí velký problém všech poskytovatelů sociálních služeb a tím je mzdová politika. Zajištění kvality s sebou proto ponese zvýšené náklady, zejména v oblasti mzdových nákladů na pracovníky. Nízké platové ohodnocení se týká jak pracovníků v přímé péči, tak i manažerů v porovnání s jinými odvětvími. Nízká společenská prestiž a nízké finanční ohodnocení pracovníků vede k fluktuaci pracovníků. Zamykalová a Veselský (2001) uvádějí, že pokud se nevyřeší otázka profesní mobility, která je téměř nulová a celoživotního vzdělávání, zůstanou mzdy v sektoru nízké, fluktuace pracovníků a feminizace sektoru vysoká a práce v sociálních službách málo prestižní. To vše povede ke zhoršování kvality poskytované péče.

Nenadál a kol. (2004) uvádí, na základě ověřených zkušeností (dotazníková šetření, brainstorming), nejvýznamnější faktory, které podmiňují spokojenost zaměstnanců:

- pracovní vztahy (mezi lidmi/týmy na pracovišti, vztah nadřízeného k podřízeným...);
- pracovní uspokojení (spokojenost s vykonávanou prací, smysluplnost, zajímavost, radost z práce, využití znalostí...);
- pracovní prostředí (technická vybavenost, prašnost, hlučnost, vibrace, osvětlení pracoviště, klimatické podmínky, sociální zařízení,);
- bezpečnost práce, ochranné pomůcky;
- možnost vzdělávání (účast na vzdělávacích programech s možností zvyšování kvalifikace...);

- informovanost v organizaci (o nejbližších strategických záměrech v rozsahu dle zájmových skupin zaměstnanců, zpětná informovanost o řešení případných problémů...);
- zaměstnanecká jistota (záruka trvalého zaměstnání a jistota finančního zajištění,...);
- zaměstnanecké výhody – benefity (dovolená, péče o zdraví, podnikové stravování, vhodná pracovní doba – prodloužené pracovní volno, sportovní a kulturní vyžití, vhodné formy pojištění, apod.);
- podmínky budoucí prosperity (kariérový osobní růst, možnost postupu/kariéry ve firmě...);
- řízení organizace (vztahy a chování řídicích pracovníků k zaměstnancům, ochota řídicích pracovníků řešit požadavky a připomínky zaměstnanců...);
- komunikace (ochota komunikace na všech úrovních řízení, odstraňování komunikačních bariér neformálním setkáním pracovníků, posezením při oslavách výročí...);
- odměňování (spokojenost s finančním ohodnocením);
- motivace (spokojenost s motivací /motivačními faktory ve firmě, např. pochvala či jiná ocenění nefinančního charakteru);
- možnost samostatného rozhodování a samokontroly (samostatnost v práci...).

Podle Zajíce a Veselého (2005) jsou největším bohatstvím každé organizace právě její zaměstnanci. Na druhou stranu však uvádějí, že mohou být i jejím největším problémem. Ze všech činitelů je sice člověk nejkreativnějším, ale na druhé straně nejsložitějším a nejrizikovějším faktorem.

4. Měření spokojenosti uživatelů OPS Tyfloservis

4.1 Tyfloservis, o.p.s.

Posláním obecně prospěšné společnosti Tyfloservis je podpora integrace lidí nevidomých a slabozrakých do společnosti prostřednictvím intervencí zaměřených na samotné nevidomé a slabozraké, osoby jim blízké a širokou laickou i odbornou veřejnost. Tyfloservis se snaží vybavit člověka se zrakovým postižením takovými dovednostmi a informacemi, aby byl schopen v maximální možné míře samostatně naplňovat své životní potřeby, získal přiměřené sebevědomí, zaměřil se na možnosti svého dalšího rozvoje, ale dokázal též rozpoznat své limity a požádat o pomoc. Toto poslání a cíle jsou součástí standardu č. 1 organizace.

Projekt Tyfloservis byl zpracován v roce 1991. Během několika let bylo zřízeno dvanáct ambulantních středisek ve všech krajských městech, kromě Pardubic, kde se předpokládá založení v nejbližších letech. Projekt byl v letech 1991 – 1995 realizován občanským sdružením Česká unie nevidomých a slabozrakých, od roku 1996 – 2000 občanským sdružením Sjedenocná organizace nevidomých a slabozrakých, která vznikla sloučením České unie nevidomých a slabozrakých a Společnosti nevidomých a slabozrakých ČR. V roce 2000 vznikla obecně prospěšná společnost Tyfloservis, která od roku 2001 zajišťuje realizaci projektu. K založení nové obecně prospěšné společnosti Tyfloservis vedl jediný důvod: nedostatek financí a s tím související reálná hrozba zrušení některých služeb, jelikož všechny služby jsou poskytovány zdarma.

Služby Tyfloservisu jsou určeny především pro dospělé osoby s těžkým zrakovým hendikepem. Dolní věková hranice klientů je stanovena na 15 let, horní pak není stanovena. Služby využívají především lidé, u nichž došlo k oslabení, nebo ztrátě zraku v pozdějším věku, ale obrací se na Tyfloservis i lidé postižení od narození. Ke zhoršení nebo úplné ztrátě zraku dochází nejčastěji v důsledku očních vad, například makulární degenerace, diabetická retinopatie, glaukom atd. Mezi klienty Tyfloservisu jsou i lidé s kombinovaným postižením, tzn. ti, kteří jsou vedle zrakové vady znevýhodněni ještě dalším způsobem (sluchové, tělesné nebo mentální postižení, diabetes mellitus atd.).

Systematické předávání zkušeností a nácvik speciálních dovedností probíhá v sociálně rehabilitačních kurzech. Ty mají nejčastěji formu individuálních dvouhodinových lekcí, konaných pravidelně v místě klienta bydliště, na pracovišti atp. Kromě tohoto Tyfloservis nabízí i možnost ambulantních návštěv pro ty, kteří mohou do střediska sami docházet. Zde mají možnost důkladně se seznámit s celou řadou rehabilitačních a kompenzačních pomůcek a s vhodnými a méně vhodnými úpravami prostředí. Počet lekcí není striktně omezen. Většina dlouhodobých kurzů probíhá půl roku až jeden rok. Hlavní důraz je kladen na individuální práci s klientem. Instruktor tak může volit přiměřené tempo výuky, způsob výkladu a praktického vedení, počet opakování atd. Reaguje na aktuální potřeby klienta, zohledňuje jeho schopnosti, má možnost klienta nerušeně vyslechnout apod. S klienty pracují výhradně proškolení instruktoři rehabilitace, kteří absolvovali kvalifikační kurzy a nácvik v Tyfloservisu.

