

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Jana Weiderová

**Návrh systému hodnocení kvality poskytovaných
služeb nízkoprahového klubu Jahoda**

The quality evaluation system of the low-threshold
club Jahoda

Praha 2011

PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

Autor práce: Bc. Jana Weiderová

Vedoucí práce: PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

Oponent práce:

Datum obhajoby: 2011

Hodnocení:

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala svým rodičům a svému příteli, kteří mi byli oporou při psaní této práce a během mého studia. Dále poděkování patří i vedoucí této práce PhDr. Haně Pazlarové, PhD. za kvalifikované vedení práce a za vlídný a laskavý přístup.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně UK a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Praze dne 6. ledna 2011

Bc. Jana Weiderová

Bibliografický záznam

WEIDEROVÁ, Jana. *Návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda*. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, 2011. 99 s. Vedoucí diplomové práce PhDr. Hana Pazlarová, PhD.

Anotace

Diplomová práce „Návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda“ pojednává o problematice hodnocení a zvyšování kvality sociálních služeb. Práce se zaměřuje na návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb pro konkrétní organizaci, která poskytuje nízkoprahové sociální služby pro děti od 6 do 15 let. V teoretické části se nejprve zabírám legislativním zakotvením sociálních služeb, popisem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a představením nízkoprahového klubu Jahoda. Dále jsem se zaměřila na problematiku kvality sociálních služeb, její metody a možné způsoby hodnocení a ukotvení v standardech kvality sociálních služeb. Praktická část práce se pak věnuje návrhu systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda. Návrh vychází z analýzy současného systému v zařízení a je založen na pravidelném dotazníkovém šetření mezi všemi zainteresovanými osobami (uživatelé, dobrovolníci, stážisty a pracovníky). Součástí práce je i pilotní ozkoušení a vyhodnocení dotazníkového šetření. V závěru práce je představen konkrétní návrh hodnotícího systému kvality poskytovaných služeb, který vychází z uvedené analýzy a z pilotního ozkoušení dotazníkového šetření.

Annotation

Diploma thesis „The quality evaluation system of the low-threshold club Jahoda services“ deals with questions of evaluation and raising of social services quality. Thesis targets for a proposal evaluation system of offered services in a concrete organization, which offer low-threshold social services for children from 6 to 15 years old. Theoretical part of thesis describes social services in legal, describes low-threshold institutions for children and teenagers, representation low-threshold club Jahoda. Next targets of theoretical part are about questions of social services quality, methods and

possible styles of evaluation and fixation in standards of social services quality. Practical part of thesis attends to the proposal of system for quality evaluation offered services in low-threshold club Jahoda. Proposal is coming out from analysis of present system in the institution and is based on regular questionnaire investigation between all interested in persons (users, volunteers, trainees and employees). A part of thesis is a pilot testing and data evaluation from questionnaire. There is a representation of concrete proposal for the evaluation of the quality of offered services, which comes out from described analysis and from the pilot testing questionnaire investigation.

Klíčová slova

Kvalita, sociální služby, kvalita sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, nízkoprahový klub, zjišťování spokojenosti, návrh systému

Keywords

Quality, social services, quality of social services, standards of social services quality, low-threshold club, satisfaction survey, proposal of system

Obsah

ÚVOD.....	10
1.LEGISLATIVNÍ ZAKOTVENÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	11
1.1 POJEM SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	11
1.2 ZÁKON O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	12
1.2.1 Sociální poradenství.....	14
1.2.2 Služby sociální péče.....	14
1.2.3 Služby sociální prevence.....	14
2. ZAKOTVENÍ NZDM V ZÁKONĚ O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....	16
3. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ.....	18
3.1 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI.....	19
3.2 CÍLOVÁ SKUPINA.....	20
3.3 POSLÁNÍ A CÍLE NZDM.....	23
3.4 POSKYTOVANÉ SLUŽBY.....	23
3.5 PROCES POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....	26
3.6 OBOROVÉ ORGANIZACE ZABÝVAJÍCÍ SE PROBLEMATIKOU NZDM.....	26
3.6.1 Česká asociace streetwork.....	27
3.6.2 International Society for Mobile Youth Work (ISMO).....	27
4. NÍZKOPRAHOVÝ KLUB JAHODA.....	28
5. KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH	32
5.1 METODY HODNOCENÍ KVALITY.....	32
5.1.1 ISO.....	33
5.1.2 EFQM.....	33
5.1.3 Značka kvality.....	35
6. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	36
6.1 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY.....	37
6.2 PERSONÁLNÍ STANDARDY	39
6.3 PROVOZNÍ STANDARDY.....	39
7. STANDARD Č. 15 – ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	41
7. 1 BLIŽŠÍ POPIS JEDNOTLIVÝCH KRITÉRIÍ.....	42
8. MOŽNÉ ZPŮSOBY HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	45
8.1 INSPEKCE A AUDITY KVALITY.....	45
8.2 SEBEHODNOCENÍ ZAŘÍZENÍ	46
8.3 VYTVÁŘENÍ A REVIZE METODIK, VNITŘNÍCH SMĚRNIC A DALŠÍ SPISOVÉ DOKUMENTACE.....	47
8.4 STRATEGICKÉ PLÁNOVÁNÍ.....	47
8.5 KVANTITATIVNÍ VÝSTUPY.....	48
8.5.1 Kvantitativní výstupy podle Magistrátu hl. m. Prahy.....	49
8.6 SKRZE LIDSKÉ ZDROJE	50
8.6.1 Uživatelé	50
8.6.2 Dobrovolníci a stážisté.....	51
8.6.3 Pracovníci.....	54
9. PRAKTICKÁ ČÁST	58
9.1 ANALÝZA SOUČASNÝCH ZPŮSOBŮ HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU JAHODA.....	58
9.1.1 Hodnocení ze strany uživatelů	58
9.1.2 Hodnocení ze strany dobrovolníků a stážistů.....	62
9.1.3 Hodnocení ze strany pracovníků.....	65

9.2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	69
9.2.1 Průzkum mezi uživateli	70
9.2.2 Průzkum mezi dobrovolníky a stážisty.....	80
9.2.3 Průzkum mezi pracovníky.....	84
9. 3 NÁVRH SYSTÉMU HODNOCENÍ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB NZDM JAHODA.....	89
ZÁVĚR.....	93
RESUMÉ.....	94
SUMMARY	95
POUŽITÉ ZDROJE	96
SEZNAM PŘÍLOH.....	100
PŘÍLOHY.....	101

Seznam zkratk:

CAF – Společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework)

ČAS – Česká asociace streetwork

EFQM – European Foundation for Quality Management

ISMO – International Society for Mobile Youth Work

ISO – International Organisation for Standardisation

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NZDM – Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Úvod

Problematika kvality sociálních služeb je často skloňovaným tématem v oblasti sociálních služeb. Organizace chtějí svým uživatelům poskytovat co nejkvalitnější služby. Často si ale neví rady s tím, jak své služby hodnotit. Jen na základě určitého hodnocení mohou pracovat na dalším zlepšení. To bylo problémem i nízkoprahového klubu Jahoda, kde pracuji jako vedoucí klubu a kontaktní pracovnice. I přesto, že jsme se snažili poskytovat svým uživatelům co nejlepší služby, chyběl nám systém podle kterého bychom mohli své služby hodnotit a následně zlepšovat. Proto jsem se v této diplomové práci zaměřila na sestavení návrhu systému hodnocení kvality poskytovaných služeb.

Svou práci jsem rozdělila na dvě části. V té první, teoretické, se zabývám zákonem o sociálních službách, v němž jsou ukotvena nejen nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (nízkoprahové kluby), ale i otázka kvality sociálních služeb. Dále v teoretické části představuji nízkoprahové kluby, jako jeden z nových druhů sociálních služeb, který se objevil v ČR v průběhu 90. let. Poslední součástí této části diplomové práce je pak otázka kvality sociálních služeb. Zde jsem vycházela ze standardů kvality, jako stěžejního dokumentu pro tuto problematiku a popsala jsem možné způsoby hodnocení kvality poskytovaných služeb.

Na teoretickou část diplomové práce navazuje část praktická, v které jsem se zaměřila na návrh systému hodnocení poskytovaných služeb NZDM Jahoda. Nejprve jsme analyzovala současné způsoby hodnocení v organizaci používané a poté jsem popsala nový návrh hodnotícího systému. Součástí je i sestavení dotazníku pro hodnocení zařízení ze strany uživatelů, dobrovolníků, stážistů i pracovníků a jeho pilotní ozkoušení.

1. Legislativní zakotvení sociálních služeb

Sociální služby jsou institutem s bohatou historií. Poměrně nové je ale jejich zakotvení v samostatném zákoně. V této kapitole se proto zaměřuji nejprve na objasnění samotného pojmu sociální služba a pak pojednávám o zákoně o sociálních službách. Ten je v současné době stěžejním dokumentem pro poskytování sociálních služeb a pro problematiku hodnocení kvality poskytovaných služeb.

1.1 Pojem sociální služba

Sociální služby jsou jedním z nástrojů sociální politiky. Podle Tomeše (2010) je tento termín používán k označení druhu sociální péče, která je poskytována institucí ve prospěch jiné osoby. Služba je chápána jako druh činnosti, kterou sociální subjekt pomáhá sociálnímu objektu a to tím, že mu poskytne radu nebo pro něj vykoná určitou službu. Sociální služby jsou součástí systému sociálního zabezpečení a poskytují se jako náhrada peněžních dávek nebo jako jejich doplněk. Poskytují se tam, kde je jejich využití sociálně efektivnější než poskytnutí peněžních dávek. Sociální služby poskytují státní (obec, kraj, MPSV) a nestátní (občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevní právnické osoby) sociální subjekty a jsou poskytovány bezúplatně nebo za úplatu. I když je poskytovatelem sociálních služeb soukromoprávní instituce, je stát povinen tyto instituce prověřovat, tak aby občanům zaručil, že zde bude vykonáváno to, k čemu se tyto instituce zavázaly (Matoušek, 2007). Děje se tak přidělováním licencí (registrace poskytovatelů sociálních služeb) a pravidelnými kontrolami (inspekce).

Matoušek (2007, str. 9) uvádí, že „sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli.“

Ve své práci vycházím z pojetí sociální služby, tak jak je definována v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento pojem je zde uveden v § 3 a je popsán jako „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“

Bílá kniha v sociálních službách uvádí principy, které tvoří základ všech sociálních služeb (2003, str. 7):

- 1) Nezávislost a autonomie pro uživatele – nikoliv závislost
- 2) Začlenění a integrace – nikoliv sociální vyloučení
- 3) Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem
- 4) Partnerství – pracovat společně, ne odděleně
- 5) Kvalita – záruka kvality zajišťuje ochranu zranitelným lidem
- 6) Rovnost bez diskriminace
- 7) Standardy národní, rozhodování v místě

Tyto principy se staly stavebním kamenem procesu transformace sociálních služeb v České republice, který vyvrcholil vytvořením Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb a přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

1.2 Zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách nabyl účinnosti 1. ledna 2007 a je výsledkem dlouhého a rozsáhlého procesu změn, kterým prošla oblast sociálních služeb po roce 1989. Nový režim s sebou přinesl i nové možnosti a tak začaly do poskytování sociálních služeb zasahovat nestátní subjekty a došlo k velkému rozšíření nabídky služeb. Rozvoj v sociálních službách byl sice velký, ale nijak strukturovaný. Tato oblast nebyla řešena koncepčně ani komplexně legislativně, ať už z pohledu financování nebo odbornosti (Krutilová, 2008). Zákon o sociálních službách je tak prvním pokusem o komplexní pojetí a sjednocení této oblasti, kdy všem poskytovatelům vytváří stejné podmínky pro činnost.

MPSV (2006, str. 3) uvádí, že „hlavním cílem zákona je vytvoření podmínek pro uspokojování přirozených potřeb lidí, a to formou podpory a pomoci, při zvládnutí péče o vlastní osobu, v soběstačnosti nezbytné pro plnohodnotný život a v životních situacích, které mohou člověka vyřazovat z běžného života společnosti. Sociální služby umožňují člověku ohroženému sociálním vyloučením participovat na každodenním

životě společnosti, čímž se míní přístup ke vzdělání, zaměstnání a kulturnímu a společenskému životu.“

MPSV (2006, str. 3) ve svém Stručném průvodci zákonem o sociálních službách dále popisuje zásadní nástroje, které zákon č. 108/2006 Sb. přinesl:

- bezplatné sociální poradenství garantované každému člověku
- sociální dávku „příspěvek na péči“, která je poskytována lidem, kteří jsou závislí na pomoci jiného člověka ve zvládnutí péče o sebe sama a v soběstačnosti
- lidem, kteří nezvládají svou situaci samostatně nebo s pomocí rodiny a jiných blízkých, nabízí velmi pestrou nabídku sociálních služeb, ze které si mohou svobodně vybírat podle svého uvážení, finančních možností či dalších individuálních preferencí
- garanci, že poskytované služby budou pro uživatele bezpečné, profesionální a přizpůsobené potřebám lidí, a to vždy tak, aby v první řadě zachovávaly lidskou důstojnost uživatelů a podporovaly je v aktivním přístupu k životu
- prostor pro spoluúčast lidí na procesech rozhodování o rozsahu, druzích a dostupnosti sociálních služeb v jejich obci či kraji

Zákon č. 108/2006 Sb. rozděluje sociální služby v § 32 na:

- a) sociální poradenství
- b) služby sociální péče
- c) služby sociální prevence

§ 33 uvádí formy poskytování sociálních služeb:

- a) ambulantní = služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována a součástí služby není ubytování
- b) terénní = služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí
- c) pobytové = služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb

1.2.1 Sociální poradenství

Sociální poradenství je upraveno v § 37 a dělí se na 2 kategorie:

- a) základní sociální poradenství – je součástí všech druhů sociálních služeb a rozumí se jím poskytování potřebných informací k řešení nepříznivé sociální situace
- b) odborné sociální poradenství – poskytování informací se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v poradnách

1.2.2 Služby sociální péče

Tento druh sociálních služeb je upraven v § 38 zákona č. 108/2006 Sb. Jejich účelem je napomáhat osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, tak aby jim bylo umožněno v co nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti. Pokud to jejich stav vylučuje, tak jim zajistit důstojné prostředí a zacházení. Mezi služby sociální péče se řadí např. pečovatelská služba, odlehčovací služby nebo domovy pro seniory.

1.2.3 Služby sociální prevence

Službami sociální prevence se zabývá § 53 zákona o sociálních službách. Jejich účelem je zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem těchto služeb je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů. Pod služby sociální prevence patří např. raná péče, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) nebo domy na půli cesty.

Jak uvádí Urbánková (2008) v kategoriích sociální péče a sociální prevence jsou taxativně vymezeny konkrétní služby a jejich obsah, což sice umožňuje dobrou orientaci v nabídce sociálních služeb, ale zároveň to zabraňuje vzniku nových typů služeb, které do této kategorizace nespádají, ale které by reagovaly na potřeby občanů.

Zákon pak dále uvádí (§ 78), že sociální služby lze poskytovat pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká rozhodnutím o registraci. Všechny povolené sociální služby jsou vedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb.

V zákoně o sociálních službách je zakotven i institut inspekce poskytování sociálních služeb (§ 97). Předmětem inspekce je kontrola plnění povinností poskytovatelů a kvalita poskytovaných sociálních služeb. Ta se ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (§ 99). Inspekce má být chápána jako nástroj ochrany klientů sociálních služeb ze strany státu (Matoušek, 2007).

Dále zákon definuje kvalifikační předpoklady pro práci v sociálních službách, smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem a financování sociálních služeb.

Některá ustanovení zákona o sociálních službách pak provádí vyhláška č. 505/2006 Sb. Je zde např. upraven rozsah úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých typů služeb či výše úhrady za poskytování některých sociálních služeb. Přílohou vyhlášky je dále obsah standardů kvality sociálních služeb.

2. Zakotvení NZDM v zákoně o sociálních službách

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM) jsou jedním z typů sociálních služeb, můžeme je proto nalézt ve výčtu zařízení sociálních služeb v § 34 zákona č. 108/2006 Sb. Blíže jsou pak popsána v § 62 téhož zákona, kde jsou zařazeny mezi služby sociální prevence:

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“

V druhé části tohoto paragrafu jsou pak popsány základní činnosti, které tato služba obsahuje:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutické činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

§ 72 určuje, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou službou poskytovanou bez úhrady.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. následně blíže upravuje rozsah úkonů těchto základních činností:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
 2. pracovní výchovná činnost s dětmi
 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností
 4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí

c) sociálně terapeutické činnosti

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Podoba nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je tedy pevně daná zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou. Je zde určeno o jaký typ zařízení se jedná, jaká je jeho cílová skupina a jaké se zde poskytují služby (činnosti). Dále je určeno, že je tato služba poskytována zdarma. Díky zakotvení NZDM v zákoně č. 108/2006 Sb. se změnilo dřívější pojetí tohoto typu zařízení. Jak uvádí ČAS (2008), z definice uvedené v zákoně vyplývá, že celé NZDM je sociální služba a to i včetně volnočasových aktivit, které poskytuje (dle zákona aktivizační činnosti). Tím se mění dřívější dělení NZDM na volnočasové aktivity a „sociální služby“, kterými se ve striktním pojetí označovaly výkony NZDM (např. situační intervence, kontakt apod.).

3. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (zkráceně nízkoprahové kluby) patří mezi sociální služby poskytované dle zákona o sociálních službách, kde jsou zařazeny mezi služby sociální prevence. Jedná se o poměrně nový druh sociální služby, který se na našem území začal rozvíjet od poloviny 90. let. Na prvopočátku byl rozvoj terénní sociální práce (označována anglickým termínem streetwork), která ač v České republice byla metodou novou, ve světě už měla za sebou bohatou historii. Vznik streetworku se datuje na počátek 20. století do USA, odkud pak byl model terénní sociální práce na ulici importován do Evropy (Zimmermannová in ČAS, 2007). Vznik NZDM v České republice má své kořeny v sousedním Německu, odkud byla čerpána inspirace jednak pro rozvoj terénní sociální práce s mladými lidmi, ale právě i pro vznik NZDM. V Německu funguje tzv. Jugendsozialarbeit od poloviny 40. let 20. století (Kooperationsverbund Jugendsozialarbeit, 2009). Její součástí je kromě terénní sociální práce i poskytování služeb (např. poradenství pro volbu povolání) a práce s dětmi a mladými lidmi (do 27 let) ve speciálních zařízeních (Jugendsozialarbeit, 2005 - 2010). Na základě této inspirace začali sociální asistenti, provozující terénní sociální práci dětem staršího školního věku a mládeži, budovat zázemí, kam by mohli se svými klienty přecházet z ulice a tak vznikly první nízkoprahové kluby (Čechovský a Racek, 2007).

Nízkoprahové kluby nabízejí prostor k trávení volného času pro tzv. neorganizované děti a mládež. Ti nemohou nebo nechtějí trávit volný čas v tzv. klasických volnočasových organizacích jakými jsou sportovní kluby, základní umělecké školy, oddíly apod. Vzhledem k tomu, že tyto děti a mladí lidé nemají prostor, kde by se mohli scházet, tráví svůj volný čas tzv. na ulici (posedáváním na lavičkách, na hřišti v parku...). Proto je s nimi často spojován termín neorganizovaná mládež. Díky svému způsobu trávení volného času jsou více ohroženi možnostmi vzniku rizikového chování (např. kriminalita, experimentování s drogami, vandalismus apod.). Proto s nimi pracují právě NZDM a nabízejí jim tak bezpečné místo, kde mohou aktivně či pasivně trávit svůj volný čas. Konkrétní náplň volného času vychází z jejich uvážení a nabídky klubu, musí ale být v souladu s pravidly zařízení (NE agrese, drogy, zbraně apod.). Děti a mladí lidé se mohou zúčastnit i aktivit organizovanými

pracovníky klubu a nebo zde mohou zrealizovat i svou vlastní akci. Zároveň v nízkoprahovém klubu najdou v případě potřeby pomoc s řešením svých problémů.

Podle Pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 5) je nízkoprahový klub definován jako „služba, která je určena dětem a mládeži, které se ocitly v obtížné životní situaci nebo jsou jí ohroženy a které nevyhledávají klasické formy institucionalizované pomoci a péče.“ Cílem je jim umožnit lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet takové podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svojí nepříznivou sociální situaci. Mezi hlavní činnosti nízkoprahových klubů patří navázání a udržování kontaktu, poskytování informací, odborné pomoci, podpory a vytváření podmínek pro sociální začlenění a pozitivní změnu ve způsobu života této cílové skupiny (ČAS, 2008).

3.1 Princip nízkoprahovosti

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež fungují na tzv. principu nízkoprahovosti. Tento princip znamená, že tato zařízení jsou nastavena tak, aby byla zajištěna co největší dostupnost služby. Pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 2) tuto dostupnost definuje jako odstranění časových, prostorových, psychologických bariér, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory klubu či využít nabídky poskytovaných služeb.

Hlediska k posuzování míry nízkoprahovosti uvádí ve své práci Klíma (2004, s. 398 – 399).

- 1) **Prostorové hledisko** – zařízení musí být umístěno ve vzdálenosti co nejlépe dosažitelné pro klienta a v takovém prostoru, kam může co nejsnadněji přijít. Umístění nízkoprahového zařízení má zohledňovat i potřebu určité anonymity. Je proto dobré, když jsou nízkoprahové kluby umístěny v místě, kde se cílová skupina zdržuje (např. v blízkosti skate parku a nebo hřiště), ale zároveň tak, aby je umístění klubu neodrazovalo od vstupu (např. klub v budově školy).
- 2) **Časové hledisko** – provozní doba musí odpovídat potřebám cílové skupiny, tak aby měla možnost přijít do klubu. Vždy se proto musí vycházet z toho, pro jakou cílovou skupinu je nízkoprahový klub určen. Mladší děti spíše ocení, když mohou do klubu zajít např. cestou ze školy, naopak starší děti a mládež budou preferovat provozní dobu v pozdějším odpoledni a večerních hodinách.

- 3) **Psychosociální hledisko** – nízkoprahový klub by měl vytvářet takovou atmosféru, která neodradí cílovou skupinu od vstupu. To se týká nejen vybavení klubu, uspořádání prostor, ale i chování pracovníků. I zde platí, že NZDM musí odpovídat cílové skupině, pro kterou je určeno. Důležitým rysem je také to, aby si návštěvníci mohli klub otestovat a seznámit se s ním, bez povinnosti okamžitě využít jeho služby a aby to byli oni, kdo určují tempo i způsob komunikace a další využití služby.

Bližší určení principu nízkoprahovosti uvádí Pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 5):

- zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny
- pro omezení přístupu uživatele ke službě není důvodem pasivita či názorová odlišnost
- uživatel má právo zůstat v anonymitě, dokumentace obsahující nezbytně nutné osobní údaje uživatele musí být vedena s jeho souhlasem a s právem do ní nahlížet
- pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace, ani pravidelné docházení a je jen na uživateli, zda se zapojí či nezapojí do nabízených aktivit
- služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně
- provozní doba služby odpovídá potřebám uživatele a je stabilní, takže nedochází k jejím náhlým výpadkům
- službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby

3.2 Cílová skupina

Cílová skupina nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je určena v § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde je uvedeno, že NZDM poskytují služby dětem ve věku 6 – 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.

V praxi je většinou cílová skupina zařízení určena trochu úžeji, než uvádí zákon a tak můžeme toto věkové rozmezí rozdělit do 3 skupin:

- děti od 6 do 12 let
- děti a mládež od 13 do 18 let
- mladí lidé od 19 do 26 let

Každý nízkoprahový klub si určil cílovou skupiny podle klientely, s kterou pracuje – existují kluby pro celou věkovou skupinu uvedenou v zákoně, ale i kluby, které jsou např. určeny jen pro děti mladšího školního věku.

