

## Abstrakt

Diplomová práce „Návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda“ pojednává o problematice hodnocení kvality poskytovaných služeb, která je stěžejní pro dobře fungující organizace v komerční i nekomerční sféře. Práce se konkrétně věnuje oblasti sociálních služeb a jejím cílem je vytvoření návrhu systému hodnocení kvality poskytovaných služeb pro konkrétní zařízení poskytující nízkoprahové sociální služby dětem ve věku 6 – 15 let.

První část se zabývá legislativním zakotvením sociálních služeb a představením nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a nízkoprahového klubu Jahoda. Dále jsou zde nastíněny možné způsoby hodnocení kvality poskytovaných služeb a popsány standardy kvality sociálních služeb.

Druhou částí diplomové práce je část praktická, která se věnuje vytvoření návrhu systému hodnocení poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda. Návrh tohoto systému vychází z analýzy současných způsobů hodnocení využívaných v zařízení a jeho hlavní součástí je dotazníkové šetření mezi uživateli, pracovníky, dobrovolníky a stážisty NZDM Jahoda. To bylo pilotně ozkoušeno mezi všemi zainteresovanými osobami a vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření je také součástí práce.