Přehled sociálně rehabilitačních kurzů

- prostorová orientace a samostatný pohyb (nácvik chůze s bílou holí, bez pomůcek, s průvodcem, výběr vhodných tras)
- sebeobsluha (nácvik vaření, péče o oděvy, osobní hygienu, péče o děti a domácnost)
- čtení a psaní Braillova bodového písma (včetně psaní na tabulce)
- nácvik vlastnoručního podpisu
- nácvik psaní na kancelářském psacím stroji a klávesnici počítače
- rehabilitace zraku (užívání zraku v maximální možné míře)

Mezi další služby a aktivity Tyfloservisu patří:

- poradenství v oblasti získávání a proškolení v obsluze některých optických a kompenzačních pomůcek
- nácvikové programy pro veřejnost (zejména nácvik správného kontaktu s nevidomými a slabozrakými, včetně zásad a procvičování průvodcovství)
- konzultace zaměřené na odstraňování architektonických bariér
- testování nových pomůcek
- příprava podkladů pro nová legislativní a obdobná pravidla
- účast na výstavách, veletrzích a soutěžích, propagační kampaně a sbírky, přednášky, stáže a konzultace pro studenty, spolupráce s odbornou veřejností.

4.2 Dosavadní kontrola kvality poskytovaných služeb v organizaci

Kvalita poskytování služeb jednotlivými krajskými ambulantními středisky Tyfloservisu je průběžně sledována a kontrolována ředitelem Tyfloservisu, v součinnosti s dalšími pověřenými osobami (např. metodiky Tyfloservisu).

Kontroly mají následující podobu:

- přijímání stížností a ocenění, které se týkají práce instruktorů nebo celého střediska;
- získávání zpětné vazby od spolupracujících organizací;
- osobní pohovory s pracovníky středisek;
- kontrola krajských ambulantních středisek, zaměřená na naplňování jednotlivých standardů kvality;
- odborná supervize a kontrola sociálně rehabilitační práce instruktorů střediska;
- testování pracovníků středisek – pravidelné prověřování jejich znalostí a dovedností;
- sledování způsobů chování pracovníků v prostorách, kde se pohybují osoby se zrakovou vadou, a v přímém kontaktu s takto postiženými.

Externí kontrola naplňování standardů kvality doposud v Tyfloservisu, o. p. s. neproběhla. V roce 2004 byla však v organizaci provedena důkladná kontrola hospodaření se svěřenými státními prostředky v letech 2002 a 2003 ze strany Nejvyššího kontrolního úřadu. Součástí této kontroly byl také průzkum klientské spokojenosti se službami Tyfloservisu v uvedeném období. Z provedeného dotazníkového šetření poměrně jasně vyplývá spokojenost respondentů se službami organizace. Významná většina dotázaných považuje služby Tyfloservisu za nenahraditelné a kvalitu za bezkonkurenční, přičemž nevyužití nabídky Tyfloservisu by negativně ovlivnilo kvalitu jejich života. Respondenti jednoznačně pochválili Tyfloservis za rychlost, profesionalitu, pružnost, ochotu, smysluplnost, radost, absenci protekce a odbornost. Celková spokojenost se službami Tyfloservisu - průměrná známka 1,7 - by byla solidním výsledkem u pětibodové škály. V případě tohoto dotazníku, kdy byla použita desetibodová škála, svědčila o jednoznačné spokojenosti s činností Tyfloservisu.

4.3 Cíl výzkumu

Hlavním cílem provedeného výzkumu bylo zjistit zpětnou vazbu od uživatelů Tyfloservisu, jak jsou spokojeni se službami, které organizace poskytuje. Dílčím cílem bylo zjistit, jak Tyfloservis naplňuje některá ze základních kritérií standardů kvality sociálních služeb č. 1 (cíle a poskytování sociálních služeb), č. 2 (ochrana práv osob), č. 3 (jednání se zájemcem o sociální službu), č. 5 (individuální plánování sociální služby), č. 7 (stížnosti na kvalitu nebo poskytování sociální služby) a č. 9 (personální a organizační zajištění sociální služby). Následně z šetření vyvodit eventuální doporučení a návrhy na zlepšení kvality poskytovaných služeb.

4.4 Použité metody výzkumu

Jako metoda sběru výzkumných dat byla zvolena metoda strukturovaného dotazníku. Na základě studia teoretických poznatků bylo zformulováno 14 dotazníkových otázek, z nichž 5 je složeno z dalších podotázek. Z celkového počtu je 7 otázek s možností zatrhnutí pouze jedné odpovědi, 3 s možností zvolení více odpovědí a 4 identifikační.

Dotazník byl vypracován ve dvou verzích. Jedna z verzí byla upravena pro lidi slabozraké, kde byla zvětšena velikost písma. Úplné znění této verze dotazníku je uvedeno v příloze č. 2. Druhá verze byla přizpůsobena pro snadnější čtení speciálními počítačovými odečítacími programy pro nevidomé. Dotazník neobsahuje grafické, těžko odečitatelné, prvky. Úplné znění této verze dotazníku je uvedeno v příloze č. 3.

Dotazníkové šetření bylo realizováno v období od prosince 2009 do března 2010. Šetření u organizace Tyfloservis bylo limitováno nemožností automaticky administrovat dotazník poštovní cestou. Klienti by vzhledem ke svému handicapu často nemohli papírový dotazník přečíst. Proto byly voleny různé formy administrace dotazníku – běžnou poštou, e-mailovou poštou, osobní vyplnění s pracovníkem Tyfloservisu a telefonické dotazování.

4.5 Výsledky výzkumu a jejich interpretace

Zkoumaný soubor

Základní zkoumaný soubor zahrnoval celkem 48 respondentů. Podíl mužů a žen byl téměř vyrovnaný, dotazováno bylo 26 mužů (54 %) a 22 žen (46 %). Složení reprezentativního souboru dle věku je uvedeno v následující tabulce.

Tabulka č. 1: Složení zkoumaného souboru z hlediska věku respondentů

	počet	%
15 - 25	7	15 %
26 - 40	14	29 %
41 - 60	18	38 %
61 - 80	9	19 %
Celkem	48	100 %

Otázka č. 1: Jak jste se dozvěděl/a o Tyfloservisu, kde jste na něj získal/a kontakt?

Tabulka č. 2: Vyhodnocení otázky č. 1

	počet	%
U lékaře	10	21 %
Na úřadě, na sociálním odboru	3	6 %
Ze sdělovacích prostředků (noviny, rozhlas, televize, internet)	3	6 %
Od příbuzných, přátel, známých	14	29 %
Od SONSu, TyfloCentra či jiné organizace	13	27 %
Jinde (prosím, uveďte, kde)	5	10 %
Celkem	48	100 %

Nejvyšší procento dotázaných (14 respondentů – 29 %) uvedlo, že získalo kontakt na Tyfloservis od příbuzných, přátel nebo známých. Celkem 13 dotázaných (27 %) uvedlo získání kontaktu od SONSu, TyfloCentra či jiné organizace, 10 dotázaných (21 %) u lékaře, shodný počet (3 respondenti – 6 %) označilo možnost na úřadě nebo ze sdělovacích prostředků. Z celkového počtu 5 respondentů (10 %) zvolilo možnost jinde, kde uváděli časopis ZORA, u organizace Pomocné tlapky nebo si nevzpomíná.