Věkové vymezení cílové skupiny zákonem činí problémy některým klubům, a to převážně těm, které pracují s dětmi mladšího školního věku a realizují služby v sociálně vyloučených lokalitách. V únoru 2009 proto vznikla iniciativa dvou brněnských zařízení (NZDM Pavlač a NZDM Drom), která usilovala o snížení minimálního věku cílové skupiny v zákoně na 3 roky. Důvodem byla jejich zkušenost, že zájem o služby NZDM mají i děti mladší 6 let, ale těm současné znění zákona neumožňuje služby využívat. Na vzešlou iniciativu reagoval Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV vydáním Návrhu doporučeného postupu k možnosti překročení věkové hranice v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V doporučení se uvádí, že stanovení dolní věkové hranice vycházelo z úvahy, že děti v předškolním věku nejsou šířiteli sociálně patologických jevů. Ale i tyto mladší děti by se mohly stát oběťmi těchto jevů. Odbor se domnívá, že seznámení těchto mladších dětí se smysluplným způsobem trávení volného času je přínosné a může tak vést k jejich plnohodnotnému zapojení do činnosti zařízení. Není ale doporučeno vytvářet samostatnou službu pro tuto věkovou kategorii ani vytvářet pro ně speciální činnosti. Zapojení dětí mladších 6 let do činnosti NZDM by mělo vycházet z individuálního posouzení případu a konkrétní situace. Z doporučení tedy vyplývá, že nízkoprahové kluby mohou – po zvážení situace - pracovat i s dětmi předškolního věku, zvláště pokud jsou uživateli služby jejich starší sourozenci. I nadále ale platí cílová skupina uvedená v zákoně č. 108/2006 Sb.

Cílovou skupinu lze vymezit i podle lokality v které děti a mladí lidé žijí nebo se v ní pohybují a kterou lze vymezit buď geograficky či sociálně. Toto rozdělení je důležité pro bližší poznání klientely a uvědomění si specifík vyplývajících z prostředí, v kterém žije. Děti a mládež vyrůstající na velkém anonymním sídlišti budou řešit jiné problémy, než stejná cílová skupina navštěvující nízkoprahový klub na malém městě.

Pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 4) dále popisují cílovou skupinu NZDM jako děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace. Pod tímto pojmem se rozumí:

a) konfliktní společenské situace – jedná se o ty situace, které jsou v rozporu s obecně přijímanými normami (společenskými, právními a kulturními). Podle Racka a Herzoga (2007) sem lze zařadit např. záškoláctví, projevy šikany, domácí násilí, zneužívání návykových látek nebo generační konflikty.

b) obtížné životní události – pod touto kategorií se rozumí situace, které jsou obtížně řešitelné vlastními silami a v kterých se člověk těžko orientuje – např. partnerské problémy, selhání ve škole, problémy s volbou školy nebo rozpad rodiny v které dítě žije (Racek a Herzog, 2007).

c) omezující životní podmínky – těmi se podle Racka a Herzoga (2007) rozumí takové podmínky, které vedou k omezení psychosociálních dovedností jako např. absence zájmů, neschopnost navázání vztahů, pasivní životní stereotypy nebo malé možnosti k aktivnímu uplatnění.

Děti a mladé lidi, kteří navštěvují nízkoprahové kluby, lze charakterizovat i podle dalších skutečností (Pojmosloví NZDM, ČAS, 2008, str. 4):

- „nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb“

3.3 Poslání a cíle NZDM

ČAS (2008, str. 3) v Pojmosloví NZDM definovala poslání těchto zařízení: „Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.“

K naplnění poslání slouží cíle NZDM, které vycházejí především z preventivního určení služby. Hlavním cílem NZDM je udržovat kontakt s uživateli, kteří nechtějí nebo nemohou využívat nabídku běžných služeb v místě, kde žijí a na základě individuálního přístupu podporovat jejich samostatný rozvoj a pomáhat soběstačnosti a svéprávnosti. (Racek a Herzog, 2007).

Bližší jsou cíle NZDM opět rozepsána v Pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 4):

- podpora pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podpora sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytná psychická, fyzická, právní a sociální ochrana během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu života cílové skupiny
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientace cílové skupiny v sociálním prostředí
- poskytnout podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace

3.4 Poskytované služby

NZDM naplňují své poslání a cíle skrze služby, které poskytují svým uživatelům. Poskytované služby vycházejí z nabídky činností, které pro NZDM určuje zákon č. 108/2006 Sb. a vyhláška č. 505/2006 Sb. Druhy služeb a jejich bližší určení pak popisuje Pojmosloví NZDM (ČAS, 2007, str. 5 – 7).

Pobyt v zařízení – pod touto službou se rozumí pobyt uživatele v zařízení, kdy může využívat základní nabídku klubu, převážně formou volnočasových aktivit.

Kontaktní práce – základní poskytovaná služba, jejímž cílem je navázat kontakt s uživatelem a vytvořit s ním dostatečnou vzájemnou důvěru pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Kontaktní práce slouží i k učení uživatele vyjádřit své potřeby a naučit se využívat nabídku služeb zařízení. Nejčastěji má podobu rozhovoru.

Situační intervence – pracovník reaguje na konkrétní chování a jednání uživatele, reflektuje situaci a dává zpětnou vazbu tak, aby vytvořil či zvýraznil výchovný efekt situace.

Informační servis – jedná se o poskytování informací pracovníkem uživateli. Tématika informačního servisu je velmi široká – od školy, rodiny až po např. užívání návykových látek. Informační servis je prováděn ústní formou, která může být doplněna i písemnou formou např. v podobě letáku.

Poradenství – jedná se o řešení aktuálních problémů a o zvyšování kompetencí uživatele tyto problémy řešit. Poradenství se odehrává formou rozhovoru a obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění problémů. I zde je tématika velmi široká – od problematiky vztahů, školy až po sociálně právní otázky.

Krizová intervence – řešení krizové situace vzniklé v životě uživatele. Její rozsah závisí na tom, zda je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci. Pokud není kvalifikován, poskytne pracovník jen akutní intervenci a odkáže uživatele na specializovanou pomoc.

Zprostředkování dalších služeb (doprovod) – jde o sjednání návazné služby, doprovod do ní a o asistenci při jednání v této službě.

Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele – intervence, které realizuje pracovník u návazných služeb nebo u institucí, které ovlivňují uživatelův život. Kontakt s těmito institucemi je realizován s uživatelským souhlasem a vědomím.

Případová práce – jedná se o dlouhodobou individuální práci s uživatelem, která se děje plánovaně, je vytvořen podrobný individuální plán, práce je časově ohraničená a případ je konzultován na intervizních a supervizních setkáních týmu.

Skupinová práce (práce se skupinou) – pod tímto pojmem rozumíme cílenou aktivitu, která je poskytovaná skupině uživatelů a je zaměřena na rozvoj psychosociálních dovedností.

Práce s blízkými osobami – jde o poradenství nebo informační servis, který je poskytován osobě blízké uživatele a který s poskytnutím této služby souhlasí.

Volnočasové aktivity – jedná se o aktivity, které naplňují volný čas uživatelů a nespadají do jiných druhů poskytovaných služeb. Může se jednat jak o běžné využití klubových aktivit (např. stolní fotbálek, ping pong apod.), tak i o akce, které si zrealizují sami uživatelé.

Preventivní, výchovné a pedagogické programy – jde o speciální programy, které jsou vytvořeny na základě specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality, v které se cílová skupina vyskytuje. Jedná se např. o programy specifické prevence, besedy s uživateli nebo speciální programy rozvoje schopností a dovedností. Tyto programy mohou být formou jak jednorázové akce, tak dlouhodobějšího programu. Speciálním pedagogickým programem je doučování školní či mimoškolní látky.

Rozdělení poskytovaných služeb na jednotlivé druhy (kontakt, poradenství apod.) je důležité pro statistiku a evidenci činnosti zařízení. Statistické sledování může sloužit jako ukazatel efektivity jednotlivého programu (Racek a Herzog, 2007).

3.5 Proces poskytování služby

Proces poskytování služby vychází ze zákona č. 108/2006 Sb. a ze Standardů kvality sociálních služeb. V pojmosloví NZDM (ČAS, 2008, str. 8) lze nalézt jeho 3 základní části:

1) Jednání se zájemcem o službu

V této části je zájemce seznámen se všemi důležitými náležitostmi služby, tak aby věděl, v jakém zařízení se ocitl, jaké může využívat služby apod. Zájemci jsou předány informace o provozu klubu, pravidlech, vedení dokumentace, poskytovaných službách atd. Předávání informací většinou probíhá formou několika setkání, tak aby zájemce nebyl informacemi přesycen, měl čas je zpracovat, zvyknout si v zařízení a došlo k postupnému navazování vztahu s pracovníkem.

2) Smlouva o poskytování služby

Uzavřením smlouvy o poskytování služby se ze zájemce stává uživatel. Povinnost uzavírat smlouvu mezi uživatelem a poskytovatelem zavedl zákon o sociálních službách, který také stanovil, jaké náležitosti musí smlouva obsahovat a že je možné ji uzavřít jak písemně, tak i ústně. Smlouva slouží k definování vztahu mezi uživatelem a pracovníkem, náplně a cílů společných aktivit (Kunc, 2007).

3) Plánování služby

Na uzavření smlouvy o poskytování služby navazuje individuální plánování s uživatelem, kdy se zmapují jeho potřeby a stanoví se kroky vedoucí k dosažení uživatelských cílů. Individuální plánování je dlouhodobá práce s uživatelem, v kterém se reflektují uživatelské měnící se potřeby.

3.6 Oborové organizace zabývající se problematikou NZDM

V této části své práce pojednávám o dvou oborových organizacích, které se zabývají problematikou NZDM. Oborové organizace jsou důležité pro další rozvoj oboru, zvyšování kvality poskytovaných služeb, výměnu informací nebo vzdělávání pracovníků.

3.6.1 Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork (ČAS) je odbornou organizací, která zastupuje fyzické a právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb (www.streetwork.cz). ČAS byla založena v roce 1997 na podporu rozvoje streetwork. Jejím cílem bylo rozvíjet vzdělávání v oblasti terénní sociální práce, rozpracovávat metodiku, zastřešovat supervizi a tvořit zázemí pro výměnu informací a zkušeností (Čechovský a Racek, 2007). Postupně zde nalézali své místo i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů a od roku 2000 se v asociaci začalo rozvíjet a prosazovat téma NZDM, což vyvrcholilo vznikem pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tato pracovní skupina se zasloužila o prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000 a vytvořila standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (tzv. druhové standardy). Činnost pracovní skupiny měla pro další rozvoj NZDM v ČR zásadní význam. Na základě vzniklých materiálů, poskytování informací a výměny zkušeností se zařízení začala profesionalizovat, zkvalitňovat svojí práci a zvyšovat tak úroveň poskytovaných služeb. K tomu přispěly i vzdělávací kurzy a semináře, konference a Podpůrné audity nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které hodnotily přihlášená zařízení na základě standardů NZDM.

3.6.2 International Society for Mobile Youth Work (ISMO)

ISMO byla založena v roce 1992 v Německu a jejím cílem je výměna informací, analýza a vývoj terénní sociální práce s dětmi a mladými lidmi na mezinárodní úrovni (www.ismo-online.de). ISMO sdružuje odborné organizace zabývající se touto problematikou, pořádá vzdělávací projekty a konference a vydala i publikaci zabývající se terénní sociální prací a snaží se vzbudit zájem o tuto problematiku.

4. Nízkoprahový klub Jahoda

Nízkoprahový klub Jahoda je registrovanou sociální službou dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jeho cílovou skupinou jsou děti 6 – 15 let, kteří svůj volný čas tráví v prostředí sídliště Černý Most v Praze. Klub je otevřen 3x týdně v odpoledních hodinách (15 – 19 hodin). V NZDM Jahoda pracují v současné době 3 kontaktní pracovníci a na chodu klubu se podílejí i dobrovolníci. V čele NZDM Jahoda stojí vedoucí klubu, která je podřízená vedoucí nízkoprahových programů, která má na starost všechny sociální služby organizace.

Provozovatelem NZDM Jahoda je občanské sdružení JAHODA. To bylo založeno v roce 1997 studenty sociální práce a už od prvopočátku si za svou cílovou skupinu zvolilo děti. Několik prvních let fungovalo na dobrovolnické bázi a naplňovalo volný čas dětem v kroužcích Jahoda v azylových domech, na základní škole nebo v nemocnici Motol. Posléze se aktivity občanského sdružení vyprofilovaly na pořádání volnočasových klubů pro děti žijící v azylových domech. Organizace se začala postupně profesionalizovat – vytvořil se post koordinátora dobrovolníků, JAHODA získala pověření k sociálně právní ochraně dětí (rok 1999) a podílela se na vzniku domény dobrovolnik.cz. Díky spolupráci s Domem integrované pomoci na Praze 14, kde fungovaly kluby Jahoda, se činnost organizace zaměřovala více a více na Černý Most. Zde posléze získala od MČ Praha 14 vlastní prostory a v roce 2002 tu byl otevřen klub Jahoda pro děti od 3 do 15 let. Klub fungoval na principu otevřeného klubu a na jeho provozu se podíleli dobrovolníci. V roce 2007 zde byl vytvořen post kontaktní sociální pracovníce a klub byl zaregistrován jako sociální služba s cílovou skupinou – děti 6 – 15 let.

V současné době se činnost občanského sdružení JAHODA zaměřuje na poskytování nízkoprahových služeb pro děti a mladé lidi na sídlišti Černý Most, na nabídku služeb a aktivit pro rodiče s dětmi a komunitní akce pro veřejnost. JAHODA provozuje 3 registrované sociální služby – NZDM Jahoda (dětí 6 – 15 let), NZDM Džagoda (dětí a mladí lidé 12 – 18 let) a Terénní program pro děti a mladé lidi ve věku 12 – 18 let. Pro rodiče zde funguje klub Jahůdka, Jahůdková školička, Táta máma herna a další aktivity. Veřejnost se může zúčastnit různých kurzů a workshopů. Motto o. s. JAHODA zní: „Lepší život na Černém Mostě.“

Poslání a cíle NZDM Jahoda

Posláním nízkoprahového klubu Jahoda je: „Podporujeme děti ve věku 6 – 15 let, když mají starosti, něco je štve, něco se jim nedaří. Nabízíme jim bezpečný prostor pro trávení volného času, realizaci svých nápadů a sdílení svých radostí i starostí. Pomáháme předcházet a hledat řešení průšvihů a konfliktů v prostředí, v kterém se pohybují.“

Cíle poskytovaných služeb:

- 1) nabídnout dětem bezpečný prostor pro trávení volného času a realizaci svých nápadů
- 2) předcházet vzniku obtížných životních situací, které mohou cílovou skupinu ohrozit v jejím zdravém vývoji
- 3) podpořit děti při zvládání obtížných situací tak, aby se naučily řešit podobné situace vlastní silou a prostředky
- 4) zprostředkovat informace, které cílová skupina vyhledává nebo které by mohla využít při zvládání obtížných životních situací

Cílová skupina:

Nízkoprahový klub Jahoda je určen dětem ve věku 6 – 15 let, které bydlí na Černém Mostě (případně na území Prahy 14 tráví převážnou část svého volného času), jsou ohroženy společensky nežádoucími jevy a mohou se dostat, nebo se dostávají do obtížných životních situací, které ohrožují jejich zdravý vývoj, omezují rozvoj osobnosti, vedou k sociálnímu vyloučení a konfliktu se společností.

Provoz klubu:

NZDM Jahoda je v provozu 3x týdně v odpoledních hodinách (15 – 19 hodin). Na klubu jsou přítomni vždy 2 kontaktní pracovníci a podle situace i dobrovolníci. Třetí kontaktní pracovník je v kanceláři, kde vykonává administrativu, doučuje a předává uživatelům informace o klubu. Jedenkrát do týdne připravují pracovníci pro uživatele nějakou řízenou aktivitu (výtvarné či sportovní činnosti, preventivní akce, vaření apod.). Zbylé aktivity jsou zcela v režii uživatelů, kteří podle svého zájmu mohou libovolně využívat vybavení klubu. Veškeré aktivity a činnosti na klubu jsou

dobrovolné a každý se může zapojit podle své momentální chuti a nálady. Jediné, co se po návštěvnicích klubu chce, je dodržovat pravidla (www.jahodaweb.cz):

- žádná agrese (vůči lidem i věcem)
- žádné drogy (nenosit ani nechodit pod vlivem)
- žádná šikana (respektovat všechny ostatní i s jejich odlišnostmi)
- žádné zbraně (nepřinášet žádné nebezpečné předměty, zbraně)

Pokud některý z návštěvníků poruší třeba jen jedno z pravidel, může být z prostoru na určitou dobu (podle závažnosti porušení) vykázán.

Jedenkrát do měsíce se koná sobotní akce většinou mimo prostory klubu (výlet, návštěva divadla či výstavy apod.).

Proces práce s uživatelem:

Nově přichozí návštěvník je během své první návštěvy v rámci tzv. prvokontaktu stručně seznámen s tím, kde se ocitl (název zařízení, princip nízkoprahovosti, cílová skupina, otevírací doba, pravidla klubu a jsou mu představeni přítomní pracovníci a dobrovolníci). Kontaktní pracovník, který s ním provádí prvokontakt se stává jeho klíčovým pracovníkem. Na závěr prvokontaktu se pracovník s návštěvníkem dohodne na dalším kontaktování při příští návštěvě a na dodržování pravidel klubu a předá mu letáček se souhrnnými informacemi o klubu. Na prvokontakt navazuje tzv. informační blok, který se skládá z 5 částí, během kterých jsou uživateli předány všechny podstatné informace o provozu klubu a poskytovaných službách. Informační blok vrcholí uzavřením Základní dohody o poskytování služeb. Na uzavření dohody navazuje individuální plánování, v rámci kterého pracovník s uživatelem pracuje na hledání a naplnění osobního cíle.

Statistika NZDM Jahoda:

V roce 2009 byl klub otevřen 142x a navštívilo ho 331 klientů, z toho bylo 194 chlapců (59 %) a 137 dívek (41 %). Celkem 140 dětí přišlo do zařízení v tomto roce poprvé. Jednoho klubu se průměrně zúčastnilo 18 dětí. Klientům bylo poskytnuto 2571 výkonů (kontakt, poradenství, informační servis, situační intervence, jednání s osobou blízkou nebo doučování). V klubovém roce se uskutečnilo kolem 30 akcí v zařízení i mimo něj, 1 víkendový pobyt a letní týdenní tábor.

V období od ledna do října 2010 bylo NZDM Jahoda otevřeno 111x a navštívilo ho 211 uživatelů (60 % chlapců a 40 % dívek). Poprvé navštívilo klub 45 uživatelů. Jednoho klubu se průměrně zúčastnilo 17 dětí. Výkonů se uskutečnilo 2001 (kontakt, poradenství, informační servis, doučování, situační intervence nebo individuální plánování). V tomto období se konalo kolem 25 akcí v klubu i mimo něj a proběhl letní týdenní tábor.

5. Kvalita v sociálních službách

Kvalita je velmi širokým pojmem, pro který má každá osoba nebo odvětví svou vlastní definici. Obecně lze říci, že zatímco kvantita odpovídá na otázku „kolik?“, kvalita nám dá odpověď na otázku „jaký?“ a tím poskytne údaj o vlastnosti nějaké věci, služby nebo produktu. American Society for Quality definuje kvalitu jako „vlastnosti výrobku nebo služby, které souvisejí s jeho schopností uspokojovat stanovené nebo předpokládané potřeby.“

S pojmem kvalita sociálních služeb přišla reforma sociálních služeb, která vyvrcholila přijetím zákona č. 108/2006 Sb. Cílem bylo sjednocení poskytovaných služeb, jejich orientace na uživatele a jeho ochrana a stanovení základní úrovně všech sociálních služeb. K tomu účelu vznikly standardy kvality sociálních služeb, jejichž naplnění hodnotí inspekce sociálních služeb.

MPSV (2008, str. 166) uvádí, že kvalita je výsledkem hodnocení, tedy výsledkem mezi očekáváním a výkonem. „Hodnocení kvality sociálních služeb se může opřít právě o nastavení úrovně služby = standardy: procedurální standardy popisují proces (průběh) kvalitní služby, kterou vykonává kvalitní pracovník (standardy personální); provozní standardy míří na kvalitu prostředí a podmínek organizace; dohromady se zaměřují na spokojenost uživatele, pracovníka, a provázanost s obcí a společnostmi.“

5.1 *Metody hodnocení kvality*

Existuje mnoho systémů a možností jak hodnotit kvalitu poskytovaných služeb – průzkumy spokojenosti, standardy kvality nebo na základě ucelených metod, které se využívají hlavně v komerční sféře. Jak uvádí MPSV (2008), o službě se uvažuje jako o výrobku a za důležité se považuje věnovat se procesu, ve kterém výrobek vzniká. Různé modely hodnocení mají různá kritéria. Za nejznámější a nejrozšířenější modely lze považovat normativní systém ISO a systém celkového řízení kvality EFQM.

5.1.1 ISO

ISO je systém norem International Organization for Standardization. Ta je světovou federací normalizačních organizací (ze 163 zemí) a sídlí v Ženevě. Zabývá se tvorbou ISO norem ve všech oblastech normalizace kromě elektrotechniky. Za dobu své existence již vyvinula více než 18 tisíc norem ISO. Členem ISO je Český normalizační institut.

International Organization for Standardization (2010) uvádí, že ISO standardy jsou vyvíjeny v souvislosti s těmito zásadami:

a) konsenzus – v úvahu jsou brány názory všech, kterých se daná problematika týká (výrobci, prodejci, uživatelé apod.)

b) platnost pro celé odvětví – jednotné řešení pro celé dané odvětví po celém světě

c) dobrovolnost – mezinárodní normalizace je určována trhem a je proto založena na dobrovolné účasti všech zúčastněných

V oblasti kvality služeb se pod pojmem ISO rozumí zavedení systému řízení společnosti podle některé systémové normy. Základní normou, podle jejíchž požadavků je systém zaváděn a certifikován je ISO 9001. Jak uvádí MBK (ISO 9001, 2008), mezi základní požadavky této normy patří neustálé zlepšování organizace a spokojenost zákazníka. Navíc přispívá k celkovému zprůhlednění fungování organizace.

V oblasti sociálních služeb je držitelem certifikátu a značky kvality ISO např. Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice (www.skphopo.cz).

