

Spokojenost uživatelů se službou jako nezbytná součást kvality poskytované služby je hlavním východiskem celé této práce.

V teoretické části shrnuji poznatky o kvalitě a některých jejích systémech, zaměřuji se i na službu a výzkumy zjišťování spokojenosti se službou. Metody, které chci ověřit v rámci výzkumu, jsou podobněji zpracovány v závěru teoretické části.

Praktická část objasňuje výzkum, který proběhl metodou standardizovaného rozhovoru a jehož hlavním cílem bylo ověřit, které z nabízených metod jsou uživateli služby nejlépe přijímány. Nejvíce preferovanou metodou byl rozhovor, skupinový rozhovor, anketa s následným rozhovorem a metoda Korálky, která je postavena na přímé zpětné vazbě.

Výstupem celého výzkumu je model zjišťování spokojenosti uživatelů služby Domova Rožďalovice, který je možné zapracovat do stávajícího systému Standardů kvality sociálních služeb.