Otázka č. 2: Měl/a jste nějaké potíže v prvním kontaktu s Tyfloservisem? (zaškrtněte ty potíže, které jste pocíťoval/a)

Tabulka č. 3: Vyhodnocení otázky č. 2

	počet	%
Potíže zjistit telefonní číslo	2	4 %

Potíže dovolat se do Tyfloservisu	1	2 %
Potíže najít středisko Tyfloservisu	1	2 %
Potíže najít vhodný termín návštěvy	1	2 %
Potíže při příchodu do Tyfloservisu	0	0 %
Potíže v prvním kontaktu s pracovníky	1	2 %
Jiné potíže (uved'te, jaké)	0	0 %
Žádné potíže	44	92 %

Povaha otázky umožňovala zaškrtnout více odpovědí, takže počet celkových odpovědí (50) převyšuje počet respondentů (48). Počet procent pro jednotlivé možnosti je vypočítán ze základu, kterým je počet respondentů. Procenta u jednotlivých možnostech tak hovoří o preferenci této možnosti nikoli na úkor jiných.

Z celkového počtu 92 % (41 odpovědí) nepocíťovalo žádné potíže v prvotním kontaktu s Tyfloservisem, potíže zjistit telefonní číslo měli 2 respondenti (4 %), potíže dovolat se do Tyfloservisu uvedl 1 respondent (2 %), stejný počet měl potíže najít středisko, najít vhodný termín návštěvy a potíže v prvním kontaktu s pracovníkem Tyfloservisu.

Otázka č. 3: **Jak dlouho jste čekal/a na první přijetí do Tyfloservisu?**

Tabulka č. 4: Vyhodnocení otázky č. 3

	počet	%
Do jednoho týdne	29	60 %
Do dvou týdnů	6	13 %
Do měsíce	3	6 %
Více jak měsíc	1	2 %
Nevím	9	19 %
Celkem	48	100%

Z celkového počtu 29 dotázaných (60 %) odpovědělo, že bylo přijato do jednoho týdne, 6 respondentů (13 %) do dvou týdnů, 3 respondenti (6 %) byli přijati do jednoho měsíce, 1 (2 %) čekal více jak měsíc a 9 respondentů (19 %) si již nevzpomíná, jak dlouho na přijetí čekali.

Otázka č. 4: Jak na Vás působil první kontakt s Tyfloservisem?

Tabulka č. 5: Vyhodnocení otázky č. 4

	počet	%
Velmi dobře a profesionálně	42	88 %
Průměrně	4	8 %
Velmi špatně	0	0 %
Nevzpomínám si	2	4 %
Celkem	48	100 %

Na většinu dotázaných (88 % - 42 respondentů) působil první kontakt velmi dobře a profesionálně. Pouze 4 respondenti (8 %) zvolilo variantu průměrně a 2 (4 %) si již na první dojem nevzpomínají.

Otázka č. 5: Jak hodnotíte přístup a odborné znalosti pracovníků Tyfloservisu?

(zakroužkujte číslo, které odpovídá hodnocení jako ve škole, kde známka 1 je nejlepší a známka 5 nejhorší)

Tabulka č. 6: Vyhodnocení otázky č. 5

	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Celkem	%
Vystupování a přístup pracovníků	46	96 %	2	4 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	48	100 %
Odborné znalosti pracovníků	40	83 %	8	17 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %	48	100 %
Srozumitelnost vám předávaných informací od pracovníka	39	81 %	7	15 %	1	2 %	0	0 %	1	2 %	48	100 %
Zachování Vašeho práva na soukromí	46	96 %	1	2 %	0	0 %	0	0 %	1	2 %	48	100 %

Vystupování a přístup pracovníků ohodnotilo nejlepší známkou 46 (96 %) respondentů, 2 respondenti (4 %) dali známku 2. Odborné znalosti pracovníků dostali známku 1 od 40 (83 %) respondentů, 8 (17 %) je oznámkovalo dvojkou. Srozumitelnost informací, které pracovníci předávají respondentům, byla ohodnocena známkou 1 celkem od 39 (81 %) respondentů, známkou 2 od 7 (15 %) a vždy jeden respondent (2 %) udali známku 3 a 5. Celých 96 % (46) dotazovaných oznámkovalo zachování jejich práva na soukromí jedničkou a 1 (2 %) dotazovaný uvedl 2 a 1 (2 %) uvedl 5.

Otázka č. 6: **V době, kdy jste začínal/a využívat služeb Tyfloservisu jste:**

(u následujících otázek zakroužkujte číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

Tabulka č. 7: Vyhodnocení otázky č. 6a

Věděl/a jste, co všechno pro Vás může organizace udělat?	počet	%
určitě ano	20	42 %
spíše ano	14	29 %
spíše ne	9	19 %
určitě ne	4	8 %
nevím, je mi to lhostejné	1	2 %
Celkem	48	100 %

Necelá polovina z celkového počtu respondentů (20 osob - 42 %) měla přesnou představu, co pro ně může Tyfloservis udělat. Celkem 14 respondentů (29 %) odpovědělo SPÍŠE ANO a 9 respondentů (19 %) zaškrtnuli možnost SPÍŠE NE. Možnost URČITĚ NE udali 4 respondenti (8 %) a jednomu (2 %) z dotazovaných to bylo lhostejné.

Tabulka č. 8: Vyhodnocení otázky č. 6b

Byly s vámi projednány Vaše požadavky a očekávání?	počet	%
určitě ano	40	83 %
spíše ano	7	15 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	1	2 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	48	100 %

Na tuto otázku odpovědělo 40 respondentů (83 %) URČITĚ ANO, 7 (15 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO a 1 respondent odpověděl URČITĚ NE.

Tabulka č. 9: Vyhodnocení otázky č. 6c

Stanovil/a jste si spolu s pracovníkem cíle, ke kterým budete v průběhu poskytování služby směřovat?	Počet	%
určitě ano	39	81 %

spíše ano	5	10 %
spíše ne	1	2 %
určitě ne	2	4 %
nevím, je mi to lhostejné	1	2 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu 39 dotázaných (81 %) odpovědělo, že si s pracovníkem stanovili cíle, ke kterým budou směřovat, 5 dotázaných (10 %) odpovědělo SPÍŠE ANO, 1 (2 %) SPÍŠE NE, 2 (4 %) odpověděli URČITĚ NE a 1 respondentovi (2 %) to bylo lhostejné.

Tabulka č. 10: Vyhodnocení otázky č. 6d

Domluvil/a jste si s pracovníkem nějaká pravidla závazná pro oba?	Počet	%
určitě ano	30	63 %
spíše ano	8	17 %
spíše ne	5	10 %
určitě ne	2	4 %
nevím, je mi to lhostejné	3	6 %
Celkem	48	100 %

Na otázku, zda si respondent domluvil s pracovníkem závazná pravidla pro oba, odpovědělo 30 (63 %) URČITĚ ANO, 8 (17 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO, 5 (10 %) odpovědělo SPÍŠE NE, 2 respondenti (4 %) URČITĚ NE a 3 (6 %) zvolili možnost, že je jim to lhostejné.