5.1.2 EFQM

Tvůrcem modelu EFQM je Evropská nadace pro management kvality. Ta vznikla z důvodu vytvořit v Evropě zázemí pro zlepšování, budování konkurenceschopnosti a motivace ke zvyšování kvality svých služeb (EFQM, 2008). Česká společnost pro jakost (2010) uvádí, že model EFQM využívají organizace jako nástroj sebehodnocení či jako strukturu pro systém managementu organizace. Dále je uvedeno, že tento model je založen na následující tezi: „Excelentních výsledků s ohledem na výkonnost, zákazníky, pracovníky a společnost se dosahuje prostřednictvím vedení "pohánějícího" politiku a strategii, prostřednictvím pracovníků, partnerství a zdrojů a také procesů.“

Model EFQM je založen na 9 kritériích (Česká společnost pro jakost, 2010):

- 1) Vedení: rozvíjení a dosažení poslání a vize závisí na kvalitní vůdčí osobnosti
- 2) Politika a strategie: kvalitní organizace uplatňuje svoje poslání a vizi vypracováním strategie zaměřené na zainteresované strany
- 3) Pracovníci: kvalitní organizace rozvíjejí a využívají celkový potenciál svých pracovníků a to jak na úrovni jednotlivce, tak i týmu
- 4) Partnerství a zdroje: kvalitní organizace využívá partnerství, dodavatele a vnitřní zdroje k podpoře své politiky, strategie a efektivnímu fungování procesů
- 5) Procesy: navrhování, řízení a zlepšování procesů tak, aby v plném rozsahu vyhovovaly zákazníkům a jiným zainteresovaným stranám
- 6) Zákazníci – výsledky: pro kvalitní organizaci je důležité souhrnně měřit a dosahovat vynikajících výsledků s ohledem na své zákazníky
- 7) Pracovníci – výsledky: kvalitní organizace souhrnně měří a dosahuje vynikajících výsledků s ohledem na své pracovníky
- 8) Společnost – výsledky: souhrnné měření a dosahování vynikajících výsledků s ohledem na společnost
- 9) Klíčové výsledky výkonnosti: Kvalitní organizace souhrnně měří a dosahuje vynikajících výsledků s ohledem na klíčové prvky své politiky a strategie

Model EFQM umožňuje co nejvíce využít silné stránky organizace, ale jeho aplikace je poměrně náročná a vyžaduje delší časové období. V oblasti sociálních služeb tento model úspěšně implementovalo středisko EBEN EZER Slezské diakonie. Pro oblast veřejné správy byl vytvořen model CAF (Společný hodnotící rámec), který vychází z modelu EFQM a zaměřuje se na zvyšování výkonnosti organizace. Zároveň umožňuje vzájemné porovnávání mezi organizacemi podobného zaměření (Neziskovky.cz, 2005).

5.1.3 Značka kvality

Projekt Značka kvality je českým systémovým projektem, který realizuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Jak uvádí MPSV (2010, online), „je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče, resp. domovů pro seniory, a zlepšení propagace pobytových zařízení na veřejnosti“. Projekt je registrován v rámci projektu Česká kvalita u Rady pro kvalitu a jakost a vychází ze Standardu č. 15 – Zvyšování kvality poskytovaných služeb. Jak MPSV dále uvádí, stěžejním předpokladem tohoto systému hodnocení je kvalita z pohledu uživatele služby. Projekt Značka kvality je zatím v přípravné fázi vytváření metodiky a posléze bude pilotně vyzkoušen u devíti pobytových zařízení. První certifikáty by měly být uděleny na přelomu roku 2010 a 2011. Vizí Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR je postupné rozšíření tohoto projektu i na další typy služeb a zavedení dalších modelů měření a zvyšování kvality (např. EFQM či normy ISO) do sociálních služeb.

6. Standardy kvality sociálních služeb

V souvislosti s vývojem na trhu se sociálními službami v průběhu 90. let se objevila nutnost stanovit jednotná pravidla pro poskytování služeb. V souvislosti s tím se otevřela i otázka kvality sociálních služeb. Byly proto vypracovány standardy kvality sociálních služeb, jejichž cílem je zabezpečit základní úroveň kvality všech poskytovaných sociálních služeb (MPSV, 2002).

Jak uvádí MPSV (2003, str. 4): „Hlavními úkoly MPSV v oblasti sociálních služeb je prevence sociálního vyloučení, podpora života v přirozeném společenství, ochrana zranitelných skupin obyvatelstva před porušováním jejich občanských práv a před neodborným poskytováním služeb.“ Proto MPSV stanovilo požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb v podobě standardů kvality.

Standardy kvality sociálních služeb jsou sestaveny tak, aby popisovaly to, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Slouží k posouzení kvality poskytované služby, proto jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. MPSV se zaměřila na to, aby standardy byly tvořeny takovými kritérii, s jejichž pomocí bude možno ověřit, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele (MPSV, 2003). V Příručce uživatele (MPSV, 2008 str. 4) je popsán obsah standardů: „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.“

Vzhledem k tomu, že standardy jsou pojaty velmi obecně – tak, aby byly použitelné pro všechny druhy sociálních služeb, upravily si některé typy služeb tyto standardy více konkrétněji na své zaměření. Vznikly tak tzv. druhové standardy, které obsahují všechny náležitosti jako standardy MPSV, ale jednotlivá kritéria jsou více rozepsána na daný typ služby. Druhové standardy mají i nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – v roce 2006 je vypracovala Česká asociace streetwork.

První verze standardů kvality vznikla v letech 2001 až 2002. Právně závazným dokumentem jsou od 1. 1. 2007, tedy od účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Standardy kvality sociálních služeb jsou přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Právní předpis obsahuje 15 standardů oproti původním sedmnácti, které jsou rozděleny na 49 kritérií, která osvědčují kvalitu poskytování sociální služby. Jednotlivá kritéria mají různou hodnotu – 17 z nich má zásadní povahu a jejich nenaplnění může v krajním případě vést až ke zrušení registrace poskytovatele sociální služby (Kroutilová, 2008).

Standardy kvality sociálních služeb tvoří celkem 15 standardů, které lze rozdělit do 3 základních částí: procedurální standardy, personální standardy a provozní standardy. Při popisu a rozdělení standardů vycházím z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jejíž přílohou č. 2 jsou Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb.

6.1 Procedurální standardy

Do této části patří prvních 8 standardů, které upravují základní popsání sociální služby; ochranu práv uživatelů, které tuto službu využívají; jak probíhá jednání se zájemcem o službu; nutnost uzavření smlouvy o poskytování služby mezi uživatelem a poskytovatelem; individuální plánování; problematiku uchovávání osobních údajů; možnost stěžovat si na poskytované služby a návaznost služby na další zdroje.

1) Cíle a způsoby poskytovaných sociálních služeb

Poskytovatel má stanoveny poslání, cíle a zásady poskytování služby a okruh osob, kterým je služba určena. Jsou vytvořeny takové podmínky, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Poskytovatel má zpracovány pracovní postupy a vnitřní pravidla, která chrání uživatele před negativním hodnocením.

2) Ochrana práv osob

Jsou vypracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatele či ke střetu zájmů poskytovatele a uživatele. Součástí tohoto standardu je i problematika přijímání darů.

3) Jednání se zájemcem o sociální službu

Organizace srozumitelně informuje zájemce o svých poskytovaných službách a podmínkách jejich poskytování. Zároveň jsou s ním projednávány jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by mohly být realizované prostřednictvím dané služby. Organizace musí mít zpracována pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu.

4) Smlouva o poskytování sociální služby

Tento standard upravuje problematiku uzavírání smluv o poskytování sociální služby - postup při jejich uzavírání; srozumitelnost dle okruhu osob, kterým poskytuje organizace své služby a sjednávání poskytování sociální služby na základně osobního cíle uživatele.

5) Individuální plánování průběhu sociální služby

Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro plánování průběhu poskytování služby s uživatelem s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti. S uživatelem je hodnoceno, zda jsou jeho osobní cíle naplňovány a má k tomu určeného zaměstnance. V zařízení funguje systém předávání informací mezi zaměstnanci.

6) Dokumentace o poskytování sociální služby

Šestý standard upravuje zpracovávání, vedení a evidenci dokumentace zájemců a uživatelů sociální služby a umožnění anonymního vedení evidence. Zároveň musí mít poskytovatel stanovenou dobu pro uchování dokumentace i po ukončení poskytování sociální služby.

7) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Zde je upraveno podávání a zpracování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, srozumitelné informování o možnosti podat stížnost, způsob vyřizování stížností v přiměřené lhůtě a evidence stížností. Součástí je i možnost obrátit se nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

8) Návaznost poskytování sociální služby na další dostupné zdroje

Myšlenkou tohoto standardu je, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, zprostředkovává jiné služby podle individuálně určených potřeb osob a podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

6.2 Personální standardy

Do této oblasti spadají 2 standardy zabývající se personálním a organizačním zajištěním sociální služby a profesním rozvojem zaměstnanců.

9) Personální a organizační zajištění sociální služby

Je stanovena struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců. Zároveň je vypracovaná vnitřní organizační struktura, kde jsou stanovena oprávnění a povinnosti zaměstnanců. Zařízení má upraveno přijímání a zaškolování zaměstnanců a jsou stanovena pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem.

10) Profesní rozvoj zaměstnanců

V organizaci probíhá pravidelné hodnocení zaměstnanců a je zpracován program dalšího vzdělávání. Poskytovatel má upraven systém výměny informací mezi zaměstnanci, finančního a morálního oceňování zaměstnanců a zajišťuje pro pracovníky přímé práce s osobami podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

6.3 Provozní standardy

Poslední část standardů tvoří 5 standardů zabývajících se dostupností, prostředím a podmínkami poskytované sociální služby a informovaností o ní. Zároveň jsou zde upraveny nouzové a havarijní situace a v neposlední řadě i zvyšování kvality sociálních služeb.

11) Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místo a doba poskytování sociální služby je upravena dle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována a podle potřeb osob.

12) Informovanost o poskytované sociální službě

V tomto standardu je upravena problematika srozumitelného předávání informací o poskytované sociální službě.

13) Prostředí a podmínky

Poskytování služby v materiálně, hygienicky a technicky vyhovujících podmínkách dle druhu a okruhu osob, kterým je služba poskytována. Služby jsou poskytovány v důstojném prostředí a odpovídají individuálním potřebám osob.

14) Nouzové a havarijní situace

Poskytovatel má upraveny nouzové a havarijní situace, které v souvislosti s poskytováním služby mohou nastat. S postupem při těchto situacích jsou seznámeni zaměstnanci i osoby, kterým jsou služby poskytovány. O průběhu a řešení těchto situacích jsou vedeny záznamy.

15) Zvyšování kvality sociální služby

Zvyšování kvality sociální služby na základě spokojenosti osob, hodnocení zaměstnanců a dalších zainteresovaných osob, využívání stížností a kontrolování a hodnocení toho, zda poskytované služby jsou v souladu s posláním, cíli a zásadami.

7. Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociálních služeb

Stěžejním standardem upravujícím problematiku kvality sociálních služeb je standard č. 15. Ten stanovuje 4 kritéria, která se touto problematikou zabývají.

a) *Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.*

b) *Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.*

c) *Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytování sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.*

d) *Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb.*

Krutilová (2008) k tomuto standardu dále dodává, že „kvalita poskytované služby se jasně prokazuje tím, že se sociální služba stále vyvíjí, zlepšuje a směřuje k co největší kvalitě.“ K tomu má vést, jak vyplývá z jednotlivých kritérií tohoto standardu, ověřování a hodnocení, do kterého se mají zapojit všechny zainteresované osoby. Vždy je ale důležité s výsledky hodnocení dále pracovat – odůvodnit si je a stanovit si kroky z nich plynoucích.

MPSV (2008, str. 20) ve své příručce pro uživatele uvádí, že: „Pro zlepšování sociální služby by měl poskytovatel od uživatelů zjišťovat, zda a jak služby poskytuje není v rozporu s veřejným závazkem a osobními cíli jednotlivých uživatelů služby.“ Dále MPSV uživatelům sociálních služeb vysvětluje, že to znamená, že se jich mají poskytovatelé ptát, jak jsou se službou spokojeni a mají do hodnocení a rozvoje služby zapojovat i své pracovníky.

MPSV (2003, str. 94) definuje co je to kvalitní sociální služba. „Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své uživatele.“ K tomu vede zejména:

- zjištění požadavků cílové skupiny
- návrh toho, jak bude služba vypadat
- hodnocení služby
- zavedení změn do návrhu toho, jak má služba vypadat

Důležité je si uvědomit, že smyslem celého hodnotícího procesu je posouzení toho, zda organizace směřuje tam, kam si stanovila, jestli se jí daří dosahovat stanovených cílů a jaká opatření je třeba učinit. Hodnocení je procesem, který se bude dále opakovat. Jen tím je možno zajistit kontinuální zvyšování kvality poskytovaných služeb (MPSV, 2003).

Ač je tento standard č. 15 standardem posledním a jeho kritéria pro projití inspekcí nejsou zásadní, není dobré jeho význam opomíjet. Jeho pojetí totiž odkazuje ke standardům předchozím a přispívá tak k jejich celistvosti. To je patrné už z jednotlivých kritérií, kdy např. a) odkazuje na standard č. 1 či kritérium d) k standardu č. 7. Tento standard tak shrnuje všechny předchozí standardy a umožňuje nám zjistit jak se nám je daří naplňovat.

7. 1 Bližší popis jednotlivých kritérií

a) „Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.“

Toto kritérium se zaměřuje na to, jak se fungování zařízení shoduje s jeho prezentací navenek v poslání, cílech a zásadách. Ty slouží k tomu, aby se uživatelé a další zájmové skupiny orientovali v tom, jaké služby zařízení poskytuje. Definování těchto základních informací přispívá k tomu, že činnost zařízení je transparentní a důvěryhodná (MPSV, 2003).

Poslání je podle MPSV (2008, str. 13) definováno jako „shrnutí toho, proč daná organizace existuje, kam směřuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout.“ Tento termín přišel do sociální sféry ze sféry komerční a ukázal, že i zde má své místo. Jak je dále uvedeno, poslání v sociální oblasti slouží k deklarování toho, že daná sociální služba směřuje k sociálnímu začleňování a je v souladu s danou sociální politikou. Zároveň slouží i k získání a udržení uživatelů. MPSV (2008, str. 13) navíc uvádí i další důležitý znak poslání a to, že „nám umožňuje posoudit, zda sociální služba zajišťuje, aby lidé, kteří ji musí využívat, mohli žít stejně či v co nejvyšší míře jako jejich vrstevníci bez speciálních potřeb.“ Posláním se blíže zabývá standard č. 1.

Poslání, cíle a zásady poskytované služby jsou stěžejními dokumenty každé organizace poskytující sociální služby. S jejich obsahem musí být vnitřně ztotožněni všichni, kdo v

organizaci pracují. Musí z nich vycházet všechny vnitřní předpisy, metodiky a strategické plány (MPSV, 2003). Proto je důležité, aby celý pracovní tým průběžně kontroloval, zda stanovené zásady a cíle opravdu odpovídají skutečnosti a pokud ne, tak sjednal nápravu.

b) „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby.“

Zařízení poskytuje své služby uživatelům. Ti jsou proto stěžejními osobami, které by se měly vyjádřit ke způsobu poskytování služeb. MPSV (2003, str. 95) uvádí, že „nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů služeb. Na základě spokojenosti uživatelů zjistíte, zda služby, které poskytujete, naplňují potřeby stanovené cílové skupině“ Jen ti, kterým je služba určena, mohou zhodnotit, zda jim její poskytování vyhovuje a případně mohou navrhnout, co by organizace ve své práci měla zlepšit.

c) „Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytování sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.“

Je důležité, aby organizace získala zpětnou vazbu na své poskytované služby nejen od uživatelů, ale i od dalších zainteresovaných osob. Názor na kvalitní službu z pohledu uživatele se totiž může lišit od názoru pracovníka. Je proto dobré při hodnocení skloubit všechna tato hlediska a obrátit se na všechny zainteresované osoby (MPSV, 2003). Kromě pracovníků mohou být do hodnocení zapojeni i dobrovolníci, stážisté, spolupracující organizace či zadavatelé služeb.

d) „Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb.“

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby upravuje standard č. 7. V něm je upraveno, že poskytovatel musí uživatele informovat o možnosti si stěžovat a o procesu vyřizování stížností. Všechny stížnosti má poskytovatel povinnost evidovat a vyřídit je v přiměřené lhůtě.

Jak z tohoto kritéria vyplývá, i stížnosti jsou zdrojem zpětné vazby na poskytované služby a jsou důležitým podnětem pro rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb.

Stížnosti jsou pro organizace důležitým zdrojem informací, z kterých se může dozvědět, jak je uživateli vnímána či přijímána. Poskytovatel tak má možnost se dozvědět, kde jsou slabá místa v poskytování jeho služeb a co je potřeba zlepšit (MPSV, 2003).

8. Možné způsoby hodnocení kvality sociálních služeb

Ač se nám to možná nezdá, ve svém životě stále něco hodnotíme. Jen místo tohoto slova používáme jiné výrazy – říkáme, že se nám něco líbí nebo nelíbí nebo že jsem s něčím spokojeni či nespokojeni. Způsoby, jak můžeme něco hodnotit jsou široké – stejně tak je to i v oblastech sociálních služeb. Existuje zde mnoho prostředků díky kterým můžeme poskytované služby hodnotit a zaměřit se tak na problematiku zvyšování kvality sociálních služeb. U všech prostředků, které pro zjišťování kvality zvolíme, je důležité vyhodnocení výstupů a další práce s nimi. Hodnocení poskytované služby je stále se opakující proces. Koloběh získávání podnětů, vyhodnocování, tvorby závěrů a realizace výstupů v praxi. Aby služba mohla být opravdu kvalitní, je potřeba tento proces opakovat v pravidelných časových intervalech.

8.1 Inspekce a audity kvality

Inspekce a audity kvality jsou jedním ze způsobů, jak hodnotit kvalitu poskytovaných služeb. V oblasti sociálních služeb je nejdůležitějším hodnotitelem inspekce poskytování sociálních služeb, kterou provádí registrující orgán (ve většině případů krajský úřad). Jak uvádí zákon č. 108/2006 Sb. v § 97 je předmětem inspekce kvalita sociálních služeb a plnění podmínek stanovených v § 88 a 89. Jedná se zejména o kontrolu, zda poskytovatelé uživatelé dostatečně informují o všech důležitých skutečnostech pro poskytování služeb, uzavírají s uživateli smlouvy o poskytnutí sociální služby či plánují průběh služby podle osobních cílů uživatelů. V § 99 je stanoveno, že „Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“ Dále je v tomto zákoně stanoven průběh inspekce a to že plnění standardů kvality se hodnotí systémem bodů. Tento systém je blíže upraven ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. v § 38.

Další možností, jak zhodnotit zařízení a jeho poskytované služby jsou rozvojové audity. Ty mají za cíl zjistit aktuální situaci organizace v oblasti naplňování standardů.

Rozvojové standardy poskytuje např. CEKAS (Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách). Na rozdíl od inspekcí jsou tyto rozvojové audity dobrovolné.

Pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež pořádá rozvojové audity ČAS. To na svých stránkách (www.streetwork.cz) uvádí, že „tyto audity jsou jednak nástrojem kontroly a hodnocení a jednak nástrojem pomoci a rozvoje NZDM.“ Audit ČASu vychází ze Standardů kvality sociálních služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Zapojení se do auditu má umožnit pracovníkům zamyslet se nad svou praxí z pohledu standardů a uvědomit si, ve kterých oblastech má zařízení nějaké nedostatky a naopak v jakých oblastech může být příkladem dobré praxe. NZDM, která úspěšně projdou tímto rozvojovým auditem získají Osvědčení o úspěšném absolvování hodnocení kvality, které potvrzuje, že zařízení naplňuje standardy a ČAS tak zde garantuje kvality poskytovaných služeb. Osvědčení se uděluje na dobu 3 let.

8.2 Sebehodnocení zařízení

Sebehodnocení zařízení je jedním z nástrojů, které se dají využít při měření a zvyšování kvality sociálních služeb. Toto hodnocení pomáhá organizaci zjistit, zda plní vytyčené poslání a cíle a zda se její aktivity a služby ubírají správným směrem. Na sebehodnocení zařízení se podílejí sami pracovníci, uživatelé a další stěžejní osoby. Zatímco inspekce a audity jsou kontrolou zvnějšku, sebehodnocení naopak využívá názory lidí, kteří jsou do chodu organizace zainteresováni. Sebehodnocení organizace jako nástroj zvyšování kvality svých služeb se využívá především v komerční oblasti (např. v rámci modelu EFQM), ale postupně se začíná využívat i v sociální oblasti a veřejných službách (je využit v systému CAF). Sebehodnocení zařízení se nejčastěji provádí formou dotazníku, který si buď organizace vytvoří sama nebo využívá již vytvořený někým zvenčí. Do dotazníku se zahrnou oblasti, které si organizace chce zhodnotit. V oblasti sociálních služeb se často sebehodnotící dotazníky zaměřují na problematiku standardů, ale jejich využití je velmi široké, jak uvádí organizace Fokus (2008, str. 2) v úvodu svého sebehodnotícího dotazníku. „Účelem sebehodnotícího dotazníku je poskytnout organizacím, které chtějí usilovat o zkvalitňování poskytovaných služeb, vodítka pro posouzení míry naplňování jednotlivých kritérií a pomoci zmapovat jak silné stránky služby, které je žádoucí rozvíjet, tak problematické oblasti, jimž je třeba věnovat pozornost.“ Vyplňování dotazníku představuje důležitý

prostor pro debatu v pracovním týmu, společné zamyšlení se nad problematickými či naopak dobře fungujícími způsoby práce a přemýšlení jak dosáhnout ideálního stavu a odstranit zjištěné nedostatky.

8.3 Vytváření a revize metodik, vnitřních směrnic a další spisové dokumentace

Kvalitně fungující organizace musí mít zpracovanou metodiku, vnitřní směrnice a jinou spisovou dokumentaci odpovídající poskytovaným službám. Metodika slouží k zaznamenávání postupů práce v organizaci, tak aby bylo možné poskytovat služby podle předem jasně daných pravidel, podle kterých postupují všichni pracovníci. Popsaný stav v metodice a dalších dokumentech musí odpovídat současnému způsobu práce v organizaci. To je také součástí kontroly inspekce MPSV či jiného auditu. Z toho vyplývá, že metodika je živým dokumentem, který je potřeba neustále aktualizovat a upravovat podle současné praxe zařízení.

Do oblasti vytváření spisové dokumentace by se dalo zařadit i zpracování výroční zprávy. Ta se vytváří každý rok a je dobrou příležitostí k zamyšlení se nad fungováním organizace v uplynulém roce. Pracovníci mají možnost zhodnotit to co se jim povedlo a zároveň si stanovit cíle do dalšího roku. Hlavním účelem výroční zprávy je prezentace organizace navenek a doložení a shrnutí její celoroční práce. Je určena uživatelům, partnerům, donátorům a dalším zainteresovaným osobám, ale i široké veřejnosti.

8.4 Strategické plánování

Strategické plánování je jednou z metod rozvoje organizace. Je typické především pro komerční sféru, ale je možné ho použít i pro oblast sociálních služeb a to především pro neziskové organizace. Slouží k rozvoji organizace, k naplánování jejího dalšího směřování.

Jak uvádí Matoušek (2007, str. 116) „strategické plánování by mělo organizaci přinést:

- definování cílů a priorit mezi nimi
- definování způsobů, jak cílů dosáhnout
- definování osobních odpovědností

- přehled o zdrojích
- přehled o předpokládaných nákladech
- definování indikátorů úspěchů“

Při strategickém plánování se nejčastěji využívá tzv. SWOT analýzy. Ta je nástrojem ke stanovení silných stránek, slabých stránek, příležitostí a hrozeb organizací. Matoušek dále popisuje, že „při analýze silných a slabých stránek organizace by bylo dobré opírat se o zpětnou vazbu od uživatelů a spolupracujících organizací. Při analýze příležitostí a hrozeb je třeba dostatečnou pozornost věnovat externím vlivům politickým a ekonomickým.“

Domnívám se, že organizace, která je schopná si stanovit své silné a slabé stránky a uvědomit si příležitosti a hrozby, které jí mohou potkat, je připravená růst a snáze se vyrovná s případnými změnami. Je dobré se strategickému plánování věnovat pravidelně, vracet se k plánům z minulosti a analyzovat, co se povedlo splnit a co ne a proč.