Tabulka č. 11: Vyhodnocení otázky č. 6e

Byl/a jste informován/a o možných způsobech ukončení poskytované sociální služby?	Počet	%
určitě ano	27	56 %
spíše ano	9	19 %
spíše ne	5	10 %
určitě ne	4	8 %
nevím, je mi to lhostejné	3	6 %
Celkem	48	100 %

Na otázku, zda byl respondent informován o možných způsobech ukončení poskytované služby, odpovědělo 27 (56 %) URČITĚ ANO, 9 (19 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO, 5 (10 %) odpovědělo SPÍŠE NE, 4 respondenti (8 %) URČITĚ NE a 3 (6 %) zvolili možnost, že je jim to lhostejné.

Tabulka č. 12: Vyhodnocení otázky č. 6f

Byl/a jste informován/a o možnosti podat stížnost, o tom, jakou formou je možné stížnost podat a na koho je možné se obrátit?	počet	%
určitě ano	23	48 %
spíše ano	4	8 %
spíše ne	4	8 %
určitě ne	11	23 %
nevím, je mi to lhostejné	6	13 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu necelá polovina dotázaných (23 – 48 %) by věděla, jak podat stížnost a na koho se obrátit v případě nespokojenosti, 4 (8 %) uvedlo SPÍŠE ANO. Stejný počet (4 – 8 %) označilo možnost SPÍŠE NE a 11 respondentů (23 %) odpovědělo URČITĚ NE. Lhostejná byla tato skutečnost 6 respondentům (13 %).

Otázka č. 7: V průběhu poskytování sociální služby jste:

(u následujících otázek zapište číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

Tabulka č. 13: Vyhodnocení otázky č. 7a

Měl/a jste možnost plánovat, příp. jinak ovlivňovat průběh poskytování sociální služby spolu s pracovníkem?	počet	%
určitě ano	39	81 %
spíše ano	5	10 %
spíše ne	2	4 %
určitě ne	2	4 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu 39 respondentů (81 %) na otázku, zda měli možnost plánovat, případně jinak ovlivňovat průběh poskytované služby, odpovědělo URČITĚ ANO, 5

dotazovaných (10 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO, 2 respondenti (4 %) SPÍŠE NE a další 2 (4 %) zvolili možnosti URČITĚ NE.

Tabulka č. 14: Vyhodnocení otázky č. 7b

Bylo jednání pracovníků s Vámi důstojné, respektující a tolerantní?	Počet	%
určitě ano	47	98 %
spíše ano	1	2 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	0	0 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	48	100 %

Většina dotázaných (47 respondentů - 98 %) vnímá jednání pracovníků jako důstojné, respektující a tolerantní, 1 dotázaný (2 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO.

Tabulka č. 15: Vyhodnocení otázky č. 7c

Ověřoval pracovník Vaše potřeby týkající se poskytování soc. služby?	Počet	%
určitě ano	35	73 %
spíše ano	10	21 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	1	2 %
nevím, je mi to lhostejné	2	4 %
Celkem	48	100 %

Na otázku, zda si pracovník ověřoval potřeby respondenta, týkající se poskytované služby, odpovědělo 35 (56 %) URČITĚ ANO, 10 (21 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO, 1 (2 %) odpověděl URČITĚ NE a 2 (4 %) zvolili možnost, že je jim to lhostejné.

Tabulka č. 16: Vyhodnocení otázky č. 7d

Reagoval pracovník na Vaše měnící se možnosti a schopnosti?	Počet	%
určitě ano	39	81 %
spíše ano	8	17 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	1	2 %

nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu 39 respondentů (81 %) odpovědělo, že pracovník reagoval na jeho měnící se možnosti a schopnosti, 8 dotazovaných (17 %) zvolilo možnost SPÍŠE ANO a 1 respondent (2 %) zvolil možnost URČITĚ NE.

Tabulka č. 17: Vyhodnocení otázky č. 7e

Shledal/a jste něco, co neodpovídalo předem dohodnutým pravidlům?	Počet	%
určitě ano	0	0 %
spíše ano	0	0 %
spíše ne	3	6 %
určitě ne	43	90 %
nevím, je mi to lhostejné	2	4 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu většina dotázaných (43 osob – 90 %) neshledala nic, co by neodpovídala předem dohodnutým pravidlům, 3 dotázaní (6 %) uvedlo SPÍŠE NE a tato skutečnost byla lhostejná 2 respondentům (4 %).

Tabulka č. 18: Vyhodnocení otázky č. 7f

Byl/a jste nucen/a řešit nějaký konflikt s pracovníkem?	počet	%
určitě ano	0	0 %
spíše ano	0	0 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	47	98 %
nevím, je mi to lhostejné	1	2 %
Celkem	48	100 %

Většina dotázaných (47 respondentů - 98 %) na otázku, zda byli nuceni řešit nějaký konflikt s pracovníkem, odpovědělo URČITĚ NE, 1 dotázaný (2 %) zvolilo možnost NEVÍM, JE MI TO LHOSTEJNÉ.

Otázka č. 8: Po ukončení využívání služeb Tyfloservisu:

(u následujících otázek zapište číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

Na následující čtyři podotázky odpovědělo z celkového počtu pouze 32 respondentů. Ostatní stále využívají služeb Tyfloservisu, proto na otázky neodpověděli.

Tabulka č. 19: Vyhodnocení otázky č. 8a

Cítil/a jste, že služba byla ukončena pro Vás v pravou chvíli?	počet	%
určitě ano	25	78 %
spíše ano	6	19 %
spíše ne	1	3 %
určitě ne	0	0 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	32	100 %

Celkově 78 % respondentů (25 osob) cítilo, že služba byla ukončena v pravou chvíli, 19 % (6 osob) odpovědělo SPÍŠE ANO. Naproti tomu pouze 1 (3 %) respondent si nebyl jistý a zvolil variantu SPÍŠE NE.

Tabulka č. 20: Vyhodnocení otázky č. 8b

Využíváte dovednosti získané v Tyfloservisu?	počet	%
určitě ano	26	81 %
spíše ano	5	16 %
spíše ne	1	3 %
určitě ne	0	0 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	32	100 %

Většina dotázaných (26 osob – 81 %) dovednosti získané v Tyfloservisu určitě využívá a 5 respondentů (16 %) zvolilo variantu SPÍŠE ANO. Pouze 1 dotazovaný (3 %) dovednosti spíše nevyužívá.

Tabulka č. 21: Vyhodnocení otázky č. 8c

Bylo pro Vás absolvování konzultace nebo kurzu přínosem?	počet	%
určitě ano	29	91 %
spíše ano	3	9 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	0	0 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	32	100 %

Většina dotazovaných odpověděla, že absolvování konzultace nebo kurzu bylo pro ně rozhodně přínosem (29 osob – 91 %). Odpověď SPÍŠE ANO zvolili 3 respondenti (9 %).