8.5 Kvantitativní výstupy

Kvantitativní výstupy slouží k vykazání toho, jak je služba využívána. Tyto údaje sice samy o sobě neukáží jak je daná služba kvalitní, ale pomohou nám získat o zařízení konkrétnější představu. Kvantitativní výstupy jsou součástí žádostí o různé granty a dotace. Počet uživatelů a poskytnutých služeb jsou pro poskytovatele, donátory i veřejnost jasným údajem o využití služby. Proto se domnívám, že je nutné s těmito údaji dále pracovat – porovnávat je a vytvářet statistiky. Jen tak je možné získat představu o tom, jak efektivně bylo využíváno zařízení v konkrétním časovém období. K získávání kvantitativních výstupů slouží různé evidenční programy. Některá zařízení si vytvářejí své vlastní evidenční databáze, jiné využívají databáze vytvořené speciálně pro NZDM (např. PePa). V současné době neexistuje jednotný postup, který by stanovil co a jak evidovat. Každé zařízení má stanoveno ve své metodice jaké výkony eviduje a jakou užívá terminologii. Vzniká tak problém určité roztržitosti a nepřehlednosti. Současný systém neumožňuje efektivní srovnávání výkonů mezi zařízeními, protože výsledky vzhledem k nejednotnému evidenčnímu systému nejsou objektivní.

8.5.1 Kvantitativní výstupy podle Magistrátu hl. m. Prahy

Vzhledem k dané situaci vznikla pracovní skupina pro NZDM, která na základě zakázky Magistrátu hl. m. Prahy stanovila jednotná kritéria pro evidenci výkonů v NZDM. Důvodem bylo sjednocení evidence, tak aby na základě statistik v žádostech o dotace bylo jasné jak je které zařízení efektivní a podle toho mohla být určena výše dotace. Vypracovaný model posléze převezme MPSV. V rámci této pracovní skupiny byla redefinována definice přímé a nepřímé práce. Nově se do přímé práce započítává nejen jednání s uživatelem, ale i administrativa, která s tím konkrétním výkonem souvisí (např. zjišťování informací, volání do institucí nebo konzultace v rámci intervize). Bylo stanoveno, že pro celý pracovní úvazek 40 hodin týdně tvoří přímá práce 34 hodin a nepřímá práce 6 hodin. Do té se řadí např. psaní grantů, organizační porady nebo tvorba metodik. Jako základní jednotka pro evidenci výkonu byla stanovena 1/2 hodina. Tato intervence v sobě zahrnuje nejen přímý kontakt s uživatelem, ale i administrativu s tím související. Výstupem z celého setkání je stanovení rozsahu intervencí pro dobrou praxi. Maximální kapacita intervencí na jeden plný pracovní úvazek je 3060. Dosažení tohoto čísla je ale nereálné, proto bylo stanoveno, že úspěšné a dobře fungující zařízení, je NZDM s 2200 – 2500 intervencemi na plný pracovní úvazek za rok. Dosažení vyššího počtu intervencí je bráno jako v praxi nereálné. Počet intervencí od 2000 – 2200 je považován stále ještě za dobrou praxi. Zařízení s počtem intervencí pod 1800 nebude podporováno. Od dosaženého počtu intervencí se bude odvíjet finanční podpora pro zařízení.

V stanovení tohoto systému vidím první ucelenější pokus jak změřit efektivitu jednotlivých NZDM na základě kvantitativních údajů. Domnívám se, že stanovení jednotného vykazování výkonů je nezbytné. Jinak nelze se statistickými údaji, které by srovnávaly zařízení mezi sebou, pracovat. Jestli bude tento model úspěšný se ukáže až během příštího roku, kdy by měl být použit.

8.6 Skrze lidské zdroje

Domnívám se, že lidé jsou nejdůležitějšími aktéry hodnocení poskytovaných služeb. Lidskými zdroji se chápou nejen ti, kterým jsou služby určeny – uživatelé, ale i ti, kteří tyto služby poskytují – pracovníci. Kromě těchto dvou skupin jsem se v této části své práce zaměřila ještě na dobrovolníky a stážisty. Domnívám se, že ti mohou poskytnout organizaci zpětnou vazbu zase z jiného pohledu, proto je dobré je také zapojit do hodnocení.

8.6.1 Uživatelé

Uživatelé služeb jsou podle Matouška (2003, str. 94) „fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují“. Uživatelé jsou tedy ti, pro které organizace poskytuje své služby. Proto musí být zapojeni do hodnocení poskytovaných služeb, protože jen oni mohou říct, zda poskytované služby naplňují jejich potřeby. Děje se tak především prostřednictvím zjišťování spokojenosti, o kterém pojednávám v následující části své práce.

Individuální plánování, stížnosti

Pracovník může získat uživatelův názor na poskytované služby i v rámci individuálního plánování. V něm spolu s uživatelem pracuje na naplnění osobního cíle, který si uživatel sám zvolil a který vychází z uživatelových aktuálních potřeb. Individuální plánování služby je blíže upraveno standardem č. 5, v kterém se uvádí, že poskytovatel musí mít průběh individuálního plánování upraven v metodice. Každý uživatel musí mít přiděleného svého pracovníka, který s ním plánuje průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a zároveň průběžně hodnotí, zda k naplňování cílů skutečně dochází.

Další možností, jak získat uživatelům názor na organizaci a její služby, je prostřednictvím stížností. Ty jsou upraveny standardem č. 7 a zároveň jsou i jedním z kritérií standardu č. 15, kde jsem se jimi blíže zaobírala.

Zjišťování spokojenosti

Zjišťování spokojenosti je uvedeno i v jednom z kritérií ve standardu č. 15. Jak uvádí MPSV (2003, str. 95) „nejdůležitějším měřítkem kvality procesu poskytování služeb je spokojenost uživatelů.“ Na jejím základě lze pak zjistit, zda poskytované služby naplňují potřeby cílové skupiny. Ty se totiž mohou lišit od představ poskytovatelů a proto je třeba se ptát přímo uživatelů co od služby očekávají, jaké jsou jejich potřeby a jak jsou s poskytnutými službami spokojeni. Zjišťování spokojenosti musí být pro uživatele bezpečné, pokud možno anonymní, tak aby mohli uživatelé svůj názor sdělit otevřeně a beze strachu z případných následků (Krutilová, 2008).

Je více způsobů, jak spokojenost uživatelů zjišťovat. Nejčastější formou je dotazníkové šetření, protože to nám umožňuje zachovat anonymitu dotazovaných. Další možností jsou např. rozhovory. Pro zajištění anonymity musí být vedeny někým nezávislým. Je tak jen na organizaci, jakou formu zjišťování zvolí a jak obšírné ono dotazování bude. Vždy ale musí být tato forma vybrána s ohledem na cílovou skupinu, s kterou organizace pracuje, tak aby bylo dotazování pro uživatele srozumitelné.

Zvolenou metodu dotazování i s jeho přesným průběhem musí mít organizace popsanou v metodice. Zjišťování spokojenosti by mělo probíhat v pravidelných časových intervalech (Krutilová, 2008).

8.6.2 Dobrovolníci a stážisté

Jak uvádí Tošner a Sozanská (2006, str. 35) „dobrovolníkem je člověk, který bez nároku na finanční odměnu poskytuje svůj čas, svoji energii, vědomosti a dovednosti ve prospěch ostatních lidí či společnosti. Podmínky dobrovolnické služby upravuje zákon č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě.

Pokud se dobrovolníci a stážisté podílejí na chodu organizace, jsou i oni dobrým zdrojem zpětné vazby na poskytované služby. Mohou nám poskytnout jiný úhel pohledu než klienti a pracovníci.

Pravidelné dotazování

Jednou z možností, jak zapojit dobrovolníky a stážisty do hodnocení poskytované služby, je forma pravidelného dotazování např. pomocí dotazníku. V něm je těmto osobám dána možnost vyjádřit se k zařízení a sdělit svůj názor na jeho fungování a

poskytnout tak pracovníkům zpětnou vazbu. Domnívám se, že dotazování dobrovolníků je vhodné uskutečňovat pravidelně – např. ho spojit se zjišťováním spokojenosti uživatelů. Dotazování stážistů by mělo proběhnout na konci stáže, kdy ho lze spojit se zhodnocením proběhlé praxe.

Supervize a výcviky

Supervize je nedílnou součástí profesionálního vzdělávání v pomáhajících profesích. Je důležitá nejen pro pracovníky, ale i pro dobrovolníky podílející se na přímé práci s klientem. Podle Kopřivy (2006) je supervize proces praktického učení, v němž supervizor pomáhá supervidovanému řešit konkrétní problémové situace, které vznikají nebo mohou vznikat při jeho práci s klienty. Úkolem supervize je pomáhat – problémy s klienty či při práci v týmu a vzdělávat. Supervize se snaží o to, aby se všem pracovalo lépe a zmírnilo se tak riziko syndromu vyhoření, které v pomáhajících profesích často hrozí. Je nezbytná pro dobře fungující organizaci, která se stará o své lidské zdroje. Svým pomáhajícím, vzdělávacím a kontrolním pojetím vede ke zkvalitňování poskytovaných služeb. Supervize má mnoho podob – může být individuální nebo skupinová, může být zaměřená na práci a atmosféru v týmu či na řešení klientských problémů.

Tošner a Sozanská (2006, str. 81) uvádějí, že „supervizi dobrovolníků si představujeme jako komunikaci dobrovolníka, respektive skupiny dobrovolníků, se supervizorem v neohrožujícím prostředí, které umožní dobrovolníkům konzultovat svoje postoje a pocity pramenící z jejich činnosti. Supervize zároveň chrání zájem klienta před případnými nevhodnými aktivitami dobrovolníka.“ Supervize dobrovolníků slouží jako zpětná vazba pro pracovníky, ale zároveň je i příležitostí pro ocenění práce dobrovolníků.

Další možností, kdy lze zjistit názor dobrovolníků na práci organizace jsou výcviky dobrovolníků. V jejich rámci získávají dobrovolníci důležité nejen teoretické, ale i praktické zkušenosti se situacemi s kterými se mohou v rámci svého dobrovolnického působení setkat. Dobře fungující organizace své dobrovolníky pravidelně školí a zacvičuje, tak aby jejich fungování v organizaci bylo bezpečné jak pro uživatele, tak i pro dobrovolníky a ty se cítili ve své roli jistě a bezpečně.

Rozbor služby

Rozbor služby je důležitý pro zpracování dobrovolnickových i stážistových pocitů, zodpovězení jejich dotazů a vyřešení připomínek. Dobrovolníkům i stážistům umožňuje cítit se v organizaci bezpečně a pracovníkům nabízí zpětnou vazbu na průběh služby. Případné problémy a nejasnosti se vyřeší hned a nezůstávají nezpracované. Domnívám se, že tento rozbor je dobré spojit s psaním zápisu z průběhu služby, pokud takový zápis organizace dělá. Dobrovolníci i stážisté mají možnost vyjádřit se k proběhlé službě z jejich pohledu a zároveň se seznámí s pohledem pracovníků.

Součástí práce s dobrovolníky a stážisty v organizaci by mělo být i jejich seznámení s plánovaným průběhem služby po jejich příchodu do zařízení. Získají tak představu o tom, jak bude služba probíhat, zda se chystá např. nějaká speciální akce. Vzhledem k tomu, že dobrovolníci i stážisté většinou nechodí do zařízení každý jeho provozní den, je dobré v rámci tohoto předávání informací před nástupem do služby, seznámit je s událostmi z minulých dní a připravit je tak např. na situace, které mohou nastat.

Zhodnocení stáže

Stáže studentů v organizaci jsou přínosem jak pro zařízení, tak pro studenty. Těm dávají prostor poznat různá pracoviště, vyzkoušet si práci s klientem a poznat sociální práci v praxi. Organizaci dávají prostor přispět k rozvoji sociální práce a jsou i příležitostmi pro získání nových pracovních sil. Při kvalitní stáži je dobré, aby studenti se zařízením uzavřeli kontrakt, v rámci kterého si stanoví cíle, kterých chtějí v průběhu stáže dosáhnout. Na konci stáže by mělo následovat zhodnocení dosažení cílů i celé stáže. Domnívám se, že v závěrečném hodnocení je příležitost i pro zhodnocení zařízení z pohledu stážistů. Takovýto pohled na klub je dobrou příležitostí pro získání zpětné vazby od někoho zvenčí organizace. Domnívám se, že organizace, která chce poskytovat kvalitní služby, by do svého systému hodnocení měla zahrnout i získávání zpětné vazby od stážistů. Jako nejideálnější se mi jeví forma dotazníku, který by stážista při posledním setkání v organizaci vyplnil. Dotazníková forma umožňuje respondentům být více otevřenější než v rámci rozhovoru s pracovníkem.

8.6.3 Pracovníci

Pracovníci jsou základním stavebním kamenem organizace a určují její výkonnost. Jak uvádí MPSV (2003, str. 69): „Klíčem kvalitních služeb jsou lidé, kteří je přímo poskytují. Pracovníkům, kteří se věnují přímé práci s uživateli služeb, je z toho důvodu potřeba věnovat velkou pozornost – zajistit dobrý výběr pracovníků, zaškolení a další vzdělávání, průběžnou odbornou pomoc od nezávislých odborníků (supervize) a také zajistit dobré pracovní podmínky.“ Svobodová (2003, str. 304) k problematice personálního managementu dodává: „Rozvoj pracovníků patří mezi základní úkoly managementu a pro kvalitu organizace a její flexibilitu je nutný.“ Svobodová dále uvádí 3 základní nástroje řízení rozvoje osobnosti pracovníků:

a) individuální hodnocení – provádí ho bezprostředně nadřízený pracovník, je doporučeno provádět toto hodnocení 1x za rok

b) řízení kariér – cesta jednotlivého pracovníka organizací, možnost postupu a rozvoje v organizaci

c) školení zaměstnanců – vychází z rozporu mezi schopnostmi a znalostmi pracovníka a potřebou schopností a znalostí, která vychází z nároků na výkon organizace

Důležitá role pracovníků v hodnocení poskytované služby je zahrnuta i do standardů kvality sociálních služeb. V nich tvoří personální standardy jednu ze 3 základních částí a zaměřují se na personální a organizační zajištění sociální služby a profesní rozvoj zaměstnanců. Zároveň jsou zaměstnanci zahrnuti i do Standardu č. 15 – Zvyšování kvality poskytovaných služeb. Podle kritéria c) má poskytovatel zaměstnance zapojit do hodnocení poskytované sociální služby. Kroutilová (2008, str. 147) k tomuto kritériu dodává: „Zpětná vazba od zaměstnanců může být také dobrým vodítkem, zda jsou naše služby opravdu kvalitní a co je v nich ještě možné zlepšit.“ Pracovníci se mohou do hodnocení služby zapojit různými prostředky, záleží jen na organizaci, jaký způsob zvolí.

Pravidelné hodnocení

Podle standardu č. 10, by mělo probíhat v organizaci pravidelné hodnocení pracovníků. Toto hodnocení by měl provádět přímý nadřízený pracovníka, protože ten je nejlépe seznámen s jeho prací a může pracovníkovi poskytnout zpětnou vazbu. Formy tohoto hodnocení mohou být různé – dotazník, rozhovor či kombinace několika technik. Pravidelné hodnocení uskutečňované se všemi pracovníky je důležitou součástí rozvoje kvality poskytované služby. Ale jak uvádí MPSV (2003, str. 77) „hodnocení je efektivní jen tehdy, když je vyvážený prvek kontroly a podpory pracovníka a když je prováděno v souvislosti s naplňováním osobních cílů uživatele.“ Jen tak je možné pracovníkovi poskytnout účinnou zpětnou vazbu a zároveň ho podpořit v další práci. Jako nejvhodnější způsob, který by v sobě zahrnul jak kontrolu, tak podporu a zároveň vedl k osobnímu rozvoji pracovníka, se jeví plány osobního rozvoje. Do tohoto plánu lze zařadit všechny možnosti, příležitosti a plány, které vedou k růstu pracovníka – vzdělávání, stáže, konference nebo výcviky. Plány osobního rozvoje se většinou vytvářejí na jeden rok, pak se vyhodnotí a pracovník si vytvoří na další kalendářní rok nový plán.

Porady a intervize

Porady a intervize jsou důležité pro předávání informací v pracovním týmu. Jen dobře fungující systém předávání informací může zajistit, že pracovníci jsou informováni o všech důležitých skutečnostech, což má vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Informace se nejčastěji předávají na pravidelných poradách, kde pracovníci jednak získávají informace od svých nadřízených, ale zároveň mají možnost přednést své připomínky. Důležitost předávání informací je zakotvena i ve standardu č. 10 – Profesionální rozvoj pracovníků.

Pod pojmem intervize se rozumí supervizní setkání skupiny, kde není přítomný supervizor. Koláčková (2003, str. 356) blíže uvádí, že „jde o podobně funkčně postavené spolupracovníky, sdílející odpovědnost za pracovní činnost, která formálně může náležet jednomu z nich.“ Intervize se nejčastěji týkají řešení problémů vzniklých při práci s uživateli, kdy setkání celého pracovního týmu umožní hlubší zapojení se do nalezení vhodného řešení. Intervize je důležitá i pro výměnu informací mezi pracovníky a sdílení jejich pocitů.

Supervize

Supervize je jedna z dalších metod, jež přispívají ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Podle Koláčkové (2003, str. 349) je supervize „celoživotní formu učení, zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí supervidovaných, při níž je kladen důraz na aktivaci jejich vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí.“ Supervize umožňuje pracovníkům získat na řešenou situaci i jiný pohled, než je ten jejich, sdílet své pocity v bezpečném prostředí, získat podporu a pomoc a rozšiřovat si své dovednosti. Pravidelná supervize je i účinnou prevencí proti tzv. syndromu vyhoření, jimž jsou pracovníci z pomáhajících profesí ohroženi.

Existuje několik forem supervize (Koláčková, 2003):

- Individuální = strukturovaný kontakt mezi supervizorem a jedním pracovníkem. Individuální supervize se zaměřuje na rozvoj pracovníka skrze reflektování a podporování jeho profesionálního fungování.
- Skupinová = strukturovaný proces umožňující pracovníkům zaobírat se ve skupině svými pocity a pracovních problémech.
- Týmová = skupinová supervize v pracovním týmu. Tato supervize se zaměřuje na činnost pracovního týmu a jeho efektivitu.

Důležitost supervize pro pracovníky je uvedena i ve standardech kvality poskytovaných sociálních služeb – konkrétně v č. 10, kde je stanoveno, že poskytovatel má pro zaměstnance zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Vzdělávání

Další vzdělávání pracovníků je jedním z ukazatelů kvalitní sociální služby. Navíc je povinnost vzdělávat se upravena i v zákoně č. 108/2006 Sb. v § 111. V něm je uveden rozsah dalšího vzdělávání 24 hodin ročně a možné formy tohoto vzdělávání:

- vzdělávání na vysokých a vyšších odborných školách
- účast v akreditovaných kurzech
- odborné stáže v zařízeních sociálních služeb
- účast na školicích akcích

Profesní rozvoj pracovníků je upraven i standardem č. 10. V něm je v jednom z kritérií zakotvena povinnost poskytovatele zpracovávat program dalšího vzdělávání

zaměstnanců. Tento vzdělávací plán by měl být součástí plánu osobního rozvoje zaměstnanců a pracovník si v něm stanoví profesní oblasti, ve kterých se bude dále rozvíjet a vzdělávat. Jak popisuje Krutilová (2008, str. 132) „plán rozvoje je schválen nadřazeným a jasně z něj vyplývá, jaká část finančních nákladů bude hrazena organizací a kolik pracovních dnů zaměstnanci organizace v rámci vzdělání umožní čerpat. Vždy je potřeba sledovat potřeby organizace a potřeby pracovníka, tedy to, v čem potřebuje pracovník další vzdělávání.“

Dobře fungující organizace tak dbá na další vzdělávání svých zaměstnanců, poskytuje jim na ně finanční příspěvky a pracovní volno. Vzdělávání pracovníků je přínosné i pro uživatele, protože ti tak mají možnost získat kvalitnější služby. Velký přínos v oblasti dalšího vzdělávání vidím v odborných stážích. Při nich je pracovníkům umožněno poznat jiné zařízení, vyzkoušet si práci s dalšími uživateli a načerpat inspiraci a nápady.

Výše popsané způsoby hodnocení poskytovaných služeb jsou jen návrhy, jak lze služby hodnotit. Pokud chceme, aby toto hodnocení bylo součástí zvyšování kvality poskytovaných služeb, je nutné s výsledky získaných z hodnocení dále pracovat, analyzovat je, přemýšlet nad nimi a plánovat další kroky z nich plynoucí. Celý systém je stále se opakující proces hodnocení, analyzování, plánování, realizování a dalšího hodnocení. Je jen na konkrétní organizaci, jaké způsoby hodnocení si zvolí a jaký systém si navrhne.

9. Praktická část

Cílem praktické části diplomové práce je návrh systému hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda. Praktickou část své práce jsem rozdělila na 3 části. V první je popsána analýza současného systému, který je z mého pohledu nedostatečný. Chybí nějaké cílené hodnocení poskytovaných služeb uživateli a dalších zainteresovaných osob. V druhé části jsem se proto zaměřila na vytvoření dotazníkové šetření, jeho pilotní ozkoušení a zhodnocení celého systému. Výstupem je pak návrh funkčního systému hodnocení kvality poskytovaných služeb vytvořeného na podmínky NZDM Jahoda. Tento návrh hodnotícího systému je obsažen v poslední části praktické části mé diplomové práce.

9.1 Analýza současných způsobů hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda

NZDM Jahoda má v současné době různé možnosti jak hodnotit poskytované služby. Systém ale není ucelen a má určité rezervy. Cílem této části mé práce je tak analýza současného systému a návrh dalších potenciálních možností, tak aby vznikl jednotný systém, který umožní všem zainteresovaným zhodnotit poskytované služby a pracovníci tak získají návod, jak zlepšit fungování klubu. Pro lepší přehlednost jsem oblast hodnocení rozdělila na 3 části podle zainteresovaných osob, které se na fungování a provozu NZDM Jahoda podílejí a pro které je zařízení určeno – uživatele, pracovníka a poslední skupinou jsou pak dobrovolníci a stážisté.

9.1.1 Hodnocení ze strany uživatelů

Jahodový DŽEM

Jedná se o pravidelné setkání uživatelů NZDM Jahoda s pracovníky klubu. DŽEM se koná každý první klub v měsíci a umožňuje uživatelům zapojit se do rozhodování o chodu klubu a vznést připomínky k zařízení. Během DŽEMu jsou návštěvníci seznámeni s klubovými akcemi na daný měsíc a mají prostor vznést nápady na akce na měsíc příští. Dále pracovníci seznamují uživatele s důležitými provozními

informacemi (změny otevírací doby apod.). Na konci DŽEMu je pak ponechán prostor pro dotazy a připomínky. Ze setkání je vypracován zápis, který je evidován a je vyvěšen na klubu.

Jahodový DŽEM probíhá pravidelně od září 2009. Za rok jeho fungování se už pravidelní návštěvníci naučili, co je to za akci a k čemu slouží. Nebojí se nám dávat nápady na akce a klubové aktivity. Pokud se nám na daný měsíc sejde více nápadů, hlasují uživatelé o tom, jaká akce se uskuteční. Kladně hodnotím to, že se nám povedlo Jahodový DŽEM začlenit do chodu klubu a že pravidelní návštěvníci vědí, co je to za akci. Účel DŽEMu je vysvětlován vždy na začátku akce, takže se ho dozvedí i noví návštěvníci. V současné době uživatelé chápou Jahodový DŽEM jako možnost jak se dozvědět informace o provozu klubu a jak se podílet na plánování klubových aktivit. Tato akce nám dále nabízí ještě nevyužitý potenciál v podobě prostoru k připomínkám týkajících se chodu zařízení, které uživatelé zatím nevyužívají. Proto navrhuji, aby se pracovníci zaměřili i na tuto stránku tohoto klubového setkání, tak aby se uživatelé naučili hodnotit proběhlé akce a vznášet připomínky, tak aby pracovníci získali zpětnou vazbu na svou práci.

Schránka přání a stížností

Další možností, jak dávat připomínky k chodu klubu, chování pracovníků nebo reagovat na dění na klubu je schránka přání a stížností. S jejím účelem jsou uživatelé seznamováni v rámci tzv. informačního bloku. Je jim vysvětleno k čemu slouží, že mají možnost vhadzovat vzkazy anonymně a jsou seznámeni se Směrnicí pro vyřizování stížností (dle Standardu č. 7). Na vzkazy je odpovídáno po poradě s vedoucí nízkoprahových programů a odpovědi jsou vyvěšeny na nástěnku u schránky. Všechny vzkazy i s odpovědmi jsou evidovány.

Do schránky přání a stížností jsou nejčastěji vhadzovány přání ohledně lepšího vybavení klubu (např. lepší počítač, opravený fotbalák apod.), dále vzkazy týkající se vrstevnických konfliktů vzniklých během pobytu v klubu a přání k rozšíření otevírací doby (více dní v týdnu nebo delší provozní doba v daném dni). Pracovníci klubu se snaží přání a připomínky realizovat, pokud je to v jejich silách.

Schránka přání a stížností je využívána zhruba 20x do roka. Nejčastěji ji využívají uživatelé poté, co se v rámci informačního bloku dozvědí o tom že schránka přání a stížností v zařízení existuje a k čemu slouží, kdy chtějí vyzkoušet, zda opravdu funguje.

Individuální plánování

Individuální plánování je ucelený proces práce s uživatelem v sociálních službách a tedy i v NZDM. V Jahodě začíná momentem uzavření Základní dohody o poskytování služby, kterou končí tzv. informační blok = proces získávání všech důležitých informací o zařízení. S uživatelem plánuje klíčový pracovník, který s ním hledá jeho osobní cíl při jehož dosažení mu může zařízení pomoci. Součástí hledání uživatelova osobního cíle je vyplnění tzv. income dotazníku, který mapuje různé oblasti jeho života a pomáhá tak pracovníkovi zmapovat uživatelovu momentální situaci. Individuální plánování je zapisováno do osobní složky uživatele a probíhá jednou za 3 měsíce.

Problémem při práci s dětmi mladšího školního věku je odborná terminologie, která obsahuje pro ně mnoho neznámých slov. Snažíme se proto používat cizí a odborné výrazy co nejméně a proces práce s uživatelem popisujeme dětem co nejjednodušeji, tak aby ho pochopily a byl jim srozumitelný. Pojmy jako individuální plánování nebo osobní cíl nepoužíváme. Celý proces tzv. informačního bloku je pro klienty „povídání o Jahodě“ a v rámci individuálního plánování se s nimi bavíme o tom, s čím jim může být Jahoda užitečná, s čím jim můžeme pomoci apod. Specifické pro tuto skupinu uživatelů je i to, že často nevědí, co by od nás potřebovali. Do NZDM chodí proto, že se tu nenudí a mají tu kamarády. To podle mého názoru není vůbec špatně, NZDM má mít preventivní funkci a té docílí i ve správném trávení volného času. Z naší zkušenosti zhruba 1/3 klientů, kteří mají uzavřenou Základní dohodu, má nějakou konkrétní zakázku (nejčastěji doučování) a 2/3 klientů jsou stále ve fázi hledání.

Současný systém tzv. informačního bloku a individuálního plánování v NZDM Jahoda hodnotím jako dobře nastavený a funkční. Jediným problémem zůstává práce s uživateli, kteří do zařízení nechodí pravidelně a na klubu se objeví vždy po delší pauze.

U těchto návštěvníků je obtížné dokončit proces informačního bloku, kdy je nutné nejdříve informace zopakovat, ale k předání dalších informací často nedojde, protože uživatel přestane do zařízení na nějakou dobu opět chodit a zůstává tak stále v procesu získávání informací bez uzavření Základní dohody o poskytnutí služby. Podle mého názoru je nutné se na tyto návštěvníky více zaměřit, zjistit co od navštěvování zařízení očekávají a pokud se jejich očekávání shoduje s naší nabídkou, urychlit informační blok, tak aby s nimi mohla být uzavřena Základní dohoda a započato individuální plánování. Pokud se jejich očekávání s nabídkou NZDM Jahoda neshoduje, měli bychom je přeposlat do jiného zařízení či jim doporučit jiný typ služby.

Další navrhované možnosti:

Zpětná vazba na akce

Po skončení akcí, ať už konaných v rámci klubu nebo např. výjezdu, probíhá hodnocení akce a uživatelé mají prostor pro vznesení připomínek, nápadů pro příště apod. Toto hodnocení by mělo následovat po každé akci, kterou NZDM pořádá, protože pracovníkům poskytne zpětnou vazbu a dá jim tak obrázek o tom, zda se akce z pohledu dětí povedla či nepovedla. Na vícedenních výjezdech by se s dětmi měly vypracovávat jejich očekávání a následně jejich naplnění. Hodnocení a připomínky uživatelů se zaznamenávají do zápisu z akce v elektronickém evidenčním programu PePa.

Z praxe se nám jako ideální ukázalo hodnocení, kdy děti na pokyn zavřou oči a ukážou před sebou na prstech známku (jako ve škole), kterou akci dávají. Tímto způsobem hodnotí akci i pracovníci, kteří ale nemají zavřené oči a obdržené známky si poznamenají. Poté je dětem dán prostor vyjádřit se k jejich hodnocení a diskutovat o tom co se jim líbilo/nelíbilo, co by změnily apod.

Hodnocení akcí v NZDM Jahoda využíváme nepravidelně, proto navrhuji, aby se stalo pravidelnou součástí návrhu hodnotícího systému NZDM Jahoda.

Zjišťování spokojenosti

V zařízení, které poskytuje sociální služby by mělo probíhat jeho pravidelné hodnocení ze strany uživatelů. To uvádí i standard č. 15 Zvyšování kvality poskytovaných služeb. NZDM Jahoda zatím nemá stanoven systém pravidelného

zjišťování spokojenosti. Vytvoření tohoto systému je cílem další části této práce. Toto hodnocení zařízení ze strany uživatelů vidím jako stěžejní pro zvyšování kvality poskytovaných služeb. Zpětná vazba od uživatelů totiž pracovníkům ukáže, co v zařízení funguje či co je naopak nutné zlepšit. Jako součást této práce jsem proto sestavila hodnotící dotazník pro uživatele a také jsem ho vyzkoušela v praxi. Výsledky tohoto hodnocení zařízení jsou v další části této práce. Pro zjišťování spokojenosti jsem zvolila formu dotazníku, která zajišťuje anonymní průběh hodnocení, tak aby se uživatelé nebáli sdělit svůj názor.

Shrnutí:

Současný systém hodnocení NZDM Jahoda ze strany uživatelů je roztržštěn a nekompletní. Aby hodnocení dalo efektivní pohled na fungování klubu a vedlo k zvyšování kvality poskytovaných služeb, je nutné do tohoto systému zapojit všechny výše popsané možnosti. Jako stěžejní vidím zavedení pravidelného dotazníkové šetření mezi návštěvníky NZDM Jahoda, které spolu s vyhodnocováním dalších možností hodnocení povede k zvyšování kvality poskytovaných služeb.

9.1.2 Hodnocení ze strany dobrovolníků a stážistů

NZDM Jahoda nabízí prostor pro dobrovolnictví. Dobrovolníci mají možnost zapojit se do chodu a provozu klubu. První kontakt s nimi zajišťuje koordinátorka dobrovolníků, která s nimi vyřizuje všechny administrativní záležitosti. Během provozu klubu má dobrovolníky na starost vedoucí NZDM Jahoda, na kterou se mohou obrátit s případnými připomínkami a nejasnostmi.

Zařízení je otevřeno stážistům ze všech typů škol, jejichž studijní obor souvisí se sociální prací, péčí o děti apod. Stážisty přijímá vedoucí nízkoprahových programů, v provozu klubu jsou podřízeni vedoucí NZDM Jahoda.

Supervize

Supervize je pravidelnou a nedílnou součástí péče o dobrovolníky a stážisty v občanském sdružení JAHODA. Supervizní setkání je vedeno externími spolupracovníky se supervizním výcvikem, kteří s organizací spolupracují dlouhodobě a jsou seznámeni s jejím fungováním, tak aby mohli dobrovolníkům i pracovníkům

poskytnout co nejpraktičtější rady a poznatky. Supervize dobrovolníků NZDM Jahoda probíhají jednou za 2-3 měsíce a jsou na nich přítomni i pracovníci klubu. Na začátku supervize je dobrovolníkům dána možnost rozhodnout se, zda chtějí aby byli přítomní pracovníci, či chtějí mít supervizi sami, tak aby mohli v případě potřeby řešit problémové situace s pracovníky. Zatím se vždy konala společná supervize. Pracovníci, tak měli možnost ihned reagovat na probíranou situaci a vnášet své poznatky a zkušenosti. Na dobrovolnické supervizi se v Jahodě nejčastěji řeší situace s uživateli vzniklé na klubu a problematika hranic. Z každé supervize je vypracován zápis, který je předán všem zúčastněným.

Supervize probíhající v NZDM Jahoda hodnotím jako fungující a přínosné. Všem dávají prostor pro řešení a sdílení problémů z fungování v klubu a vedou tak k lepší práci, spolupráci a k zefektivnění fungování zařízení. Jedinou problémovou oblastí v současném supervizním systému je poměrně nízká účast dobrovolníků, což už vedlo i ke zrušení naplánované supervize. Zde bych doporučila vést dobrovolníky k tomu, aby viděli v supervizi smysl a brali jí jako nedílnou součást svého působení v organizaci.

Výcviky dobrovolníků

Jednou za půl roku pořádá JAHODA výcviky pro dobrovolníky působící v některém z jejích programů. Výcviky lektorují externí spolupracovníci se supervizním výcvikem. Výcviky jsou zaměřeny na vzájemné lepší poznání se, sebepoznání, upevnění rolí v týmu, vyzkoušení si různých situací, které na klubu mohou nastat apod. Výcviků se účastní i pracovníci jednotlivých programů, kteří se podílejí na předávání zkušeností z přímé práce s uživateli.

Domnívám se, že výcviky dobrovolníků jsou důležité pro zkvalitnění dobrovolnické práce a tím i fungování celého klubu a vedou k lepšímu propojení dobrovolníků a pracovníků. Víkendový výcvik totiž nabízí dostatek prostoru pro interakce, debaty nad problémy a výměnu zkušeností. Stejně jako v případě supervizí, i u výcviků je jediným, ale o to zásadnějším problémem účast dobrovolníků. I zde tedy také platí, že naším úkolem je dobrovolníkům přednést účel výcviku tak, aby ho brali jako dobrý prostředek pro rozvoj jich samotných a ne jako nepříjemnou povinnost, kterou jim ukládá dobrovolnická smlouva uzavřená v organizaci.

Připomínky během a po klubu

Dobrovolníci jsou na klubu vždy spolu s pracovníky klubu. Mají tak možnost se na ně ihned obrátit v případě, že si nevědí rady s nějakou situací či mají připomínku k chodu klubu. Stejně tak po skončení jejich služby se na ně pracovníci obracejí se zhodnocením proběhlého klubu. Tyto vzájemné interakce jsou důležité pro lepší spolupráci a efektivnější fungování klubového týmu. Dobře pracující dobrovolníci totiž umožňují pracovníkům se více soustředit na sociální práci a individuální práci s uživateli.

Komunikaci s dobrovolníky během a po klubu hodnotím jako dobře nastavený systém, který má ale určité rezervy. Dobře fungující je to, že vždy je na klubu přítomný pracovník na kterého se může dobrovolník v případě nejistoty či problému obrátit. Nedostatečně ale funguje hodnocení proběhlého klubu. Pracovníci rozebírají klub s dobrovolníky, kteří jsou na klubu do konce, ale ne vždy se jim to povede s těmi, kteří odcházejí v průběhu klubu. Zde proto vidím rezervy, které bude nutné napravit.

Další navrhované možnosti:

Pravidelné zjišťování

Působení dobrovolníků na klubu vidím jako velmi přínosné a to nejen pro uživatele, ale i pro pracovníky. Těm totiž mohou poskytnout zpětnou vazbu na jejich práci a na fungování celého klubu. Proto se mi jeví důležité zapojit dobrovolníky do hodnocení kvality poskytovaných služeb NZDM Jahoda. Stejně tak by se měli, podle mého názoru, na hodnocení podílet i stážisté. Ti sice v zařízení působí většinou kratší dobu než dobrovolníci, ale i tak nám mohou poskytnout své dojmy a názory na klub.

Shrnutí:

Dobrovolníci NZDM Jahoda jsou důležitou součástí týmu pracujícího s uživatelem. Z tohoto důvodu je vidím jako významné aktéry hodnocení poskytovaných služeb. Současný systém, který je v NZDM Jahoda nastaven je zaměřen na osobní růst dobrovolníků, tak aby pro ně práce v zařízení byla co nejvíce bezproblémová a přínosná pro uživatele. Na to se zaměřují pravidelné supervize a výcviky. Do budoucna je nutné se zaměřit na lepší motivaci dobrovolníků, tak aby se těchto aktivit zúčastňovali a brali je jako příležitost pro rozvoj sebe sama. Velmi nedostatečně je

využíván potenciál dobrovolníků jako hodnotitelů zařízení a poskytovaných služeb. Proto je nutné zavést pravidelné dotazníkové šetření, které dá pracovníkům zpětnou vazbu na jejich práci a na fungování klubu.

9.1.3 Hodnocení ze strany pracovníků

Deník klubu a zápisy z akcí

Po skončení klubu zaznamenávají pracovníci jeho průběh v evidenčním programu PePa do tzv. deníku klubu. Ten slouží k dokumentaci průběhu jednotlivých klubů a akcí. Zápis vypracovává vždy jeden z pracovníků a ostatní se do tvorby zápisu zapojují svými připomínkami a postřehy. Všechny klubové záznamy mají jednotnou strukturu: datum, personální obsazení (pracovníci, dobrovolníci, stážisté), počet dětí, program klubu a záznam postřehů, situací a událostí, které jsou důležité pro další práci s uživateli. Vypracovávání záznamů slouží jednak pro kontrolu práce pracovníků a dále slouží k zaznamenávání všech důležitých skutečností týkajících se uživatelů a provozu klubu. Dále do zápisů zaznamenávají pracovníci připomínky a postřehy dobrovolníků a stážistů. Pracovníci do zápisu z klubu zaznamenávají i svá pozorování, kdy si všimají toho, jak to na klubu funguje, jak děti reagují na předávání informací o zařízení a jaká je v zařízení atmosféra.

Pro zkvalitnění poskytovaných služeb bych jako součást zápisu zavedla hodnocení proběhlého klubu a akce. Zaznamenávání toho, co se během provozu povedlo a nepovedlo, či co hodnotí pracovníci kladně a záporně, je podle mého názoru dobrou příležitostí k zamyšlení se nad svou prací.

Kvantitativní výstupy

Výstupy z práce s uživateli jsou zpracovávány do statistik a slouží jako doklad o práci pracovníků a zároveň se používají do žádostí o granty a do závěrečných zpráv. Pracovníci pro tuto evidenci používají speciální evidenční program pro NZDM PePa. V programu je databáze všech uživatelů NZDM Jahoda a pracovníci k nim zaznamenávají jednotlivé výkony. Program umožňuje vytvářet statistiky pro libovolná časová období a rozděluje data podle jednotlivých výkonů (individuální plánování, kontakt, práce se skupinou apod.).

Vzniklé statistiky slouží pouze do projektů a pro kontrolu práce pracovníků ze strany vedení, nijak jinak ale nejsou využívány. V tom vidím prostor pro zlepšení. Porovnávání statistik nám totiž umožňuje získat komplexnější obrázek o naší práci a je důvodem k zamyšlení. Domnívám se, že analýza těchto výstupů by měla být pravidelnou součástí intervizí vždy po určitém časovém období, aby pracovníci získali přehled o využívání zařízení a odvedené práci a mohli tak naplánovat, co změnit či zlepšit do budoucna.

Porady

Jednou z dalších možností, kdy lze hodnotit poskytovanou službu jsou pravidelné porady. Ty slouží k předávání důležitých informací v rámci pracovního týmu a je zde i prostor i k připomínkám k fungování jednotlivých programů. NZDM Jahoda má stanovený systém porad, který je upraven v metodice zařízení. Jednou týdně se koná společná porada všech vedoucích jednotlivých nízkoprahových programů (NZDM Jahoda, NZDM Džagoda, Terénní program) s vedoucí nízkoprahových programů. Zde se probírají společné provozní a organizační záležitosti a předávají se informace od vedení organizace. Na tuto poradu pak navazuje týmová porada pracovníků NZDM Jahoda. Na ní vedoucí klubu předává všechny informace, které se týkají klubu nebo pracovníků klubu. Z obou porad je vypracován zápis. Zhruba jedenkrát za měsíc probíhá porada pracovníků NZDM Jahoda s vedoucí nízkoprahových programů. Projednávají se zde clientské případy a připomínkuje metodika. Je zde prostor pro zpětnou vazbu od vedoucí na práci pracovníků a chod klubu. Součástí systému porad jsou i intervize, které se konají jedenkrát za měsíc a probírají se zde uživatelé NZDM Jahoda. Současný systém porad hodnotím jako dobře fungující a pokrývající potřeby NZDM Jahoda.

Tvorba metodik a vnitřních dokumentů

Na tvorbě metodik a vnitřních dokumentů se podílejí všichni pracovníci NZDM Jahoda. Celou tvorbu řídí, koordinuje a kontroluje vedoucí nízkoprahových programů. Metodiku vytváří pověřený pracovník a ostatní se podílejí na připomínkování. Revize metodiky probíhá podle aktuální potřeby, tak jak se mění proces práce s uživatelem.

Supervize

Stejně jako u dobrovolníků a stážistů, i pro pracovníky je supervize důležitou součástí práce v NZDM Jahoda. Pracovníci se účastní jak klubových supervizí spolu s dobrovolníky a stážisty, tak svých vlastních týmových supervizí. Ty se konají jednou za 2-3 měsíce a jejich témata kromě klientských problémů je i atmosféra uvnitř týmu. Kromě těchto týmových supervizí se pracovníci zúčastňují jednou za 2 měsíce supervize všech pracovníků v organizaci. Zde se řeší hlavně pracovní vztahy a témata, která souvisí s chodem celého občanského sdružení. Dále mají pracovníci možnost využít individuální supervizi. Domnívám se, že tento systém supervizí je dostatečný a plně uspokojuje potřeby pracovníků NZDM Jahoda.

Vzdělávání

Vedení organizace umožňuje a dbá na vzdělávání pracovníků. Poskytuje jim na vzdělávání pracovní volno a finanční příspěvek. Pracovníci vyplňují vzdělávací plán do kterého zaznamenávají jakých kurzů či seminářů by se chtěli zúčastnit. Naplňují tak zákonem stanovenou povinnost dalšího vzdělávání v rozsahu alespoň 24 hodin ročně. Tuto oblast tak hodnotím jako dobře fungující.

Pravidelné hodnocení pracovníků

Systém hodnocení pracovníků je v organizaci zaveden, ale jeho fungování plně neodpovídá kritériím uvedených ve standardech. Hodnocení pracovníků NZDM Jahoda vypracovává vedoucí nízkoprahových programů a probíhá formou sebehodnotícího dotazníku. Ten se zaměřuje na pracovní podmínky, atmosféru v týmu, vedení organizace, na uspokojení z práce apod. Výstup z hodnocení je předáván vedení organizace. Neprobíhá ale žádná zpětná vazba na práci jednotlivých pracovníků, což neodpovídá postupu doporučeného ve standardu. Hodnocení je pouze písemnou formou, chybí rozhovor pracovníka s nadřízeným, kde by se jednotlivými body zaobírali.

Další navrhované možnosti:

Sebehodnotící dotazníky

Sebehodnocení je jedním ze způsobů jak se zamyslet nad svou prací, zanalyzovat si jí a zhodnotit si jí. Sebehodnotící dotazník se může týkat různých témat – od zamyšlení se nad vlastní prací po zhodnocení fungování zařízení. Některé typy

dotazníků slouží jen pro potřeby pracovníků, jiné jsou vyhodnoceny a výsledky prezentovány. Záleží vždy na konkrétním systému hodnocení, který je nastaven.

Shrnutí:

Kvalita poskytovaných služeb závisí i na pracovnících, kteří tyto služby poskytují. Organizace dbá na to, aby se pracovníci NZDM Jahoda dále vzdělávali a zajišťuje jim supervize. Jako dobře fungující hodnotím systém porad a intervizí a tvorbu metodik. Do budoucna by bylo dobré zlepšit hodnocení proběhlých klubů a akcí v evidenčním programu a lépe pracovat se statistickými údaji poskytovaných služeb a zlepšit hodnocení zaměstnanců, tak aby získali zpětnou vazbu na svou práci.

9.2 Dotazníkové šetření

Do dotazníkového šetření kvality poskytovaných služeb NZDM Jahoda jsem se rozhodla zařadit všechny osoby, kterých se chod klubu týká. Největší a nejdůležitější skupinu hodnotitelů tvoří uživatelé klubu – tj. děti ve věkovém rozmezí 6 až 15 let, kteří jsou cílovou skupinou zařízení. Do druhé hodnotící skupiny jsem zařadila dobrovolníky a stážisty, kteří se podílejí na chodu klubu a můžou na zařízení poskytnout zpětnou vazbu z jiného než uživatelského pohledu. Do poslední skupiny jsem pak zařadila pracovníky, kteří se podílejí na přímé práci s uživateli NZDM Jahoda.

Jako způsob hodnocení jsem zvolila formu dotazníkového šetření a to formou 3 různých dotazníků pro jednotlivé skupiny hodnotitelů – uživatelů; dobrovolníků a stážistů; a pracovníků. Formu dotazníku jsem vybrala pro jeho jednodušší způsob vyplnění a vyhodnocení. Navržený způsob hodnocení poskytované služby musí být co nejpraktičtější, tak aby efektivně poskytl pracovníkům zpětnou vazbu a to dotazníkové šetření umožňuje. Vypracování tří různých verzí dotazníku zohledňuje specifika hodnotících skupin. Pro skupinu uživatelů musí být dotazník co nejjednodušší, tak aby i menší děti pochopily otázky a zvládly na ně odpovědět a také nesmí být moc dlouhý, aby ho zvládly vyplnit až do konce. Dotazník pro dobrovolníky a stážisty už umožňuje použít více otevřených otázek, ale i zde je dobré, aby nebyl příliš dlouhý, protože větší počet položek by mohl některé respondenty odrazovat od jeho vyplnění. Pro hodnotící skupinu pracovníků jsem zvolila formu sebehodnotícího dotazníku. Zde jsem vycházela z předpokladu, že pracovníci by měli usilovat o zlepšování poskytovaných služeb a proto budou dotazník vyplňovat pravdivě a objektivně a že díky svým zkušenostem jsou schopni určitého nadhledu na svou práci.

V dotaznících jsem využila jak otevřené, uzavřené i polouzavřené otázky. Typ konkrétní otázky jsem volila na základě jejího charakteru a oblasti, které se dotýkala. Některé druhy otázek vyžadují získání názoru dotazovaného bez toho, že by si mohl vybrat z nabízených možností, pro jiné otázky je výběr z možných odpovědí vhodnější.

9.2.1 Průzkum mezi uživateli

Sestavování dotazníku:

Při sestavování dotazníku (viz. Příloha č. 1) jsem vycházela z intervizních debat nad problematikou hodnocení poskytované služby v pracovním týmu. Na jejich základě jsem stanovila 4 oblasti dotazování – úvodní část, provoz a chod klubu, pracovníci a dobrovolníci a poskytované služby a účel zařízení. V dotazníku jsou zohledněna specifika práce s cílovou skupinou zařízení, kdy jim potřebné informace sdělujeme co nejjednodušší formou a ve většině případů nepoužíváme odbornou terminologii, kterou uvádí např. standardy sociálních služeb.

1) Úvodní část

Do této skupiny otázek náleží ty, které pro problematiku hodnocení poskytované služby nejsou stěžejní, ale jsou důležité pro získání informací o skupině dotazovaných a pro další vyhodnocování dotazníků. Jedná se o otázky na pohlaví, věk a délku navštěvování NZDM Jahoda. Další část tvoří otázky, které sice nejsou zásadní pro zkoumanou problematiku, ale poskytnou pracovníkům bližší informace o uživatelích klubu a o jejich informovanosti ohledně zařízení – proč návštěvníci chodí do zařízení, jaké aktivity zde vyhledávají a co se jim zde líbí a nelíbí.

2) Provoz a chod klubu

Otázky z této oblasti se zaměřují na provozní záležitosti nízkoprahového klubu Jahoda. Zajímá mě názor dotazovaných na otevírací dobu, prostory klubu a jeho vybavení a aktivity a také na to, zda dostávají včas informace např. na změnu otevírací doby. Dále se dotazuji na to, zda mohou ovlivňovat chod klubu.

3) Pracovníci a dobrovolníci

Tato oblast se týká dospělých osob, s kterými se setkávají uživatelé na klubu. Zajímá mě jednak názor na dobrovolníky na klubu, ale hlavně se zaměřuji na pracovníky. Zde se chci dozvědět, zda se na ně uživatelé obracují se svými problémy, zda jim pracovníci umí a jsou ochotni pomoci či zda vědí jak řešit možný konflikt s pracovníkem.

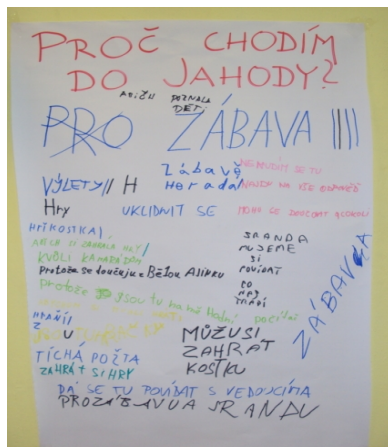
4) Poskytované služby a účel zařízení

Do této skupiny jsem zařadila otázky na to, zda návštěvníci vědí, jaký je účel NZDM Jahoda a jaké služby jim může poskytnout a zda už nějakou využili.

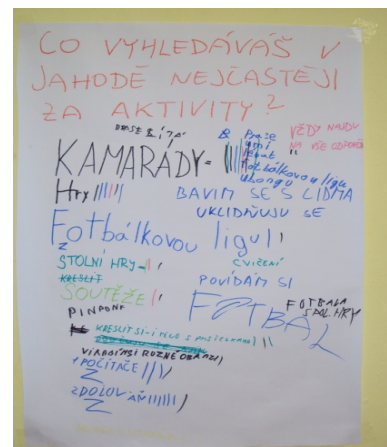
Předvýzkum:

Výběrové kategorie odpovědí do otázek č. 5 (Proč chodíš do Jahody) a č. 6 (V Jahodě vyhledávám nejčastěji tyto aktivity:) byly zvoleny na základě předvýzkumu. Ten proběhl 11. února 2010 během klubu a zúčastnilo se ho 16 uživatelů. Byli mezi nimi jak ti, kteří chodí do klubu pravidelně, tak ti, kteří ho navštíví během roku jen párkrát. Předvýzkum probíhal formou brainstormingu, kdy na připravené papíry s těmito otázkami psaly děti odpovědi, které je napadaly nebo dělaly čárky ke slovům, která již na papíru byla napsaná od někoho jiného. Do tohoto předvýzkumu se mohl zapojit kdo chtěl a mohl napsat libovolný počet odpovědí. Každý ze zúčastněných napsal své odpovědi na oba papíry.

Odpovědi zapsané na papíry jsem pak rozdělila do kategorií podle jejich významu.



Obr. č. 1 – Předvýzkum – Proč chodím do Jahody?



Obr. č. 2 – Předvýzkum – Nejčastější aktivity

Finální podoba těchto otázek v dotazníku:

Proč chodíš do Jahody?

Do Jahody chodím kvůli:

a) zábavě

- b) hrám a hraní
- c) kamarádům
- d) povídání
- e) pomoci s problémy nebo trápeními
- f) doučování
- g) nenudím se tu
- h) výletům
- i) z jiného důvodu – jakého:

V Jahodě nejčastěji vyhledávám tyto aktivity:

- a) hry a hraní
- b) připravené aktivity (př.: fotbalková ligy, soutěže, výtvarno...)
- c) kamarády
- d) povídání
- e) volnočasové aktivity – fotbálek, pinčes...
- f) počítač
- g) pomoc s problémy nebo trápeními
- h) něco jiného – co:

Průběh průzkumu:

Průzkum probíhal 3 týdny (od 8. do 25. března 2010) v provozní době nízkoprahového klubu Jahoda. Z provozních důvodů byl v této době klub otevřen pouze 2x týdně, návštěvníci tak měli možnost zapojit se do hodnocení během celkem šesti klubů. S nabídkou vyplnění dotazníku byli osloveni všichni uživatelé, kteří v té době klub navštívili. Výjimku tvořily děti, které přišly na klub poprvé. Ty jsme s hodnocením klubu neoslovovaly, protože jim chybělo základní pojetí o účelu klubu, jeho nabídce, fungování apod. Z oslovených návštěvníků klubu byli všichni ochotni dotazník vyplnit.

Uživatelé dostávali dotazník od pracovníků klubu, kteří jim vysvětlili jeho účel a seznámili je s tím, že vyplnění dotazníku je anonymní a po jeho vypracování ho mají vhodit do připravené krabice. Dále bylo dotazovaným vysvětleno, že pokud některé otázky neporozumí, mají se obrátit na některého z dospělých přítomných na klubu, kteří

jim otázku vysvětlí. Přítomní dobrovolníci pomáhali mladším dětem i s psaním odpovědí, pokud je o to požádaly.

Výběr respondentů:

Jako respondenti byli bráni všichni uživatelé NZDM Jahoda, kteří navštívili klub v době od 8. do 25. března 2010, kdy zde průzkum probíhal. Cílovou skupinou NZDM Jahoda jsou děti ve věku 6-15 let. Pracovníci klubu přítomné uživatele oslovovali s tím, zda se chtějí do průzkumu zapojit a vysvětlili jim k čemu dotazník slouží a že jeho vyplnění je anonymní a není povinné.

Pracovníci si značili, kteří uživatelé již dotazník vyplnili, aby zabránili tomu, že některý z návštěvníků vyplní dotazník vícekrát. Anonymita průzkumu byla zajištěna tím, že respondenti vhodili vyplněný dotazník do připravené krabice, která byla vybrána až po skončení celého průzkumu.

Respondenti:

Průzkumu mezi uživateli nízkoprahového klubu Jahoda se zúčastnilo 24 dětí ve věku 6 až 15 let. Z tohoto souboru bylo 14 dívek a 10 chlapců a většina jich chodí do klubu rok a déle. (blíže viz. Příloha č. 3)

Vyhodnocení dotazníků:

1) Úvodní část

Na úvod dotazníku mě zajímalo, proč chodí děti do Jahody. Zde měla největší zastoupení zábava (22x), kamarádi (13x), povídání (9x), pomoc s problémy a trápeními (8x) a to, že se zde děti nenudí (8x). Naopak mezi nejméně uváděné možnosti se zařadilo doučování (3x), výlety (2x) a jednou byla zvolena možnost i) a jako jiný důvod byl dopsán počítač (viz. Tabulka č. 1).

Další otázka se pak týkala toho, jaké aktivity uživatelé NZDM Jahoda nejčastěji vyhledávají (viz. Tabulka č. 2). Zde se nejpočetnější skupinou staly hry a hraní (19x), kamarádi (17x), povídání (10x) a připravené aktivity (9x). Zajímavé bylo pro mne porovnání odpovědí z této otázky a z otázky č. 5 („Proč chodíš do Jahody?“). Z něho vyplynulo, že zatímco v páté otázce pouze 6 dětí uvedlo, že chodí do Jahody kvůli hrám a hraní, v následující otázce se pak již 19 dětí vyjádřilo, že je to v Jahodě jejich

nejčastější aktivita. Další lišící se odpovědi byli kamarádi, zde byl ale rozdíl menší než v předchozím případě (13 x 17). Srovnatelný počet odpovědí v obou otázkách získaly možnosti povídání a pomoc s problémy a trápeními. Zbylé možnosti nelze porovnávat, protože nebyly zastoupeny v obou otázkách. Rozdíl v odpovědích je podle mého názoru způsoben rozdílným pojetím otázek. Podle té páté se návštěvníci Jahody chtějí v klubu hlavně bavit (nejvíce krát zvolená možnost) a dosáhnou toho hlavně právě hrami a hraním (možnost a) 6. otázka).

Tabulka č. 1 - Otázka č. 5: „Do Jahody chodím kvůli:“ (každý mohl zakroužkovat 3 možnosti)

<i>Možnosti:</i>	<i>Počet odpovědí:</i>
a) zábavě	22
v) hrám nebo hraním	6
c) kamarádům	13
d) povídání	9
e) pomoci s problémy nebo trápeními	8
f) doučování	3
g) nenudím se tu	8
h) výletům	2
i) jiný důvod - počítač	1

Tabulka č. 2 - Otázka č. 6: Nejčastěji vyhledávané aktivity v klubu (každý mohl zvolit 3 možnosti)

<i>Možnosti:</i>	<i>Počet odpovědí:</i>
a) hry a hraní	19
b) připravované aktivity	9
c) kamarády	17
d) povídání	10
e) volnočasové aktivity	3
f) počítač	6
g) pomoc s problémy nebo trápeními	7
h) jiný důvod - zábava	1

2) Provoz a chod klubu

Do této oblasti jsem zařadila odpovědi na otázky č. 9 a většina podotázek z č. 10. Jedná se o otázky vztahující se k vybavení klubu, provozní době a chodu klubu. Většina dotazovaných je s prostory a vybavením klubu spokojena. Prostory se líbí 23 dětem, jiná možnost v odpovědi na otázku nebyla zvolena. U otázky se objevilo i několik připomínek, které se týkaly vymalování klubu („výraznější barvy“) a úklidu klubu („aby to tu bylo čistší“). S vybavením a akcemi klubu jsou všichni respondenti spokojeni (24x zakroužkován smajlík líbí). I zde se objevilo několik připomínek - „lepší počítač na klubu“, „více hraček“ a „více akcí mimo klub“.

Co se týče provozu klubu, tak zde sice většina návštěvníků uvedla, že jim současná situace vyhovuje, ale zároveň se 3x objevila možnost nevyhovuje. Další 3 uživatelé se vyjádřili, že je jim to jedno. Podle mého názoru se do odpovědí na tuto otázku hodně promítl fakt, že z finančních a personálních důvodů byl běžný provoz klubu od ledna do dubna 2010 pouze 2x týdně a třetí klubový den sloužil pouze k domluveným konzultacím. Děti tak v připomínkách uváděly, že jim vadí, že tím konzultačním dnem je zrovna úterý, kdy mají čas chodit do klubu a že si přejí, aby bylo opět otevřeno 3x týdně. V současné době už je provoz klubu opět v normálním provozu – tedy otevřeno 3x týdně v běžném rozsahu. Zbylé připomínky se týkaly ještě většího rozsahu provozu klubu „aby klub byl i ve středu“, „aby Jahoda byla každý den“ a „aby byl klub i v sobotu a v neděli“. Tato připomínka se objevila dokonce 3x.

Většina dětí (18) uvedla, že dostává provozní informace o klubu včas, 5x byla zvolena možnost jak kdy a jeden klient na tuto otázku neodpověděl. Domnívám se, že na odpovědi na tuto otázku má vliv to, že některé děti nechodí na klub pravidelně a dozvídají se tak provozní informace obtížněji. Z klubových zkušeností také vím, že tato cílová skupina nemá zájem číst informační cedule a získávání provozních informací je tak obtížnější.

S provozem a chodem klubu ještě souvisí otázka č. 9 („Chod klubu (to co se na klubu bude dít za akce) můžu ovlivňovat:“). V ní 13 dětí odpovědělo, že mohou a nebojí se vyjadřovat nápady na akce a připomínky k chodu klubu, 1 návštěvník uvedl, že může chod klubu ovlivňovat, ale nemá potřebu připomínky vyjadřovat. Možnost c) „jak kdy“ byla zvolena 6x (viz. Tabulka č. 3).

Poslední částí této oblasti pak byla otázka č. 15, co se dětem v Jahodě líbí a nelíbí. Návštěvníkům se zde většinou líbí konkrétní klubové vybavení (fotbálek, kočárky, počítač...). Zaujalo mě, že se několikrát objevilo, že se dětem líbí pravidla klubu. Někteří jsou spokojeni s pracovníky a dobrovolníky a s přístupem ke své osobě („jak se ke mně chovají“). V odpovědích se objevil i účel NZDM Jahoda („pomoc, když potřebuji“, „že když se mi něco stane, tak mi poradí“). Při vyplňování odpovědí na to, co se jim v klubu nelíbí, už nebyly děti tolik sdílné – ve 14 případech se zde buď objevila žádná odpověď nebo bylo napsáno „nic“. Ve zbylých případech pak návštěvníci uváděli konkrétní klubové vybavení („rozbitý fotbálek, „tabule“ apod.)

Tabulka č. 3 - Otázka č. 9: Možnost ovlivnění chodu klubu

<i>Možnosti:</i>	<i>Počet odpovědí:</i>
a) ano, a nebojím se vyjadřovat nápady a připomínky	13
b) ano, ale nemám potřebu vyjadřovat nápady a připomínky	1
c) jak kdy	6
d) na klubu je málo příležitostí k sdělení připomínek	0
e) ne, nemám možnost, jak chod klubu ovlivnit	0
Bez odpovědi	4

3) Pracovníci a dobrovolníci

Tato oblast byla v dotazníku zastoupena v otázce č. 10, 12, 13 a 14. Dobrovolníky na klubu hodnotí všechny zúčastněné děti kladně – 24x byla zvolena možnost fajn. Stejně tak se všichni respondenti vyjádřili, že pracovníci klubu jsou v pohodě (24x). Připomínky k pracovníkům zmíněné pod otázkou byly kladné („nic bych na nich nezměnil“), jen jednou se objevilo přání, aby mezi nimi byla jedna stážistka.

K práci pracovníků se vztahovala otázka č. 12. V šestnácti případech návštěvníci uvedli, že když něco od pracovníků potřebují, tak ti na ně mají vždycky čas. Šestkrát byla zvolena možnost „mají čas jak kdy“ a jeden z klientů zakroužkoval možnost c) „nemají na mě čas“.

V otázce č. 13 mě zajímalo, zda když mají uživatelé nějaký problém nebo s něčím potřebují poradit, tak jim pracovníci pomohou nebo poradí. 21 dětí se domnívá, že jim

pracovníci většinou pomohou nebo poradí a 2 děti zvolily, že jim pracovníci občas pomohou nebo poradí.

Všechny děti navštěvující NZDM Jahoda mají přiděleného svého klíčového pracovníka. Tuto skutečnost jsem ověřovala v otázce č. 14. V ní jsem se zjišťovala to, zda jsou si děti vědomi toho, že mají svého klíčového pracovníka a zda vědí koho. Jedno z dětí na tuto otázku neodpovědělo, zbylé (23x) zakroužkovaly, že mají v Jahodě svého klíčového pracovníka. To zda vědí, kdo to je, byla jen orientační otázka, jejíž správnost se z důvodu anonymního dotazování nedá ověřit. I tak se ale mezi odpověďmi jednou objevilo jméno jedné z dobrovolnic. Ostatní uváděli do dotazníku jména pracovníků NZDM Jahoda. Většina dětí se dále shodla, že s nimi pracovníci jednají hezky, důstojně a slušně a že jim mohou věřit.

Nejzajímavější otázkou z této oblasti byla poslední část 14. otázky, která se zaměřovala na řešení možného konfliktu s pracovníky (viz. Tabulka č. 4). Zde se sice většina dětí (14) vyjádřila, že ví, jak by případný konflikt s pracovníky řešila, ale někteří pak nedokázali ten způsob napsat. V sedmnácti případech tak druhá část otázky zůstala nevyplněna nebo byla napsána odpověď „nevím“. Napsaná řešení obsahovala různé možnosti – od „povědět to někomu“, „řekla bych to tátovi“ až po „napsala bych papírek do schránky přání a stížností“. Problematika možných konfliktů s pracovníky a jejich řešení se ukázala jako nejslabší část předávání informací uživatelům a je nutné pracovat na jejím zlepšení.

Tabulka č. 4 - Otázka č. 14: „Vím jak řešit konflikt s pracovníkem“

„Vím jak řešit konflikt s pracovníkem“	Počet odpovědí:
Ano, vím jak ho řešit	14
Ne, nevím jak ho řešit	7
Bez odpovědi	3
Uvedení konkrétních možných způsobů řešení:	Počet odpovědí:
Bez odpovědi	11
Nevím	6
Vhození stížnosti do schránky přání a stížností	2
Někomu bych to řekl(a)	2
Probral(a) bych to s ním	2
Změnil(a) bych si klíčového pracovníka	1

4) Poskytované služby a účel zařízení

Účel nízkoprahového klubu Jahoda vidí jeho návštěvníci většinou v zábavě, setkávání s kamarády, v zahánění nudy a v možnosti pomoci (doučování, povídání, domácí úkoly...). Podobné odpovědi byly vyplněny i v otázce č. 7 (Co Tě napadne, když se řekne nízkoprahový klub Jahoda), navíc se dětem vybavovaly různé klubové aktivity (fotbálek apod.). V odpovědích se objevovaly i snahy vysvětlit slovo nízkoprahový („že sem může každý dítě“ či „že je to pro všechny děti zdarma“). Zajímavé je vysvětlení slova nízkoprahový tým, že je to klub „nízko v Praze“. Toto vysvětlení je u dětí poměrně časté, možná je to způsobeno polohou našeho klubu.

Otázka č. 8 pak pojednávala o tom, zda děti vědí, s čím jim Jahoda může být užitečná. To se ukázalo jako poměrně složitá otázka, protože více než třetina dětí (9x) na ní neodpověděla. Ti co odpovídali nejčastěji uváděli, že Jahoda může být užitečná k zahánění nudy, dále se objevila pomoc s problémy, doučování a hledání nových přátel (viz. Tabulka č. 5).

Na to, zda vědí uživatelé NZDM, s čím jim může zařízení pomoci, navazovala otázka č. 11, kde se zajímám o to, zda už nějakou pomoc využili. Většina dětí (14x) uvedla, že pomoc zatím nevyužila (viz. Tabulka č. 6). V porovnání s odpověďmi na otázku č. 8, vyplývá, že některé děti, sice pomoc v klubu nevyužily, ale vědí, s čím jim může Jahoda pomoci.

Tyto otázky ukázaly nutnost zlepšit informovanost o účelu klubu, tak aby návštěvníci byli schopni říci s čím jim Jahoda může být užitečná a aby tuto pomoc dokázali využít.

Na informování návštěvníků se zaměřila jedna z podotázek z otázky č. 14. Tam jsem se ptala na to, zda pracovníci mluví s návštěvníky o účelu NZDM Jahoda. 22 dětí uvedlo, že ano, 1x bylo odpovězeno, že ne a 1x zůstala otázka bez odpovědi. Na základě těchto informací by se dalo říci, že sice pracovníci s dětmi o tom, k čemu Jahoda je, mluví, ale těm pak dělá problém zapamatovat si všechny informace a formulovat je do správné odpovědi. Může to být způsobeno tím, že je pro ně složité různé pojmenování, dalo by se říci téhož – pomoc, účel, užitečnost... Na základě vyhodnocení dotazníků si беру doporučení sjednotit tento slovník, aby byl pro děti co nejvíce pochopitelný.

Tabulka č. 5 - Otázka č. 8: S čím může být Jahoda užitečná – rozdělení odpovědí do kategorií podle podobnosti odpovědí

<i>Odpovědi rozdělené do kategorií:</i>	<i>Počet odpovědí</i>
Bez odpovědi	9
Pomoc s problémy	5
Hraní a zábava	4
Proti nuditě	3
Získávání informací	2
Ve všem	1

Tabulka č. 6 - Otázka č. 11: Využití pomoci od pracovníků

<i>Možnosti:</i>	<i>Počet odpovědí:</i>
a) zatím nevyužil(a)	14
b) 1x	4
c) vícekrát	4
d) skoro pokaždé co jsem na klubu	2

Shrnutí:

Dotazník se ukázal jako ideální forma pro hodnocení zařízení od uživatelů. Vhazováním odpovědí do krabice je zaručena jejich anonymita. Velmi se osvědčila přítomnost dobrovolníků a stážistů při vyplňování dotazníků na klubu, děti se tak mohly ptát na otázky, kterým nerozumí a nemuseli jim tak pomáhat pracovníci, což eliminovalo riziko, že ti by pak poznali, kdo vyplnil onen dotazník.

Problémem se ukázala délka dotazníku a odpovídání na otevřené otázky. Jako ideálnější se tak jeví nechat v dotazníku opravdu nejdůležitější oblasti (pracovníci apod.) a zbylé oblasti (proč chodím do Jahody, využívané aktivity apod.) hodnotit s dětmi v rámci provozu klubu formou popsanou v předvýzkumu.

Z vyhodnocení odpovědí vyplynulo, že je nutné zintenzivnit informování o NZDM Jahoda. Jako problémové se ukázala hlavně oblast konfliktů s pracovníkem, kdy většina dětí nedokázala odpovědět, jak by konflikt řešila a druhou podobnou oblastí je pak informování o účelu NZDM Jahoda.

9.2.2 Průzkum mezi dobrovolníky a stážisty

Sestavování dotazníku:

I při sestavování dotazníku (viz. Příloha č. 2) pro dobrovolníky a stážisty jsem zvolila otázky z následujících oblastí – úvodní část, provoz a chod klubu, pracovníci a poskytované služby a účel zařízení. Otázky pro tuto hodnotící skupinu jsou voleny více otevřené.

1) Úvodní část

Otázky na úvod dotazníku nejsou stěžejní pro hodnocení kvality poskytovaných služeb NZDM Jahoda, ale poskytnou nám přehled o skupině respondentů. Patří sem otázky na pohlaví a věk, rozlišení zda se jedná o dobrovolníka nebo stážistu, na délku dobrovolnictví (stáže) v zařízení a na motivaci, proč si dotazovaný vybral zrovna toto zařízení.

2) Provoz a chod klubu

Tato oblast zjišťuje názor týkající se prostor klubu a jeho provozní doby. Dále sem byla přiřazena otázka na to, zda se dobrovolníci (stážisté) dozvídají důležité provozní informace.

3) Pracovníci klubu

Z personální oblasti jsem do dotazníku vložila otázky na zhodnocení vlastností a odbornosti pracovníků a na komunikaci s nimi. Zařadila jsem sem i otázku na to, zda má smysl dávat pracovníkům připomínky, když se respondentům něco nelíbí.

4) Poskytované služby a účel zařízení

Poslední část dotazníku je zaměřena na zhodnocení přínosu klubu pro děti a na uvedení toho, co respondenti na zařízení oceňují a toho, co by naopak zlepšili.

Průběh průzkumu:

Průzkum pro dobrovolníky a stážisty probíhal ve stejnou dobu, jako průzkum mezi uživateli – tzn. od 8. do 25. března 2010 v provozní době nízkoprahového klubu Jahoda. Respondenti měli možnost zapojit se do dotazování během 6 klubů. Dotazník

získávali dobrovolníci (stážisté) od pracovníků klubu, kteří jim také vysvětlili jeho účel. Anonymita průzkumu byla zajištěna tím, že respondenti vhodili vyplněný dotazník do připravené krabice, která byla vybrána až po skončení celého průzkumu.

Výběr respondentů:

V této skupině byli jako respondenti zvoleni všichni dobrovolníci a stážisté, kteří se v uvedené době podíleli na chodu klubu. Pracovníci je oslovili s prosbou na vyplnění dotazníku a vysvětlili jim jeho účel. Oslovení měli možnost odmítnout zapojení do průzkumu. Všichni oslovení souhlasili s vyplněním dotazníku. Podobně, jako u skupiny uživatelů, i zde si pracovníci značili, kteří zúčastnění již dotazník vyplnili, aby zabránili tomu, že některý z dobrovolníků (stážistů) vyplní dotazník vícekrát.

Respondenti:

Průzkumu mezi dobrovolníky a stážisty nízkoprahového klubu Jahoda se zúčastnilo 8 dobrovolníků a 2 stážisté. Z tohoto souboru bylo 7 žen a 3 muži ve věkovém rozpětí 18 až 31 let. (bližší viz. Příloha č. 5)

Vyhodnocení dotazníků:

1) Úvodní část

Většina z respondentů začala v klubu působit ve školním roce 2009/2010, pouze 2 dotázaní uvedli, že v Jahodě působí déle. V odpovědích bylo dále uvedeno, že oslovení si NZDM Jahoda si vybrali na základě doporučení přátel, vzhledem k vhodné lokalitě a nebo pro cílovou skupinu s kterou zařízení pracuje.

2) Prostory a provoz klubu

Všichni respondenti se domnívají, že prostory klubu jsou pro cílovou skupinu vhodné (otázka č. 6). Ve dvou dotaznících se objevila i doporučení týkající se vybavení klubu - „záclony zútulňují“ a „ještě více her a výtvarného vybavení“. Podobně se všichni vyjádřili i k následující otázce – č. 7, kde uvedli, že se domnívají, že provozní doba klubu je pro cílovou skupinu vhodná. Poslední otázkou z této oblasti byla otázka

č. 11, kde jsem se zajímala o to, kdy se respondenti dozvídají provozní informace. Všichni zúčastnění uvedli, že odpověď a) včas.

3) Pracovníci klubu

Tato oblast byla v dotazníku zastoupena třemi otázkami. První byla č. 8, kde jsem zjišťovala, jak respondenti hodnotí vlastnosti pracovníků nízkoprahového klubu Jahoda. K uvedeným vlastnostem měli přiřadit známky jako ve škole – tedy 1 byla nejlepší a 5 nejhorší známka. K tvrzení „chování a přístup pracovníků ke klientům“ přiřadili všichni respondenti známku 1. K druhému tvrzení „profesionální dovednosti pracovníků“ byla 9x napsána známka 1, a jednou známka 2. Celkově lze tedy uvést, že dobrovolníci a stážisté hodnotí chování a přístup pracovníků a jejich profesionální dovednosti jako výborné. Druhou otázkou, která se zaměřovala na tuto oblast, byla otázka následující, která zjišťovala, jaká je komunikace s pracovníky klubu. I v tomto případě byla naprostá shoda v odpovědi – 10x a) bezproblémová. Poslední otázkou, která se zabývala prací pracovníku klubu byla č. 10 „Když se mi něco na klubu nelíbí, má smysl dávat pracovníkům připomínky?“. Zde měli respondenti nejen zvolit jednu ze dvou možností – a) ano nebo b) ne, ale ještě měli svou volbu zdůvodnit. Desetkrát byla zvolena možnost a) ano. Většina zdůvodnění mířila k práci pracovníků a uváděla, že „mají snahu se tím zabývat“, „jsou otevření k připomínkám“ nebo „vždy pomohou a poradí, pomoc při řešení situace.“ Někteří zdůvodnění se týkala i vlastního jednání respondentů - „protože, když se mi něco nelíbí, měl bych usilovat o změnu a ne jenom planě mluvit a navíc vždycky někdo naslouchá“. Poslední část vysvětlení se týkala vlastního smyslu připomínek - „snaha o vylepšení, více názorů je vždy přínos, ale málokdy se připomínky najdou“. V jednom případě nebylo vysvětlení uvedeno.

4) Poskytované služby a účel zařízení

Poslední oblastí v dotazníku byly poskytované služby a účel zařízení, kterých se týkaly otázky č. 13 a 14. V prvně uvedené mě zajímalo, zda si respondenti myslí, že má Jahoda přínos pro děti. I v tomto případě měli svou odpověď zdůvodnit. Opět byla jednomyslně uvedena odpověď a) ano. Zdůvodnění zvolené odpovědi byla většinou hodně obsáhlá a zahrnovala více aspektů. Objevovale se zde pomoc od pracovníků, kvalitní trávení volného času, přístup k dětem a pozitivní vliv na vývoj dítěte (např.:

„získání sociálních dovedností“). Jako zajímavé hodnotím, že jeden z respondentů uvedl i přínos pro dobrovolníky „změna, smysluplné trávení volného času“. Čtrnáctá otázka pak dávala dobrovolníkům a stážistům prostor pro uvedení toho, co na Jahodě oceňují a naopak toho, co by zlepšili. Respondenti na NZDM Jahoda nejčastěji oceňovali prostředí klubu, kolektiv, účel zařízení a prostor pro realizaci dětí. U navrhovaných zlepšení často dobrovolníci a stážisté nevyužili nabízené 3 možnosti a napsali jich méně a ve třech případech dokonce nebyla uvedena žádná oblast. Jedna uvedená možnost se týkala přístupu pracovníků „komunikace se všemi dětmi“, jedna práce s dobrovolníky „ocenil bych častější supervize“ a ostatní pak provozních a programových záležitostí klubu „jeden den víc otevřeno“ nebo „víc programů na měsíc“.

V poslední otázce byl ponechán respondentům prostor na sdělení námětů a připomínek. Tuto možnost využili pouze 2 respondenti. Jedna připomínka se týkala programu klubu („více organizovaných aktivit“), druhá pak směřovala k chodu klubu („ubrat hlasitost hudby“).

Shrnutí:

Dát dobrovolníkům a stážistům možnost zhodnotit chod klubu, práci pracovníků a zamyslet se nad přínosem klubu pro cílovou skupinu vidím jako velmi přínosné. Pracovníkům to poskytne účinnou zpětnou vazbu na svou práci a jiný úhel pohledu na provoz a chod klubu. Výsledky, které z této části průzkumu vyplynuly ukazují, že z pohledu dobrovolníků a stážistů funguje klub dobře bez větších výtek a stížností. I tak se ale objevily drobné výtky a poskytované služby tak mohou být ještě lepší. A to nejen k cílové skupině, ale i k dobrovolníkům, kteří jsou důležitou součástí klubového týmu.

9.2.3 Průzkum mezi pracovníky

Sestavování dotazníku:

Pro šetření mezi pracovníky NZDM Jahoda jsem zvolila formu sebehodnotícího dotazníku (viz. Příloha č. 3), který jsem rozdělila na 3 okruhy:

- 1) Prostor, provoz a nabídka klubu
- 2) Informování uživatelů o poskytovaných službách
- 3) Oblast kvality poskytovaných služeb

Sebehodnotící dotazník byl sestaven na základě výsledků hodnocení proběhlého mezi uživateli. V něm se ukázalo, že slabinou práce s uživateli v NZDM Jahoda je jejich informovanost. Proto se jedna z oblastí sebehodnotícího dotazníku pro pracovníky týkala právě této oblasti.

Respondenti:

Respondenty tohoto šetření byli pracovníci NZDM Jahoda. Jedná se o 3 pracovníky, 2 ženy a 1 muže, kteří v organizaci působí různě dlouhou dobu. Pro větší přehlednost jsem úvodní informace o respondentech vložila do tabulky.

Tabulka č. 7 – Pracovníci NZDM Jahoda

<i>Pracovní pozice:</i>	<i>Věk:</i>	<i>Nejvyšší dosažené vzdělání:</i>	<i>Délka praxe:</i>
Vedoucí klubu Jahoda a kontaktní pracovnice	27	Vysokoškolské - bakalář	3,5 roku
Kontaktní pracovnice	28	Vysokoškolské - bakalář	2,5 roku
Kontaktní pracovník	24	Vyšší odborné	Půl roku

Vyhodnocení dotazníků:

1) Prostory, provoz a nabídka klubu

V této části dotazníku mě zajímal nejen názor pracovníků na tuto problematiku z jejich pohledu, ale i z pohledu cílové skupiny, tedy jak si myslí, že tyto záležitosti cílová skupina vnímá. Z obou pohledů měli dané oblasti označovat jako ve škole (1 nejlepší, 5 nejhorší). Celá část byla rozdělena na 5 okruhů, ke kterým se měli

pracovníci vyjádřit: prostory klubu; otevírací doba; nabídka aktivit a vybavení zařízení; nabídka akcí a dobrovolníci na klubu.

V otázce **prostorového vybavení** klubu, se pracovníci shodli, že zařízení je pro cílovou skupinu vhodné a shodně ho označili známkou 1. Ocenili zejména velikost prostoru, přehledné uspořádání, prosvětlené místnosti a oddělení prostoru na sportovní aktivity a samostatnou kontaktní místnost, která tak nabízí dostatek soukromí. Z pohledu pracovníka získaly prostory dvakrát známkou 2 a jednou 1. Jako určité nedostatky byla zvolena určitá nepřehlednost, kterou způsobují velké prostory a nemožnost využívat některé součásti klubu (např. výtvarnou dílnu) pro běžný provoz. Tyto prostory jsou totiž od ostatních částí klubu oddělené a pracovník tak ztrácí přehled o tom, co se v nich děje. Naopak kladně byla ohodnocena kvalitně zařízená kancelář a zázemí v podobě kontaktní místnosti pro práci s uživateli v soukromí a klidu.

Další částí první otázky byla **otevírací doba** klubu. Pracovníci se shodli v tom, že pro cílovou skupinu by bylo lepší, kdyby se otevírací doba rozšířila a děti by tak mohly v zařízení trávit více času a chodit do něj hned po skončení vyučování. S tím souvisí i poloha NZDM Jahoda, které se nachází v blízkosti školy a děti kolem něj chodí cestou ze školy. Proto pracovníci ohodnotili tuto část dvakrát známkou 2 a jedenkrát známkou 3. Ze svého pohledu se i pracovníci shodli na tom, že by bylo dobré uvažovat o posunutí otevírací doby z 15 na 14 hodinu.

V otázce **nabídky aktivit a vybavení klubu** se pracovníci shodli v tom, že klub je pro cílovou skupinu dobře vybaven různorodým vybavením, ale mnoho věcí je rozbitých či se nepoužívají a pro děti je to jen zbytečné lákadlo, které nemohou využít. Tento fakt byl zmíněn v hodnocení jak z pohledu cílové skupiny tak samotných pracovníků.

Další část se zaměřovala na **nabídku akcí**. Z pohledu cílové skupiny oznámkovali pracovníci tuto část známkou 2 a shodli se v tom, že děti by rády měly akcí na klubu více. Naopak ze svého pohledu vidí počet akcí do měsíce jako vyhovující a kladně hodnotí i to, že se konají akce, které si děti samy navrhly. Pracovníci se dále shodli v tom, že je do budoucna nutné zařadit do programu více preventivních aktivit a tím se při práci s uživateli zaměřit na zvládnání různých situací, do kterých se děti mohou dostat.

Posledním bodem byla otázka **dobrovolníků** v NZDM Jahoda. Z obou pohledů byl tento bod oznámkován jedničkou. Pracovníci se shodli v tom, že dobrovolníci jsou na klubu přínosem a to jak pro děti, které mají na klubu více možných interakcí s dospělými, tak i pro pracovníky. Ti díky dobrovolníkům na klubu mohou více času věnovat individuální práci s uživateli v kontaktní místnosti (doučování, individuální plánování apod.).

2) Informování uživatelů o poskytovaných službách

Tato část dotazníku se zaměřila na problematiku informování uživatelů o poskytovaných službách. Ta probíhá v rámci tzv. infobloků, kdy se uživatelé dozvídají všechny potřebné informace o NZDM Jahoda a jeho poskytovaných službách. Zajímá mě názor pracovníků na to, zda si myslí, že je důležité uživatele informovat a zda jsou se současným systémem spokojeni.

a) Myslíš si, že je důležité informovat uživatele o poskytovaných službách?

V této otázce se pracovníci jednoznačně shodli na tom, že informování uživatelů je důležité. Jen tak mohou využívat všechny možnosti NZDM Jahoda, které jim nabízí. Zároveň získají povědomí o tom, že klub není jen místem pro volnočasové aktivity, ale v případě potřeby zde najdou pomoc. Bez dostatečného informování by s uživateli nemohlo probíhat individuální plánování a uzavírání dohod.

b) Myslíš si, že mají uživatelé dostatek informací o poskytovaných službách?

Pracovníci se domnívají, že uživatelé mají dostatek informací. Kladně hodnotí rozdělení předávání informací do několika bloků, tak aby uživatelé nebyli informace přehlceni. Zároveň nabízejí uživatelům mnoho možností, jak se k informacím o klubu dostat – internet, nástěnky na klubu, informační brožurka apod.

c) Vyhovuje ti současný informační systém uživatelů, který je v klubu nastaven?

Současný informační systém pracovníkům vyhovuje. Díky rozdělení na několik částí není na uživatele vyvíjen tlak a je jim ponechán dostatek prostoru na získání a vstřebání informací. Vzhledem k cílové skupině, pro kterou je NZDM Jahoda určeno je ale nutné předávané informace neustále opakovat a to i po skončení tzv. infobloků v rámci individuálního plánování. Jediným problémem je práce s návštěvníky, kteří na klub chodí sporadicky a předávání informací se přes neustálé opakování táhne velmi dlouho.

3) Oblast kvality poskytovaných služeb

Pracovníci se domnívají, že je důležité hodnotit kvalitu poskytovaných služeb, protože je to způsob kontroly, vedoucí ke zlepšování poskytovaných služeb a je naprostou nutností pro organizace poskytující sociální služby jako součást reflexe. Domnívají se, že kvalitu poskytovaných služeb NZDM Jahoda mohou zvyšovat svým dalším vzděláváním, zlepšováním pracovních metodik, zvýšením pracovního nasazení a koncentrace a přemýšlením nad fungováním klubu a neustálým hledáním lepších způsobů práce. Pokud se jim něco na klubu nelíbí (např. v práci s uživateli, v provozních otázkách apod.), nebojí se to ostatním v týmu říct a společně se snaží danou věc zlepšit. Dále mají v případě nějaké nejistoty či neshod možnost využít supervize či intervize a systém porad.

V otázce hodnocení poskytovaných služeb ze strany uživatelů se pracovníci domnívají, že se dětem nabízí více možností k vyjádření: dotazník, rozhovor, kresba či schránka přání a stížností. Ale současný systém není dostatečný, chybí pravidelné zjišťování spokojenosti a hodnocení akcí.

Pracovníci se domnívají, že uživatelé jsou spokojeni s jejich prací. Mezi vodítka, jak tuto skutečnost poznají zařadili to, že uživatelé si chodí s pracovníky povídat, sdělují jim novinky, svěřují se, vyhledávají verbální i neverbální kontakt a opakovaně se na ně obracejí s dotazy a s žádostmi o pomoc.

V odpovědi na otázku, zda si vedení organizace ověřuje kvalitu odvedené práce, se pracovníci shodli v tom že ano. Jako způsoby ověření byly uvedeny intervize a hodnocení pracovníků, které ale není úplně funkční a pracovníkům chybí zpětná vazba. Jeden z pracovníků na otázku nedovedl odpovědět, protože v organizaci pracuje krátce a nebyl se systémem hodnocení pracovníků seznámen, ale domnívá se, že nějaký systém bude existovat. V případě nejasností mají pracovníci možnost obrátit se na své kolegy z klubu či z jiných programů JAHODY a na vedoucí nízkoprahových programů.

Shrnutí:

Pracovníci hodnotí prostory, vybavení a nabídku klubu jako vhodné pro cílovou skupinu s různými možnostmi vyžití se. Do budoucna by rádi rozšířili otevírací dobu

klubu, pokud to možnosti organizace dovolí. S informováním uživatelů o poskytovaných službách jsou spokojeni, systém hodnotí jako funkční. Jen je nutné se zaměřit na opakování informací, aby si je děti zapamatovaly a zaměřit se na účelnější předávání informací návštěvníkům, kteří navštěvují klub jen sporadicky. V oblasti kvality poskytovaných služeb si pracovníci dobře uvědomují, jak sami mohou přispět ke zvyšování kvality poskytovaných služeb a vědí na koho se obrátit v případě nejasností. Problematické se jeví ověřování kvality jejich odvedené práce vedením organizace. Současný systém hodnotí jako nedokončený, kdy sice probíhá pravidelné hodnocení pracovníků, ale nenásleduje ho zpětná vazba.

9. 3 Návrh systému hodnocení poskytovaných služeb NZDM

Jahoda

Návrh systému hodnocení poskytovaných služeb NZDM Jahoda je postaven na zapojení všech zúčastněných osob na provozu a fungování klubu – uživatelů, pracovníků, dobrovolníků a stážistů. U každé této skupiny osob je uveden seznam metod, jejichž prostřednictvím je možné hodnotit poskytované služby a přispět k jejich zkvalitnění. Stěžejní je další zpracovávání podnětů a doporučení, které se objeví v rámci práce s jednotlivými metodami. Jen tak lze opravdu zvyšovat poskytované služby. Pokud se podněty nebudou pracovníci dále zabývat, nebude tento systém funkční.

Uživatelé:

- zavedení pravidelného hodnocení spokojenosti s poskytovanými službami formou dotazníkového šetření ozkoušeného v této práci, dotazník zkrátit podle návrhu ve shrnutí průzkumu mezi uživateli (str.
- využívat podněty vyplývající ze stížností
- zavést pravidelné hodnocení akcí a to jak hned po jejich skončení, tak v rámci Jahodového Džemu
- zabývat se podněty, které se objeví v rámci individuálního plánování

Jako stěžejní vnímám zavedení pravidelného hodnocení spokojenosti s poskytovanými službami a zlepšení informování o poskytovaných službách, které je momentálně slabou stránkou práce s uživateli NZDM Jahoda. Vzhledem k cílové skupině zařízení doporučuji zachovat stávající systém informačních bloků, s kterým jsou pracovníci spokojeni, ale zintenzivnit opakování problémových informací (např. využití schránky přání a stížností a účel NZDM Jahoda) v rámci těchto informačních bloků a individuálního plánování.

Jako nejideálnější se mi jeví provádět dotazníkové šetření mezi uživateli 2x ročně. Na základě provozu NZDM Jahoda jsem stanovila jako hodnotící měsíce leden a červen. Tato období byla zvolena proto, že jsou vzájemnými protipóly co se návštěvnosti klubu a skladby uživatelů týče. Leden bývá do počtu návštěvníků hodně

slabý a klub navštěvují hlavně stálí uživatelé. Naopak v červnu bývá návštěvnost z celého roku nejvyšší a do klubu přijdou i děti, které nechodí pravidelně. Podle mého názoru se bude pohled na klub mezi pravidelnými uživateli a jen občasnými návštěvníky lišit, proto je dobré získat zpětnou vazbu od obou skupin dětí.

Hodnocení zařízení bude mít na starost vedoucí NZDM Jahoda, která bude spolu s dalšími pracovníky klubu zadávat dotazníky návštěvníkům a po skončení dotazování je vyhodnotí a o výsledku seznámí ostatní pracovníky a vedoucí nízkoprahových programů. Na základě výsledků zhodnotí pracovníci fungování zařízení (co funguje, co se povedlo, co nefunguje apod.) a navrhnou další kroky plynoucí ze závěrů hodnocení, které povedou ke zkvalitnění poskytovaných služeb. O výsledcích hodnocení a závěrech z něj plynoucích vypracuje vedoucí NZDM Jahoda zprávu.

Dobrovolníci a stážisté:

- zpracovávání připomínek dobrovolníků a stážistů během a po klubu
- ponechat stávající systém supervizí a výcviků dobrovolníků – pouze se zaměřit na větší motivaci k účasti těchto osob
- zavést pravidelné dotazníkové šetření ke zjišťování názorů dobrovolníků a stážistů na provoz a chod klubu a práci pracovníků

Součástí návrhu systému hodnocení kvality poskytovaných služeb NZDM Jahoda je využití dobrovolníků a stážistů působících v zařízení jaké jedné skupiny hodnotitelů. Organizace tak získá na své poskytované služby pohled dalších zainteresovaných osob lišící se od pohledu uživatelů a pracovníků.

Za zásadní považuji zavedení pravidelného dotazníkového šetření mezi dobrovolníky a stážisty, které bylo pilotně ozkoušeno a vyhodnoceno v rámci této práce. Šetření bylo provedeno formou dotazníku, který se osvědčil a doporučuji ho proto pro šetření využívat. Dotazníkové šetření mezi dobrovolníky a stážisty bude probíhat 2x ročně souběžně spolu s šetřením mezi uživateli a budou do něj zahrnuti dobrovolníci a stážisté, kteří se v té době budou podílet na chodu klubu. Celé hodnocení bude mít na starost vedoucí NZDM Jahoda, která bude rozdávat a vyhodnocovat dotazníky a s výsledky pak seznámí ostatní pracovníky a vedoucí nízkoprahových programů. Společně pak navrhnou kroky reagující na výsledky šetření.

Další součástí hodnocení poskytovaných služeb NZDM Jahoda je využívání podnětů od dobrovolníků a stážistů obdržенých během provozu a chodu zařízení a získaných v rámci supervizí a výcviků.

Pracovníci:

- zachovat stávající systém porad a intervizí, který je funkční a naplňuje potřeby pracovníků
- zachovat stávající systém tvorby metodik a vnitřních dokumentů, pouze se zaměřit na to, aby novinky v rámci práce s uživateli byly ihned zapracovány do metodiky
- zachovávat stávající systém supervizí
- dbát na další vzdělávání pracovníků
- zlepšit práci s kvantitativními výstupy – zpracovávat a analyzovat statistiky za pravidelná časová období, zhodnotit výsledky své práce, navrhovat další kroky
- do zápisů z klubů a akcí v evidenčním programu PePa zařadit pravidelné zhodnocení proběhlé akce – k zápisům se vracet a využívat podněty a postřehy při další práci
- zavést efektivní hodnocení pracovníků ze strany vedení organizace, tak aby pracovníci získali zpětnou vazbu na svou práci – po vyplnění hodnotícího dotazníku musí následovat rozhovor s přímým nadřízeným
- zavést sebehodnotící dotazník, který se bude zaměřovat na aktuální otázky, které pracovníci při své práci řeší

U pracovníků NZDM Jahoda bych se zaměřila na zlepšení využívání kvantitativních výstupů práce s uživateli. V této oblasti má NZDM Jahoda zatím nevyužitý potenciál, který může přispět ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Jako nejvhodnější se mi jeví pravidelné čtvrtletní hodnocení práce na základě statistických výsledků, porovnávání s výsledky za minulá časová období a zamýšlení se nad momentální situací. Výstupem bude přijaté doporučení pro další práci.

Dále navrhuji zavést sebehodnotící dotazník, který by se zaměřoval na aktuální otázky, které pracovníci při své práci řeší a zároveň by se zabýval podněty, které by vzešly z dotazníkového hodnocení uživatelů a dobrovolníků. Výsledky by byly

rozebírány na intervizi, která by zakončovala celý proces hodnocení poskytovaných služeb pro dané období. Výstupem celého systému by byla zpracovaná doporučení a kroky do další práce, která by vycházela ze získaných výsledků.

Závěr

Cílem mé práce bylo navrhnout systém hodnocení kvality poskytovaných služeb nízkoprahového klubu Jahoda. Nejprve jsem se zaměřila na získání teoretických poznatků a zmapování možných způsobů hodnocení poskytovaných služeb. Dále jsem se věnovala analýze současných metod hodnocení poskytovaných služeb NZDM Jahoda. Zjistila jsem, že některé metody mají určité rezervy, či nejsou vůbec využívány. Organizace neměla vytvořen systém zjišťování spokojenosti uživatelů s poskytovanými službami a jen minimálně využívala pro hodnocení dobrovolníky a stážisty, ač ti se na chodu klubu podílejí.

Proto jsem navrhla nový systém hodnocení poskytovaných služeb, který zapojuje všechny zainteresované osoby podílející se na chodu klubu – uživatele, dobrovolníky, stážisty a pracovníky. Vycházela jsem z toho, že názor těchto skupin osob na klub se bude lišit, protože každá z nich se na zařízení dívá z jiného pohledu. Všechny tyto názory dohromady nám ale mohou poskytnout ucelený obrázek o zařízení a o jeho poskytovaných službách.

Součástí sestavení návrhu systému hodnocení s výše uvedenými okruhy osob bylo i zkonstruování dotazníku a jeho pilotní ozkoušení. Výsledky, jež vyplynuly z vyhodnocení průzkumu mezi uživateli, byly stěžejní pro sestavení sebehodnotícího dotazníku pro pracovníky.

Při hodnocení kvality poskytovaných služeb nesmí zapomenout se získanými výsledky dále pracovat a přijímat opatření z nich plynoucích. Jen tak může navržený systém v praxi fungovat a přinášet nám potřebné výsledky. Jedná se totiž o opakující se koloběh zjišťování, vyhodnocování, přijímání opatření a opětovného hodnocení. A to je tím správným klíčem ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Resumé

Diplomová práce 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.

Summary

Diploma thesis deals with questions of evaluation and rising of social services quality, which is the primary objective for well functional organization in commercial as well as noncommercial zone. Thesis is primary applied to sphere of social services and its aim is making proposal for evaluation of services quality for concrete institution providing low-threshold social services to children from 6 to 15years old.

The first part describes social services in legal social services in legal and describes low-threshold institutions for children and teenagers, representation low-threshold club Jahoda. Next targets are about possible styles of evaluation provided services quality and their fixation in standards of social services quality.

The second part of thesis is practical part, which attends to the proposal of system for quality evaluation offered services in low-threshold club Jahoda. Proposal of this system is coming out from analysis of present system used in the institution and its main part is questionnaire investigation between users, employees, volunteers and trainees of NZDM Jahoda. Pilot was tested between all persons interested in and its representation is a part of the thesis to.

Použité zdroje

American Society for Quality [online]. c1993 - 2010 [cit. 2010-06-24]. Basic Concepts.

Dostupné z WWW: <<http://www.asq.org/glossary/q.html>>.

Bílá kniha v sociálních službách. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 52

s. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.

ČAS. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)*. Praha : Česká asociace streetwork, 2008. 20 s.

ČECHOVSKÝ, Jan; RACEK, Jindřich. Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 303 – 306.

Česká společnost pro jakost [online]. c2010 [cit. 2010-11-22]. Centrum EFQM.

Dostupné z WWW: <<http://www.csq.cz/cs/centrum-efqm.html>>.

EFQM [online]. c2008 [cit. 2010-11-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.efqm.org/>>.

Fokus. Sebehodnotící dotazník. Praha: Fokus, 2008. 38 s. Dostupné z WWW:

<<http://www.fokus-praha.cz/index.php?>

[action=main&subject=204&sessid=2e369b88dfa4c460dcc5253a9477174f](http://www.fokus-praha.cz/index.php?action=main&subject=204&sessid=2e369b88dfa4c460dcc5253a9477174f)>.

ISMO – International Society for Mobile Youth Work [online]. 2006 [cit. 2010-06-17].

Dostupné z WWW: <<http://www.ismo-online.de/>>.

ISO - International Organization for Standardization [online]. c2010 [cit. 2010-06-24].

Dostupné z WWW: <<http://www.iso.org>>.

ISO 9001 [online]. 2008 [cit. 2010-06-24]. MBK. Dostupné z WWW:

<<http://www.mbk.cz/iso-9001>>.

Jahoda [online]. c2009 [cit. 2010-11-21]. O co jde. Dostupné z WWW:
<<http://www.jahodaweb.cz/nase-programy/jahoda/o-co-jde.html>>.

Jugendsozialarbeit. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 27. Mai 2005, last modified on 17. Mär. 2010 [cit. 2010-06-17]. Dostupné z WWW: <<http://de.wikipedia.org/wiki/Jugendsozialarbeit>>.

KLÍMA, Petr. Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, Richard, et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha : Themis, 2004. s. 355 - 401. ISBN 80-7312-038-0.

KOLÁČKOVÁ, Jana. Supervize. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 349 - 365. ISBN 80-7178-548-2.

Kooperationsverbund Jugendsozialarbeit [online]. c2009 [cit. 2010-06-17].
Jugendsozialarbeit im Kontext. Dostupné z WWW:
<http://www.jugendsozialarbeit.de/jugendsozialarbeit_allgemein>.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha : Portál, 2006. 147 s. ISBN 80-7367-181-6.

KRUTILOVÁ, Dagmar, et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha : Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 152 s.

KUNC, Stanislav. Dohody a naplňování klíčových standardů v NZDM. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 343 - 348.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha : Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Sociální služby : Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha : Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

MPSV. *Kvalita v sociálních službách*. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 40 s.

MPSV. MPSV [online]. 24.2.2010 [cit. 2010-11-22]. Značka kvality v sociálních službách. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/8353>>.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 24 s. ISBN 80-86552-67-5.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. . Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. 186 s.

MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách*. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2006. 15 s. Dostupné z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/9>>. (3. 6. 2010)

MPSV, odbor sociálních služeb a začleňování. Návrh doporučeného postupu k možnosti překročení věkové hranice v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež.

Neziskovky.cz [online]. 21.9.2005 [cit. 2010-11-22]. Jak měřit kvalitu?. Dostupné z WWW: <<http://neziskovky.cz/cz/vzdelavani/analyzy/model-pan/2105.html>>.

RACEK, Jindřich; HERZOG, Aleš. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 319 - 328.

StreetWork [online]. c2006 - 2010 [cit. 2010-06-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.streetwork.cz/>>.

Středisko křesťanské pomoci Horní Počernice [online]. 12.9.2008 [cit. 2010-11-22].

Standards kvality sociálních služeb. Dostupné z WWW:

<<http://www.skphopo.cz/index.php/o-stredisku/system-rizeni-kvality>>.

SVOBODOVÁ, Michaela. Management v sociální práci. In MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha : Portál, 2003. s. 327 - 347. ISBN 80-7178-548-2.

TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha : Portál, 2010. 440 s. ISBN 978-80-7367-680-3.

TOŠNER, Jiří ; SOZANSKÁ, Olga. *Dobrovolníci a metodika práce s nimi v organizacích*. Praha : Portál, 2006. 152 s. ISBN 80-7367-178-6.

URBÁNKOVÁ, Michaela. *Proces vzniku druhových standardů kvality sociálních služeb v oblasti telefonické krizové intervence*. Praha, 2008. 142 s. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce. Dostupné z WWW: <http://digitoool.is.cuni.cz/R/-?func=dbin-jump-full&object_id=57487¤t_base=GEN01>._

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

ZIMMERMANNOVÁ, Martina. Historie terénní sociální práce. In ČAS. *Kontaktní práce*. Praha : Česká asociace streetwork, 2007. s. 299 - 301.

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník pro klienty NZDM Jahoda

Příloha č. 2: Dotazník pro dobrovolníky a stážisty

Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky

Příloha č. 4: Průzkumný soubor – klienti NZDM Jahoda

Příloha č. 5: Průzkumný soubor – dobrovolníci a stážisté

Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník pro klienty NZDM Jahoda

Milý Jahodáku,

chceme, aby klub byl pro Tebe místem, kde se budeš cítit dobře a spokojeně. Víme, že určitě zde máme co zlepšovat, ale bez Tvého názoru na Jahodu se nám to nepovede. Proto Tě prosíme o vyplnění tohoto dotazníku. Nemusíš uvádět své jméno, jde nám pouze o Tvé názory, odpovědi proto vyplňuj podle pravdy. Říd' se pokyny u jednotlivých otázek (kolik možností můžeš zakroužkovat apod.) a snaž se prosím zodpovědět všechny otázky. Pokud si nebudeš s něčím vědět rady, neboj se zeptat někoho z dospěláků, rádi Ti otázku přečtou nebo vysvětlí. Děkujeme za Tvůj čas při vyplňování a názory na Jahodu.

JaBě

1) Jsem holka – kluk (správnou odpověď zakroužkuj)

2) Je mi let (doplň věk)

3) Do Jahody chodím (zakroužkuj 1 odpověď, která odpovídá tomu, jak dlouho sem chodíš)

- a) méně než měsíc
- b) 1 – 3 měsíce
- c) zhruba půl roku
- d) asi tak rok
- e) déle než rok

4) Napiš, k čemu si myslíš, že tu nízkoprahový klub Jahoda

je:.....

.....

5) Proč chodíš do Jahody? (zakroužkuj 3 možnosti)

Do Jahody chodím kvůli:

- a) zábavě
- b) hrám nebo hraní
- c) kamarádům
- d) povídání
- e) pomoci s problémy nebo trápeními
- f) doučování
- g) nenudím se tu
- h) výletům
- i) z jiného důvodu – jakého:.....

6) V Jahodě nejčastěji vyhledávám tyto aktivity: (zakroužkuj 3 možnosti)

- a) hry a hraní

- b) připravené aktivity (př: fotbalková liga, soutěže, výtvarno...)
- c) kamarády
- d) povídání
- e) volnočasové aktivity – fotbálek, pinčes...
- f) počítač
- g) pomoc s problémy nebo trápeními
- i) něco jiného – co:.....

7) Co Tě napadne, když se řekne nízkoprahový klub Jahoda: (můžeš napsat i více věcí)

.....

.....

.....

8) Napiš, s čím Ti může být Jahoda

užitečná:

.....

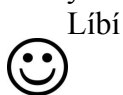
.....

9) Chod klubu (to co se na klubu bude dít za akce) můžu ovlivňovat: (zakroužkuj 1 odpověď)

- a) ano a nebojím se vyjadřovat nápady na akce a připomínky k chodu klubu
- b) ano, ale nemám potřebu vyjadřovat nápady na akce a připomínky k chodu klubu
- c) jak kdy
- d) na klubu je velmi málo příležitostí, kdy mám prostor sdělit svůj názor nebo připomínku
- e) ne, nemám žádnou možnost, jak chod klubu ovlivnit

10) Zaškrtni smajlíka, který – podle tebe – nejlépe vystihuje následující tvrzení a napiš co by jsi v dané oblasti změnil(a).

5. prostory klubu (vymalování, výzdoba, rozvržení místností ...) se mi:



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):.....

.....

.....

– vybavení a akce klubu (volnočasové aktivity – hry, sportovní vybavení, hračky, nábytek...) se mi:



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):.....

.....

.....

3. dobrovolníci na klubu jsou:

Fajn



Ujdou



Zbyteční



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):.....

.....

4. provoz klubu (dny kdy je otevřeno, čas kdy je otevřeno...) mi:

Vyhovuje



Je mi jedno



Nevyhovuje



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):.....

.....

- provozní informace (změny otevírací doby, akce...) se dozvídám:

Včas



Jak kdy



Se nedozvídám



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):

.....

- pracovníci klubu (Jana a Běla):

Jsou v pohodě



Ujdou



Nesnáším je



Kdybych mohl(a), tak bych změnil(a):.....

.....

11) Nějakou pomoc od pracovníků (doučování, povídání o mých trápeních apod.) jsem využil(a): (zakroužkuj 1 odpověď)

a) zatím nevyužil(a)

b) 1x

c) vícekrát

d) skoro pokaždé co jsem na klubu

12) Když něco od pracovníků klubu potřebuji tak, (zakroužkuj 1 odpověď)

- a) na mě mají vždycky čas
- b) mají čas jak kdy
- c) nemají na mě čas

13) Když mám nějaký problém nebo s něčím potřebuji poradit, tak pracovníci:
(zakroužkuj 1 odpověď)

- a) většinou mi pomohou nebo poradí
- b) občas mi pomohou nebo poradí
- c) nikdy mi nepomohou ani neporadí

14) Zakroužkuj ANO nebo NE a kde je uvedeno, napiš konkrétní odpověď:

- v Jahodě mám klíčového pracovníka, který se mi věnuje ANO - NE
napiš jeho jméno:
- pracovník se mnou mluví o tom, k čemu Jahoda je a co mi může nabídnout ANO - NE
- pracovníci se mnou jednájí hezky, důstojně a slušně ANO - NE
- pracovníkům můžu věřit ANO - NE
- když bych měl(a) nějaký konflikt s pracovníkem (např. by se k tobě nezachoval fěr),
tak vím, jak to mohu řešit ANO - NE
napiš, jak bys ten konflikt
řešil(a):.....
.....
.....

15) Napiš 3 věci, které se ti na Jahodě líbí a 3 věci, které se ti na ní nelíbí:

- líbí: 1)
2)
3)

- nelíbí: 1)
2)
3)

Ještě jednou děkujeme za vyplnění dotazníku. Vhod' ho prosím do připravené krabice na klubu.

Příloha č. 2: Dotazník pro dobrovolníky a stážisty

Vážení dobrovolníci(stážisti),
obracíme se na vás s prosbou, zda byste nám pomohli zlepšit fungování našeho klubu a poskytlí nám zpětnou vazbu na klub a naší práci. Nebojte se být otevření, vyplnění dotazníku je anonymní, potřebujeme získat vaše objektivní názory a postřehy.
Děkujeme za čas, který vyplnění dotazníku věnujete.

JaBě

1) Pohlaví:

2) Věk:

3) Jsem dobrovolník - stážista (správnou odpověď zakroužkuj)

4) V Jahodě dobrovolničím (stážuji) od:

5) Proč dobrovolničím (stážuji) zrovna v Jahodě:

6) Prostory klubu jsou dle mého názoru pro cílovou skupinu (děti 6 – 15 let):

a) vhodné

b) nevhodné

změnil(a) bych:

7) Provozní doba klubu je dle mého názoru pro cílovou skupinu (děti 6 – 15 let):

a) vhodná

b) nevhodná

změnil(a) bych:

8) Jak hodnotíš vlastnosti pracovníků nízkoprahového klubu Jahoda? Následující tvrzení označuj jako ve škole, kde 1 je nejlepší a 5 nejhorší.

– chování a přístup pracovníků ke klientům

– profesionální dovednosti pracovníků

9) Komunikace s pracovníky klubu je:

a) bezproblémová

b) ujde

c) problémová

v jaké

oblasti:

10) Když se mi něco na klubu nelíbí, má smysl dávat pracovníkům připomínky:

a) ano

proč:.....
.....

b) ne

proč:.....
.....

11) Provozní informace (změny otevírací doby apod.) se dozvídám:

a) včas

b) jak kdy

c) se zpožděním

d) nedozvídám

12) Myslíš si, že má Jahoda pro děti nějaký přínos?

a) ano

proč:.....
.....

b) ne

proč:.....
.....

13) Uveď 3 oblasti, které na Jahodě nejvíce oceňuješ, a 3, které bys zlepšil/a.

oceňuji: 1)

2)

3)

zlepšil(a) bych: 1)

2)

3)

14) náměty a připomínky:

Ještě jednou děkujeme za vyplnění. Dotazník prosím vhod' do připravené krabice.

Příloha č. 3: Dotazník pro pracovníky

Účelem tohoto dotazníku je zhodnotit chod NZDM Jahoda z pohledu pracovníků. Spolu s vyhodnocením dotazníků pro klienty a dobrovolníky/stážisty poskytnete příležitost k zamyšlení se nad provozem a chodem zařízení a tím i určitou možností ke změně. Dotazník se zaměřuje na problematiku kvality poskytovaných služeb, provoz a nabídku klubu a informování klientů o poskytovaných službách.

Pohlaví:

Věk:

Nejvyšší dosažené vzdělání:

Pracovní pozice:

Délka praxe:

1) Prostory, provoz a nabídka klubu:

Oznámkuj následující pojmy jako ve škole (1 – 5) a své ohodnocení zdůvodni. Nejprve ohodnot' daný pojem vzhledem k cílové skupině (zda je daná skutečnost podle tvého názoru pro ní vhodná) a pak z pohledu tvého (zda ti to tak vyhovuje vzhledem k tvojí práci). Obě hodnocení zdůvodni:

a) Prostory klubu (uspořádání, velikost apod.):
vzhledem k cílové skupině:

vzhledem k mé práci:

b) Otevírací doba klubu:
vzhledem k cílové skupině:

vzhledem k mojí práci:

c) Nabídka aktivit (vybavení klubu – hry, sportovní vybavení, výtvarné potřeby apod.):

vzhledem k cílové skupině:

vzhledem k mojí práci:

d) Nabídka akcí:

vzhledem k cílové skupině:

vzhledem k mojí práci:

e) Dobrovolníci na klubu:

vzhledem k cílové skupině:

vzhledem k mojí práci:

2) Informování klientů o poskytovaných službách:

a) Myslíš si, že je důležité informovat klienty o poskytovaných službách?

1) ano – proč

2) ne - proč

b) Myslíš si, že mají klienti dostatek informací o poskytovaných službách?

1) ano – proč

2) ne - proč

c) Vyhovuje ti současný informační systém klientů, který je v klubu nastaven?

1) ano – proč

2) ne – proč

3) Oblast kvality poskytovaných služeb:

a) Myslíš si, že je důležité hodnotit kvalitu poskytovaných služeb? Svou odpověď zdůvodni.

b) Jakým způsobem můžeš ty ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb?

Především dalším průběžným vzděláváním, všestranným rozvojem osobnosti a pochopitelně zvýšeným pracovním nasazením a koncentrací.

c) Když se ti něco na klubu nelíbí (např. v práci s klienty, v provozních otázkách apod.), máš šanci to nějak změnit?

1) ano – jak

2) ne - proč

d) Jak mohou, podle tvého názoru, klienti hodnotit poskytované služby?

e) Jsou tyto způsoby podle tebe dostatečné?

1) ano – proč

2) ne – co by jsi změnil(a)

f) Myslíš si, že jsou klienti spokojeni s tvou prací?

1) ano – podle čeho to poznáš?

2) ne – proč?

g) Ověřuje si vedení organizace kvalitu tebou odvedené práce?

1) ano – jak?

2) ne – proč?

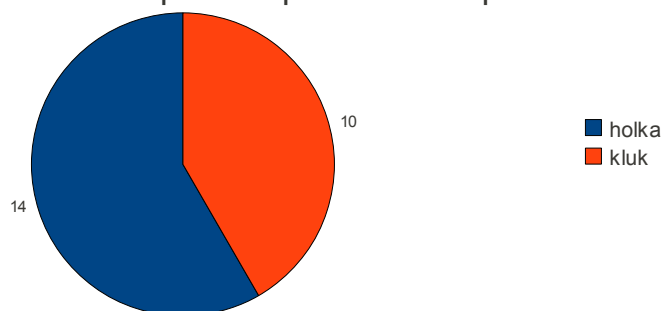
h) Objeví-li se v průběhu tvé práce problém, máš možnost jej s někým konzultovat?

1) ano – s kým

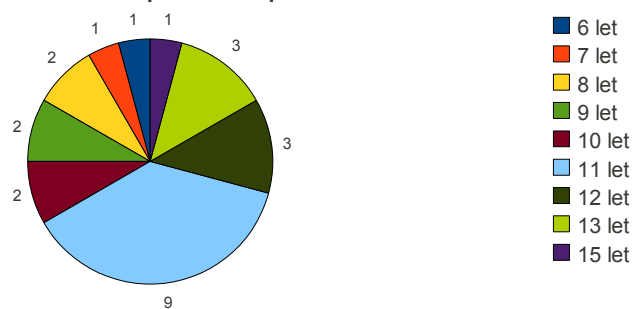
2) ne - proč

Příloha č. 4: Průzkumný soubor – uživatelé NZDM Jahoda

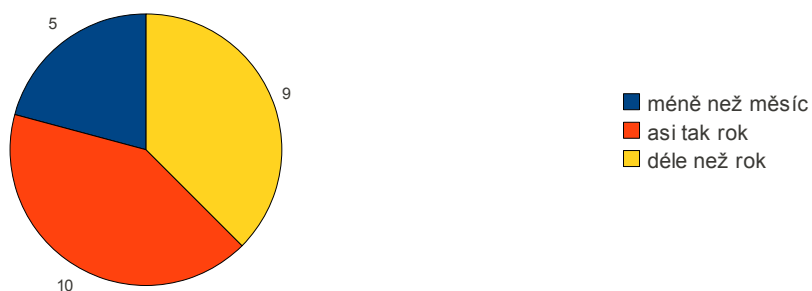
Graf č. 1 - Zastoupení respondentů dle pohlaví



Graf č. 2 - Zastoupení respondentů dle věku

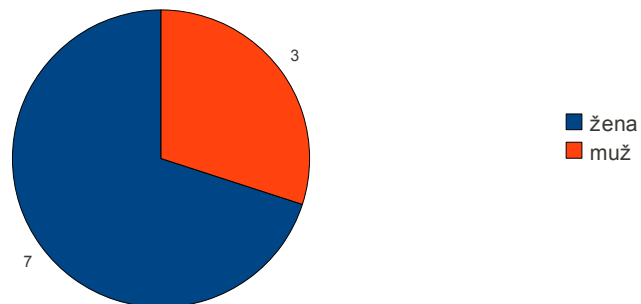


Graf č. 3 - Zastoupení respondentů dle délky chození do Jahody

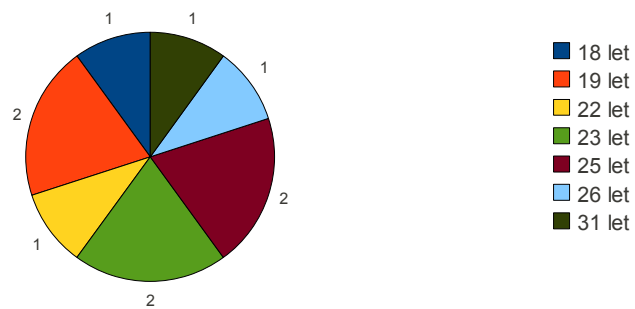


Příloha č. 5: Průzkumný soubor – dobrovolníci a stážisté

Graf č. 4 - Zastoupení respondentů dle pohlaví



Graf č. 5 - Zastoupení respondentů dle věku



Graf č. 6 - Zastoupení respondentů dle rolí (dobrovolník/stážista)