Tabulka č. 22: Vyhodnocení otázky č. 8d

Doporučil/a byste, v případě potřeby, služby poskytované organizací své rodině nebo přátelům?	počet	%
určitě ano	32	100 %
spíše ano	0	0 %
spíše ne	0	0 %
určitě ne	0	0 %
nevím, je mi to lhostejné	0	0 %
Celkem	32	100 %

Všech 100 % respondentů by organizaci Tyfloservis, v případě potřeby, doporučilo své rodině nebo přátelům.

Otázka č. 9: **V čem se projevil případný užitek z návštěvy Tyfloservisu?** (můžete zaškrtnout i více možností)

Tabulka č. 23: Vyhodnocení otázky č. 9

	počet	%
Získal/a jsem potřebné odborné informace	44	92 %
Cítil/a jsem porozumění a podporu	40	83 %
Odkázali mě na jiné místo, kde se mi dostalo pomoci	10	21 %
Získal/a jsem vhodnou pomůcku	33	69 %
Naučil/a jsem se potřebným dovednostem	41	85 %
Jiný užitek (prosím, napište, jaký)	8	17 %
Žádný užitek se nedostavil	0	0 %

V této otázce mohli respondenti zaškrtnout více možností. Celkový počet odpovědí je 176. Za základ pro výpočet procent je vzat celkový počet respondentů (48).

Nejčastěji (44 odpovědi - 92 %) respondenti označili jako užitek z návštěvy získání potřebných odborných informací, 85 % (41 odpovědi) se naučilo potřebným dovednostem, 83 % (40 odpovědi) cítilo porozumění a podporu, 69 % (33 odpovědi) označilo získání vhodné pomůcky a 21 % (10 odpovědi) respondentů vnímalo užitek z návštěvy tím, že byli odkázáni na jiné místo, kde se jim dostalo pomoci. Z celkového počtu 17 % (8 odpovědi) uvedlo JINÝ UŽITEK, kde uváděli tyto možnosti:

- pomoc při zařizování vodícího psa;
- rozšíření obzoru ohledně možnosti získání sociálních dávek;
- možnost samostatně se pohybovat a nebýt jen odkázán na pomoc ostatních;
- velmi příjemná návštěva;
- psychická podpora.

Otázka č. 10: Vyberte si prosím Váš celkový dojem ze služeb Tyfloservisu.

Tabulka č. 24: Vyhodnocení otázky č. 10

	počet	%
Zcela spokojen	43	90 %
Spíše spokojen	5	10 %
Spíše nespokojen	0	0 %
Nespokojen	0	0 %
Nevím	0	0 %
Celkem	48	100 %

Z celkového počtu 43 respondentů (90 %) je se službami Tyfloservisu ZCELA SPOKOJENO, 5 respondentů (10 %) SPÍŠE SPOKOJENO.

4.6 Závěry výzkumu a navrhovaná opatření pro speciálně pedagogickou teorii a praxi

Předložené dotazníkové šetření bylo určitou sondou, jednalo se celkově o menší počet respondentů. Celkem se podařilo shromáždit 48 plně či částečně vyplněných dotazníků. Cílovou skupinou byli uživatelé OPS Tyfloservis.

Hlavním cílem šetření bylo zjistit, zdali jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni. Dílčím cílem bylo zjistit, jak Tyfloservis naplňuje některá ze základních kritérií standardů kvality č. 1, 2, 3, 5, 7 a 9.

Plných 90 % respondentů uvedlo, že je se službami zcela spokojeno a celých 100 % by v případě potřeby doporučilo služby Tyfloservisu své rodině nebo přátelům. Na první přijetí do Tyfloservisu lidé čekají nejčastěji jeden týden (60 %) nebo dva týdny (13 %), nevzpomíná si 19 % respondentů. Z toho je patrné, že přijímací doba se daří Tyfloservisu udržet na adekvátní čekací době.

Pro 91 % respondentů bylo absolvování kurzu nebo konzultace určitě přínosem a převážná část respondentů (81 %) využívá dovednosti získané v Tyfloservisu. Z uvedeného vyplývá, že se organizaci daří naplňovat své poslání a cíle, které jsou definovány ve standardu č. 1 (vybavit člověka se zrakovým postižením dovednostmi, které podpoří jeho integraci a samostatnost).

Vysoce bylo hodnoceno zachování práva uživatelů na soukromí (známku 1 udalo 96 % respondentů) a jednání pracovníků vnímalo jako důstojné, respektující a tolerantní 98 % respondentů. Uvedené výsledky ukazují, že v organizaci jsou dodržována základní lidská práva v sociálních službách, mezi které mimo jiné patří právo na soukromí a důstojné zacházení. Jedná se o naplňování kritérií standardu č. 2.

Z celkového počtu 83 % respondentů uvedlo, že s nimi byly projednány jejich očekávání a požadavky. Na otázku „*Stanovil/a jste si spolu s pracovníkem cíle, ke kterým budete v průběhu poskytování služby směřovat?*“ odpovědělo 81 % respondentů URČITĚ ANO. Stejně odpovědělo 63 % respondentů na otázku „*Domluvil/a jste si s pracovníkem nějaká pravidla závazná pro oba?*“. Z celkového počtu však pouze 56 % respondentů bylo informováno o možných způsobech ukončení poskytované služby. Uvedené výsledky ukazují, že ne vždy jsou uživatelé informováni o možnostech a podmínkách poskytované sociální služby. Tyto zásady a postupy jsou zpracovány ve standardu č. 3.

Z celkového počtu 73 % respondentů odpovědělo, že pracovník si ověřoval jejich potřeby týkající se poskytované služby a 81 % odpovědělo, že reagoval na jejich měnící se možnosti a schopnosti. Tyto dvě otázky sloužily ke zjištění, zda organizace naplňuje standard č. 5. Z uvedených výsledků vyplývá, že pracovníci průběžně hodnotí a revidují potřeby a cíle uživatelů.

Necelá polovina respondentů (48 %) byla informována o možnostech podat stížnost, o tom, jakou formou je možné stížnost podat a na koho je možné se obrátit. Problematika stížností je tématem standardu č. 7. Organizace má pravidla podávání stížností veřejně přístupná na svých webových stránkách, ale každý uživatel by měl být přinejmenším informován pracovníkem o jejich existenci a zásadách.

První kontakt s organizací působil velmi dobře a profesionálně na 88 % respondentů. Vysoce byl hodnocen i přístup a odborné znalosti pracovníků Tyfloservisu. Respondenti jednoznačně oceňovali vystupování a přístup pracovníků (z celkového počtu 96 % respondentů udělilo známku 1), odborné znalosti (83 % respondentů oznámkovalo 1) a srozumitelnost předávaných informací (81 % udalo známku 1). Z uvedeného lze vyvodit, že vzdělání a dovednosti pracovníků odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují tak naplňovat část kritérií standardu č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby.

Kritické ohlasy na služby, které OPS Tyfloservis poskytuje, se prakticky neobjevily. Z výsledků lze vyvodit doporučení a návrhy, které souvisí i s naplňováním standardů kvality sociálních služeb:

- Navázat spolupráci se sociálními odbory příslušných městských obvodů a krajských úřadů (pouze 6 % respondentů získalo kontakt na organizaci na úřadě).
- Zpracovat srozumitelnou formou soubor informací o poskytované sociální službě pro uživatele a širokou laickou veřejnost (jen necelá polovina respondentů věděla, co všechno pro ně může Tyfloservis udělat). Tyto informace mít veřejně přístupné a zpracované v takové podobě, aby byly dostupné i pro uživatele se zrakovým postižením.

- Pracovníci organizace by měli dbát na to, aby zájemce o službu věděl o všech podmínkách, které se k poskytování služby vztahují a aby jim rozuměl (ne celá polovina respondentů nebyla informována o možných způsobech ukončení služby).
- Přestože organizace má na svých webových stránkách uveřejněnu směrnici, jak postupovat v případě stížnosti, pracovníci mají povinnost s obsahem této směrnice uživatele seznámit. Je nutné tedy uvést tuto skutečnost do praxe.

Závěr

Měření spokojenosti uživatelů je jedním ze základních kritérií pro hodnocení kvality poskytovaných služeb. Cílem této práce bylo prostudování základních teoretických poznatků týkající se kvality sociálních služeb a měření spokojenosti, dále provést průzkum spokojenosti uživatelů se službami OPS Tyfloservis a na základě výsledků navrhnout pro danou organizaci opatření ke zlepšení kvality služeb.

Úvodní teoretická část bakalářské práce se zabývá dostupnými poznatky, které se týkají především kvality v sociálních službách, nástrojů k zajištění kvality těchto služeb, pojmem spokojenost a metod měření spokojenosti.

Praktická část práce spočívala v provedení dotazníkového šetření v obecně prospěšné společnosti Tyfloservis. Za účelem dosažení cíle výzkumu byl sestaven dotazník, který měl přinést odpovědi, zda jsou uživatelé spokojeni se službami organizace a zda se daří organizaci naplňovat některé ze základních kritérií zásadních standardů kvality sociálních služeb, konkrétně standardů č. 1, 2, 3, 5, 7 a 9. Zkoumaný soubor tvořilo 48 respondentů.

Vyhodnocením výzkumných dat bylo zjištěno, že respondenti jsou ve větší míře se službami organizace zcela spokojeni. Vysoce byly hodnoceny odborné znalosti a přístup pracovníků. S uživateli jsou projednávány jejich očekávání a požadavky a v průběhu poskytované služby je ověřováno, zda se daří plnit dané cíle a pracovníci reagují na měnící se možnosti a schopnosti uživatele.

Organizace má zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o službu i uživatele o všech pravidlech a podmínkách poskytované služby. Z výsledků měření však bylo zjištěno, že některá tato pravidla nejsou v praxi plně aplikována. Organizace by měla dbát na srozumitelné a dostupné informace o všech službách, které může uživatelům nabídnout. Mělo by z nich být jasné, jaké služby poskytuje, jakou formou a za jakých podmínek, kde se tak děje a za jakou cenu a zda se tak děje případně i anonymně, co vyplývá z uzavírané smlouvy, jak je možné službu ukončit a že je možné podat stížnost a jakým způsobem.

Pro zvýšení validity tohoto šetření by bylo dobré v prováděném výzkumu pokračovat a podrobit analýze data od většího počtu respondentů z důvodu nebezpečí, která se mohou objevit při analýze menšího vzorku respondentů (zkreslení údajů, nemožnost použít hlubší statistické nástroje aj.). Použitá metoda získávání zpětné vazby jistě není definitivní a lze ji stále vyvíjet. Především najít vhodnou metodiku distribuce dotazníku u lidí nevidomých či slabozrakých, aby byla při vyplňování zajištěna jejich 100 % anonymita a tím i větší prostor na případné negativní vyjádření.

POUŽITÁ LITERATURA

1. BERNÁTOVÁ, M.; VAŇOVÁ, A.: *Marketing pre samosprávy II. Komunikácia s verejnosťou*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB, 1999. ISBN 80-8055-338-6.
2. BOHÁČKOVÁ, K.: Vždy půjde klientům služby zlepšit. *Sociální práce: časopis pro teorii, praxi a vzdělávání v sociální práci*. 2004, č. 1, s. 2 – 8. ISSN: 1213-624
3. ČERMÁKOVÁ, K; HOLEČKOVÁ, M. K.: *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008.
4. ČERMÁKOVÁ, K; JOHNOVÁ, M.: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
5. GASTEROVÁ, L.: *Providing quality in the public sector: a practical approach to improving public services*. Philadelphia: Open University, 2003. ISBN 0 335 20955 6.
6. GLADKIJ, I.; HEGER, L.; STRNAD, L.: *Kvalita zdravotní péče a metody jejího soustavného zlepšování*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1999. ISBN 80-7013-272-8.
7. HERMANOVÁ, M.: *Kvalita sociálních služeb*. Zpravodaj AÚSP, r. 8, 2006, č.3, s. 6.
8. HORECKÝ, J.: *Značka kvality v sociálních službách* [online]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/cs/8353> [cit. 2010-03-15]
9. HRDÁ, J.: *Manažer v sociálních službách: studijní podklady ke kurzu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007.
10. HYÁNEK, V. a kol.: *Neziskové organizace ve veřejných službách*. Brno: Masarykova univerzita, 2007. ISBN 978-80-210-4423-4.
11. JABŮRKOVÁ, M. a kol.: *Od paragrafů k lidem: Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK, 2007. ISBN 978-80-239-9506-0.
12. JOHNOVÁ, M.; SMÉKALOVÁ, E.: *Zkušenosti z pilotních inspekcí sociálních služeb* [online]. Dostupné na: <http://www.cpkp.cz/standardy/reforma.html>. [cit. 2010-03-15].
13. KOTLER, P.: *Marketing management*. Praha: Grada Publishing, 2001. ISBN 80-247-0016-6.
14. KRUTILOVÁ, D. a kol.: *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.
15. KUCHAROVÁ, V.; VESELÁ, J.: *Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001.
16. MACUROVÁ, N.: *Zavádění standardů ve Slezské diakonii*. Zpravodaj AÚSP, r. 8, 2006, č. 3, s. 4-5.

17. MATEIDES, A.: *Manažérstvo kvality: história, koncepty, metódy*. Bratislava: EPOS, 2006. ISBN 80-8057-656-4.
18. MATEIDES, A.: *Spokojnosť zákazníka a metódy jej merania. 1. diel (Koncepty a skúsenosti)*. Bratislava: EPOS, 1999. ISBN 80-8057-113-9.
19. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M.: *Kvalita péče o seniory, řízení kvality v dlouhodobé péči ČR*. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.
20. MEFFERT, H.: *Marketing – management*. Praha: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-329-4.
21. MOLEK, J.: *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.
22. MUSIL, L. a kol.: *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci. Závěrečná zpráva z výzkumu*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007. ISBN 978-80-87007-56-3.
23. NENADÁL, J. a kol.: *Modely měření a zlepšování spokojenosti zákazníků*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2004. ISBN 80-02-01672-6.
24. POGODOVÁ, E.: *Problémy v prosazování a uplatňování kvality a její kontroly v sociálních službách se zřetelem na služby sociální péči* [online]. In Mezinárodní konference - Efektivita, kvalita a spokojenost klientů ve zdravotnictví a sociální péči Praha, 6. – 7. 3. 2006. [cit. 2010-02-05]. Dostupné na: http://www.iceq.cz/archive/2006/pdf/3_1.pdf
25. PŮČEK, M. a kol.: *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2005. ISBN 80-239-6154-3.
26. SOKOL, R.: *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. ISBN 978-80-7357-316-4.
27. SÝKOROVÁ, J. a kol.: *Metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory*. Praha: Český helsinský výbor, 2004. ISBN: 80-86436-15-2.
28. ŠTEFAN, S.; BÍLÁ, M.: *Standardy v Královéhradeckém kraji (rozhovor s Miloslavem Plasssem)*. Zpravodaj AÚSP, r. 6, 2004, č. 2, s. 4.
29. ŠTEGMANNOVÁ, I.: *Jak vnímá kvalitu služeb zadavatel*. (příspěvek na konferenci XIV. ročník česko-francouzských dnů v Ostravě 2.-5.10.2006). Ostrava, 2006.
30. VEBER, J. a kol.: *Řízení jakosti a ochrana spotřebitele*. Praha: Grada Publishing, 2002. ISBN 80-247-0194-4.
31. VOTÁPEK, V.; RAŠÁNEK, P.: *Společný hodnotící rámec (Model CAF): Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2003. ISBN 80-02-01566-5.
32. ZAJÍC J.; VESELÝ J.: *Komentář k vydání ČSN EN ISO 9001:2001: systémy managementu kvality: jak zavést systém managementu kvality*. Praha: Národní informační středisko pro podporu jakosti, 2005. ISBN 80-7283-178-X.

33. ZAMYKALOVÁ, L.; VESELSKÝ, P.: *Vliv sociálních služeb a jejich rozvoje na trh práce*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2001. ISBN 80-238-7335-0.

LEGISLATIVA A INTERNÍ MATERIÁLY

1. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
2. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
3. Důvodová zpráva návrhu zákona o sociálních službách
4. Evropská charta kvality, Paříž 1998
5. Výroční zpráva 2001, Tyfloservis, Praha, 2008, ISBN 978-80-904063-1-5.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Obsah standardů kvality sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována;	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální	ano

služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

- | | |
|---|-----|
| b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele; | ano |
| c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě; | ne |
| d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. | ne |

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano
b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů;	ne
c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejích individuálně určených potřeb;	ne
d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje	ne

sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	ne

DOTAZNÍK

1. Jak jste se dozvěděl/a o Tyfloservisu, kde jste na něj získal/a kontakt?

- U lékaře
- Na úřadě, na sociálním odboru
- Ze sdělovacích prostředků (noviny, rozhlas, televize, internet)
- Od příbuzných, přátel, známých
- Od SONSu, TyfloCentra či jiné organizace
- Jinde (prosím, uveďte, kde)

2. Měl/a jste nějaké potíže v prvním kontaktu s Tyfloservisem? (zaškrtněte ty potíže, které jste pocíťoval/a)

- Potíže zjistit telefonní číslo nebo jiný kontakt
- Potíže dovolat se do Tyfloservisu
- Potíže najít středisko Tyfloservisu
- Potíže najít vhodný termín návštěvy
- Potíže při příchodu do Tyfloservisu (např. dohledat ho v budově)
- Potíže v prvním kontaktu s pracovníky Tyfloservisu (nedozvěděl/a jsem se základní informace a byl/a jsem z toho nejistý/á, nevěděl/a jsem, s kým mluvím, pracovník se mi nepředstavil apod.)
- Jiné potíže (uveďte, jaké)
- Žádné potíže

3. Jak dlouho jste čekal/a na první přijetí do Tyfloservisu?

- Do jednoho týdne

- Do dvou týdnů
- Do měsíce
- Více jak měsíc
- Nevím

4. Jak na Vás působil první kontakt s Tyfloservisem?

- Velmi dobře a profesionálně
- Průměrně
- Velmi špatně
- Nevzpomínám si

5. Jak hodnotíte přístup a odborné znalosti pracovníků

Tyfloservisu? (zakroužkujte číslo, které odpovídá hodnocení jako ve škole, kde známka 1 je nejlepší a známka 5 nejhorší)

- Vystupování a přístup pracovníků 1 2 3 4 5
- Odborné znalosti pracovníků 1 2 3 4 5
- Srozumitelnost vám předávaných informací od pracovníka 1 2 3 4 5
- Zachování Vašeho práva na soukromí 1 2 3 4 5

6. V době, kdy jste začínal/a využívat služeb Tyfloservisu jste:

(u následujících otázek zakroužkujte číslo, odpovídající této

škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- Věděl/a jste, co všechno pro Vás může organizace udělat? 1 2 3 4 5
- Byly s vámi projednány Vaše požadavky a očekávání? 1 2 3 4 5

- Stanovil/a jste si spolu s pracovníkem cíle, ke kterým budete v průběhu poskytování služby směřovat? 1 2 3 4 5
- Domluvil/a jste si s pracovníkem nějaká pravidla závazná pro oba? 1 2 3 4 5
- Byl/a jste informován/a o možných způsobech ukončení poskytované sociální služby? 1 2 3 4 5
- Byl/a jste informován/a o možnosti podat stížnost, o tom, jakou formou je možné stížnost podat a na koho je možné se obrátit? 1 2 3 4 5

7. V průběhu poskytování sociální služby jste: (u následujících otázek zakroužkujte číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- Měl/a jste možnost plánovat, příp. jinak ovlivňovat průběh poskytování sociální služby spolu s pracovníkem? 1 2 3 4 5
- Bylo jednání pracovníků s Vámi důstojné, respektující a tolerantní? 1 2 3 4 5
- Ověřoval pracovník Vaše potřeby týkající se poskytování soc. služby? 1 2 3 4 5
- Reagoval pracovník na Vaše měnící se možnosti a schopnosti? 1 2 3 4 5
- Shledal/a jste něco, co neodpovídalo předem dohodnutým pravidlům? 1 2 3 4 5
- Byl jste nucen řešit nějaký konflikt s pracovníkem? 1 2 3 4 5

8. Po ukončení využívání služeb Tyfloservisu: (u následujících otázek zakroužkujte číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- Cítil/a jste, že služba byla ukončena pro Vás v pravou chvíli?
1 2 3 4 5
- Využíváte dovednosti získané v Tyfloservisu? 1 2 3 4 5
- Bylo pro Vás absolvování konzultace nebo kurzu přínosem?
1 2 3 4 5
- Doporučil/a byste, v případě potřeby, služby poskytované organizací své rodině nebo přátelům? 1 2 3 4 5

9. V čem se projevila případný užitek z návštěvy Tyfloservisu? (můžete zaškrtnout i více možností)

- Získal/a jsem potřebné odborné informace
- Cítil/a jsem porozumění a podporu
- Odkázali mě na jiné místo, kde se mi dostalo pomoci
- Získal/a jsem vhodnou pomůcku
- Naučil/a jsem se potřebným dovednostem
- Jiný užitek (prosím, napište, jaký)
- Žádný užitek se nedostavil

10. Vybavte si prosím Váš celkový dojem ze služeb Tyfloservisu.

- Zcela spokojen
- Spíše spokojen
- Spíše nespokojen
- Nespokojen

- Nevím

OSOBNÍ ÚDAJE

1. Pohlaví

- žena
- muž

2. Rok narození (prosím, dopište)

- 19 _ _

3. Které středisko Tyfloservisu Vám poskytovalo služby (dopište, prosím, město)?

-

4. Zapište, prosím, dnešní datum

-

Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a.

Zde je prostor pro Vaše připomínky, návrhy a jiná sdělení.

Zároveň vás prosíme o vyjádření k tomu dotazníku, především zda byly pro Vás otázky srozumitelně a jasně formulovány:

Příloha č. 3 Dotazník použitý pro empirický výzkum (verze bez grafických prvků)

DOTAZNÍK

1. Jak jste se dozvěděl/a o Tyfloservisu, kde jste na něj získal/a kontakt? (prosím, označte hvězdičkou)

- a) U lékaře
- b) Na úřadě, na sociálním odboru
- c) Ze sdělovacích prostředků (noviny, rozhlas, televize, internet)
- d) Od příbuzných, přátel, známých
- e) Od SONSu, TyfloCentra či jiné organizace
- f) Jinde (prosím, uveďte, kde)

2. Měl/a jste nějaké potíže v prvním kontaktu s Tyfloservisem? (označte hvězdičkou ty potíže, které jste pocíťoval/a)

- a) Potíže zjistit telefonní číslo nebo jiný kontakt
- b) Potíže dovolat se do Tyfloservisu
- c) Potíže najít středisko Tyfloservisu
- d) Potíže najít vhodný termín návštěvy
- e) Potíže při příchodu do Tyfloservisu (např. dohledat ho v budově)
- f) Potíže v prvním kontaktu s pracovníky Tyfloservisu (nedozvěděl/a jsem se základní informace a byl/a jsem z toho nejistý/á, nevěděl/a jsem, s kým mluvím, pracovník se mi nepředstavil apod.)
- g) Jiné potíže (uveďte, jaké)
- h) Žádné potíže

3. Jak dlouho jste čekal/a na první přijetí do Tyfloservisu? (prosím, označte hvězdičkou)

- a) Do jednoho týdne
- b) Do dvou týdnů

- c) Do měsíce
- d) Více jak měsíc
- e) Nevím

4. Jak na Vás působil první kontakt s Tyfloservisem? (prosím, označte hvězdičkou)

- a) Velmi dobře a profesionálně
- b) Průměrně
- c) Velmi špatně
- d) Nevzpomínám si

5. Jak hodnotíte přístup a odborné znalosti pracovníků Tyfloservisu? (zapište číslo, které odpovídá hodnocení jako ve škole, kde známka 1 je nejlepší a známka 5 nejhorší)

- a) Vystupování a přístup pracovníků
- b) Odborné znalosti pracovníků
- c) Srozumitelnost vám předávaných informací od pracovníka
- d) Zachování Vašeho práva na soukromí

6. V době, kdy jste začínal/a využívat služeb Tyfloservisu jste: (u následujících otázek zapište číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- a) Věděl/a jste, co všechno pro Vás může organizace udělat?
- b) Byly s vámi projednány Vaše požadavky a očekávání?
- c) Stanovil/a jste si spolu s pracovníkem cíle, ke kterým budete v průběhu poskytování služby směřovat?
- d) Domluvil/a jste si s pracovníkem nějaká pravidla závazná pro oba?
- e) Byl/a jste informován/a o možných způsobech ukončení poskytované sociální služby?
- f) Byl/a jste informován/a o možnosti podat stížnost, o tom, jakou formou je možné stížnost podat a na koho je možné se obrátit?

7. V průběhu poskytování sociální služby jste:

(u následujících otázek zapište číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- a) Měl/a jste možnost plánovat, příp. jinak ovlivňovat průběh poskytování sociální služby spolu s pracovníkem?
- b) Bylo jednání pracovníků s Vámi důstojné, respektující a tolerantní?
- c) Ověřoval pracovník Vaše potřeby týkající se poskytování soc. služby?
- d) Reagoval pracovník na Vaše měnící se možnosti a schopnosti?
- e) Shledal/a jste něco, co neodpovídalo předem dohodnutým pravidlům?
- f) Byl jste nucen řešit nějaký konflikt s pracovníkem?

8. Po ukončení využívání služeb Tyfloservisu:

(u následujících otázek zapište číslo, odpovídající této škále: 1 = určitě ano, 2 = spíše ano, 3 = spíše ne, 4 = určitě ne, 5 = nevím, je mi to lhostejné)

- a) Cítil/a jste, že služba byla ukončena pro Vás v pravou chvíli?
- b) Využíváte dovednosti získané v Tyfloservisu?
- c) Bylo pro Vás absolvování konzultace nebo kurzu přínosem?
- d) Doporučil/a byste, v případě potřeby, služby poskytované organizací své rodině nebo přátelům?

9. V čem se projevila případná užitek z návštěvy Tyfloservisu? (hvězdičkou můžete označit i více možností)

- a) Získal/a jsem potřebné odborné informace
- b) Cítil/a jsem porozumění a podporu
- c) Odkázali mě na jiné místo, kde se mi dostalo pomoci
- d) Získal/a jsem vhodnou pomůcku
- e) Naučil/a jsem se potřebným dovednostem
- f) Jiný užitek (prosím, napište, jaký)
- g) Žádný užitek se nedostavil

10. Vybavte si prosím Váš celkový dojem ze služeb Tyfloservisu. (prosím, označte hvězdičkou)

- a) Zcela spokojen
- b) Spíše spokojen
- c) Spíše nespokojen
- d) Nespokojen
- e) Nevím

OSOBNÍ ÚDAJE

1. Pohlaví

- a) žena
- b) muž

2. Rok narození (prosím, dopište)

3. Které středisko Tyfloservisu Vám poskytovalo služby (dopište, prosím, město)?

4. Zapište, prosím, dnešní datum

Děkujeme Vám za čas, který jste vyplnění tohoto dotazníku věnoval/a. Zde je prostor pro Vaše připomínky, návrhy a jiná sdělení. Zároveň vás prosíme o vyjádření k tomu dotazníku, především zda byly pro Vás otázky srozumitelně a jasně formulovány: