

**Západočeská univerzita v Plzni  
Fakulta filozofická**

**Bakalářská práce**

**Úroveň kvality poskytovaných služeb v  
nizkoprahových zařízeních pro děti a mládež z  
pohledu sociálních pracovníků**

**Patrik Prais**

**Západočeská univerzita v Plzni**

**Fakulta filozofická**

Katedra sociologie

**Studijní program Sociální práce**

**Bakalářská práce**

**Úroveň kvality poskytovaných služeb v  
nizkoprahových zařízeních pro děti a mládež z  
pohledu sociálních pracovníků**

**Patrik Prais**

*Vedoucí práce:*

PhDr. Mgr. František Kalvas, Ph. D.

Katedra sociologie

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2023



Prohlašuji, že jsem práci zpracoval samostatně a použil jen uvedených pramenů a literatury.

*Plzeň, duben 2023*

.....

## **Poděkování**

Rád bych tímto vyjádřil poděkování svému vedoucímu práce za cenné rady a poznatky při jejím psaní. Dále bych rád poděkoval svým blízkým a přátelům za jejich podporu. A v neposlední řadě bych rád vyjádřil své díky všem respondentům výzkumu, bez jejichž spolupráce by tato práce vůbec nemohla vzniknout.

## **Obsah**

Úvod.....	1
1 Teoretické vymezení NZDM.....	3
1.1 Historie NZDM v letech 1989-2006.....	3
1.2 Širší vymezení cílové skupiny.....	4
1.3 Obecná charakteristika NZDM.....	5
1.3.1 Princip nízkoprahovosti.....	6
1.4 Poskytované služby.....	7
2 Kvalita poskytovaných služeb.....	11
2.1 Standardy kvality sociálních služeb.....	11
2.2 Druhové standardy kvality sociálních služeb.....	14
2.2.1 Druhové standardy NZDM.....	15
3 Výzkumy věnující se podobnému tématu.....	17
3.1 Výzkum STEM mezi veřejností.....	17
3.2 Výzkum mezi pracovníky NZDM.....	18
3.2.1 Standardy kvality a pracovníci NZDM.....	20
3.2.2 Standardy kvality a klienti NZDM.....	20
4 Metodologie výzkumu.....	21
4.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky, přínos výzkumu pro obor Sociální práce.....	21
4.2 Metoda sběru a analýzy dat, způsob výběru respondentů.....	22
5 Analýza rozhovorů, vyhodnocení výzkumu, subjektivní kritéria kvality.....	24
5.1 Úvod do výzkumné části, popis průběhu rozhovorů.....	24
5.2 Vyhodnocení výzkumu.....	25
5.3 Shrnující závěry + porovnání výsledků.....	30
5.4 Subjektivní kritéria kvality.....	32
Závěr.....	35
Resumé.....	37
Seznam použité literatury.....	38
Přílohy.....	I

## Úvod

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) je sociální služba, která je v kontextu našeho státu poměrně mladá, avšak to jí nijak neubírá na důležitosti. Jedná se totiž o jednu ze služeb, jejichž úkolem je zabránit šíření negativních vlivů, které mohou u určitých skupin vést až k sociálnímu vyloučení (exkluzi). Pomoci se snaží docílit cíleným poskytováním předepsaných služeb, které klientům, jimž tato sociální exkluze může hrozit, nahrazují volnočasové aktivity, ke kterým by oni sami jinak neměli přístup. A právě tyto služby, respektive úroveň jejich kvality, budou předmětem této bakalářské práce.

Cílem této práce je pomocí rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří jsou v NZDM zaměstnaní, zmapovat situaci v regionu Plzeňského kraje, co se týče kvality služeb, jež jsou klientům v těchto zařízeních poskytovány. Zároveň je úkolem zjistit, zda je úroveň této kvality dostatečná na to, aby NZDM plnily svůj účel. Z informací, které z rozhovorů vyplynou, poté bude sestaven dotazník, pomocí něhož by poté mohlo dojít ke změření této kvality celorepublikově. Tento dotazník by mohl sloužit jako pomůcka k jakési “standardizaci měření” této kvality. V tom bych viděl velký přínos pro sociální práci, jelikož zmapování situace v celé ČR pomocí stejných kritérií v konečném důsledku povede ke zlepšení úrovně kvality tam, kde to bude nutné, a to dále zvedne celkovou úroveň kvality těchto zařízení.

Tato práce je rozdělena do pěti kapitol. První tři jsou teoretického rázu, zbytek práce se bude věnovat rozhovorům a dotazníku. V první kapitole se čtenáři podrobněji dozvědí, co přesně NZDM jsou, jak koncept NZDM na našem území vůbec vznikl a kde jsou jeho kořeny, kdo jsou klienti těchto zařízení a jaké služby (a v jaké podobě) jsou těmto lidem poskytovány.

Druhá kapitola se zaměří na pojmy kvalita a úroveň kvality, čtenářům zde bude představen mechanismus sloužící k jejímu měření (standarty kvality sociálních služeb) a jak na tyto zákonné standarty navazují tzv. druhové standarty.

Třetí kapitola se věnuje podobným výzkumům, které byly uskutečněny v minulosti, a na které bych rád touto prací navázal. Dále pak v oblastech, kde je to možné, budou výsledky porovnány.

Čtvrtá kapitola se zaměřuje na metodologii výzkumu, čtenáři se zde dozví více podrobností o tom, co bylo předmětem výzkumu, jakým způsobem byli rekrutováni participantí a jak byly získávány relevantní informace.

Pátá kapitola se věnuje představení získaných výsledků a jejich následné analýze. Získané výsledky budou poté využity pro porovnání s těmi výzkumy, které budou popsány ve třetí kapitole, a k sestavení dotazníku.



## **1 Teoretické vymezení NZDM**

Jak již bylo naznačeno v úvodu práce, dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou NZDM zařazeny do tzv. *služeb sociální prevence*. Tyto služby mají za úkol napomáhat osobám, kterým hrozí sociální vyloučení, ať už z důvodů ekonomických, sociálních či legislativních (a kterým tím pádem hrozí konflikt se společností). Služby napomáhají tomu, aby se jevu sociálního vyloučení tyto skupiny vyhnuly, a mohly se tak začlenit zpět do společnosti. Ochranou těchto lidí zároveň tyto služby brání dalšímu šíření uvedených nežádoucích jevů, čímž před nimi nepřímo chrání i ty skupiny osob, které jimi ještě nebyly zasaženy, avšak v budoucnu by mohly být. (ČAS, 2008)

K začátku procesu vývoje NZDM tak, jak je známe dnes, však došlo dávno předtím, než vstoupil v platnost zmíněný Zákon č. 108/2006 Sb. Proto se dříve, než se podíváme na ostatní aspekty této služby, krátce vydáme do historie, kde společně projdeme tuto etapu vývoje NZDM.

### **1.1 Historie NZDM v letech 1989-2006**

K rozvoji NZDM tak, jak je známe dnes, u nás začíná docházet ve druhé polovině 90. let. Tyto "kluby pro děti a mládež" zažily největší rozmach na přelomu tisíciletí. (SOCIALNIPRACE.CZ, 2019)

Velký význam pro vznik těchto zařízení měl koncept "streetwork," který v té době začíná vznikat na státní úrovni. V roce 1994 byl schválen vznik pozice sociálního asistenta. "*Sociální asistent byl zřízen jako článek sociální prevence, který měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem.*" (ČAS, 2007, s. 303)

Největším a nejzásadnějším milníkem pro formování NZDM do dnešní podoby však byla spolupráce se sociálními pracovníky v Německu, kam se pracovníci od nás jezdili v 90. letech dále vzdělávat v konceptu streetwork. Zde také absolvovali návštěvy komunitních center pro mládež. Na základě těchto znalostí mohli začít podobná centra budovat sociální pracovníci i zde u nás. (SOCIALNIPRACE.CZ, 2019)

Dalším důležitým milníkem pro NZDM je rok 1997, v němž vzniká Česká asociace streetwork (ČAS). "*Česká asociace streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace,*

*„která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork.“* (ČAS, 2007, s. 303) Tato asociace velmi přispěla k rozvoji NZDM, mimo jiné i tím, že v roce 2008 definovala pojmosloví NZDM, kde jsou detailně popsány poslání, cíle a základní pojmy NZDM, stejně jako princip nízkoprahovosti. (SOCIALNIPRACE.CZ, 2019)

Za zmínku stojí i rok 2006, který byl důležitý nejen pro NZDM, ale pro sociální práci v ČR obecně. V tomto roce totiž vstoupil v platnost Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (a Vyhláška 505/2006 Sb., která tento zákon doplňuje). Zde jsou mimo jiné definovány standardy kvality sociálních služeb, které je každá služba povinna dodržovat a naplňovat.

Za zhruba 20 let rozvoje této služby můžeme vidět znatelný pokrok v jejím rozšíření po území našeho státu. V roce 1998, kdy se u nás začíná koncept sociální práce s mladistvými teprve rozvíjet a je v úplných začátcích, můžeme na území ČR pozorovat pouhých 20 zařízení tohoto typu. (SOCIALNIPRACE.CZ, 2019) Naproti tomu k roku 2022 už Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) ve své evidenci uvádí 249 registrovaných služeb NZDM. (MPSV.CZ, 17.11.2022)

## **1.2 Širší vymezení cílové skupiny**

*“Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež, které:*

*A) zažívají nepříznivé sociální situace:*

- *Konfliktní společenské situace*
- *Obtížné životní události*
- *Omezující životní podmínky.”* (ČAS, 2008, s. 4)

Mezi *konfliktní společenské situace* můžeme zařadit takové projevy chování, které staví klienta do konfliktu s ostatními lidmi. Patří sem například kriminalita, šikana či jinak nevhodné a pro společnost škodlivé chování. (ČAS, 2008)

*Obtížné životní události* jsou ze společenského kontextu komplikovanější, jelikož se nejedná o situace, kdy se do problémů dostal klient svým vlastním chováním, ale tyto pomyslné překážky mu postavila do cesty společnost, v níž se pohybuje. Dá se tedy říct, že v těchto případech sama společnost může za to, že klienta “vylučuje” ze svého středu. Můžeme sem zahrnout například rozpad rodiny. (ČAS, 2008)

*Omezující životní podmínky* staví klienta do situace, kdy si připadá méněcenný, ztrácí kontrolu nad svým životem (pocit zneschopnění) a nedostává se mu dostatek příležitostí se ve společnosti uplatnit. Příčinou těchto problémů bývá často špatné rodinné a sociální zázemí. (ČAS, 2008)

Dále je u těchto dětí typické neproduktivní trávení volného času mimo svou rodinu či sociální skupinu, čímž dochází k jejich odloučení od těchto lidí. Tyto problémy se dále prohlubují tím, že děti mají takový životní styl, který je staví do konfliktu s ostatními, čímž ohrožují jak sebe, tak své okolí. (ČAS, 2008) Souhrnně by se tyto jevy daly pojmenovat jako rizikové chování. To se dá dále definovat jako *“chování jedince nebo skupiny, které zapříčiňuje prokazatelný nárůst sociálních, psychologických, zdravotních, vývojových a dalších rizik pro jedince, jeho okolí a pro společnost.”* (Dolejš, 2010, s. 9)

Do cílové skupiny NZDM se však dají zařadit i děti, které výše popsané aspekty nespĺňují, jelikož se do své nepříznivé situace nedostaly vlastní vinou. Zde se může jednat např. o oběti zneužívání či domácího násilí nebo o lidi se závislostmi. Mezi povinnosti NZDM patří mimo jiné i cílené vyhledávání těchto osob. (Zemanová a Dolejš, 2015)

### **1.3 Obecná charakteristika NZDM**

Zákonně se dají NZDM definovat jako služby, které *„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“* (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

*Ambulantní forma* spočívá zejména v poskytování kontaktní práce v klubech. Tento klub je volně přístupný, děti se zde mohou volně setkávat a společně podnikat volnočasové aktivity. (Matoušek, 2013)

*„Terénní forma poskytování služeb neboli streetwork či také práce na ulici je vyhledávací forma sociální intervence a krizové pomoci s nabídkou služeb NZDM. Z pohledu ambulantní formy je náročnější, neboť je zde potřeba většího profesního zázemí, byť má streetworker (terénní sociální pracovník) větší volnost.“* (Kozubíková, 2019, s. 16) „Pracovištěm“ takového streetworkera je ulice, konkrétněji místa, kde se mohou vyskytovat (a často i vyskytují)

potenciální klienti NZDM. Právě tímto aspektem své práce naplňují NZDM výše zmiňovanou povinnost hledat své klienty, jelikož toto *vyhledávání* rizikových osob je jedna z hlavních forem streetworku. Sociální pracovník poté takovým lidem ukáže novou cestu, nabídne jim svou pomoc a nasměruje je k novým zkušenostem, které jim mohou být v budoucnu k užitku. (Matoušek, 2003)

Podle České asociace streetwork (2008) je důležité podporovat klienty NZDM v tom, aby se sami dokázali orientovat ve svém sociálním prostředí, a vytvořit takové podmínky, aby (v případě zájmu) mohli své problémy sami řešit a pokud možno vyřešit. U těchto služeb je taktéž velmi důležitý princip nízkoprahovosti.

### 1.3.1 Princip nízkoprahovosti

*„S „nízkopraháči“ neobeznámeného člověka může napadnout, že v takovém centru nejsou pode dveřmi prahy. To se samozřejmě může někdy stát, ale „nízkoprahovost“ znamená hlavně osvobození od byrokratické zátěže a obtíží při dosahování sociální pomoci, čímž se služby zde poskytované stávají snadno dostupné.“* (SANCEDETEM.CZ, 2022)

Jinými slovy se jedná o co možná největší dostupnost těchto zařízení pro své klienty. Je důležité odstranit bariéry, které by svým klientům mohly bránit ve využívání služeb NZDM. Zde se nemyslí pouze bariéry fyzické, ale hlavně překážky časového, finančního a prostorového rázu, které by mohly omezit či úplně znemožnit potenciálním klientům využívat služby NZDM. (ČAS, 2008)

Mezi bariéry, které brání klientům vyhledávat služby, mimo jiné patří i:

- *“neznalost a neinformovanost, rezignace, lenost a pasivita,*
- *neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb,*
- *neschopnost či neochota službu vyhledat,*
- *obava ze stigmatizace či postihu.”* (ČAS, 2007, s. 177)

Právě tyto „prahy“ se snaží NZDM odstranit tím, jak jsou koncipovány. Služby jsou poskytovány tak, aby byly co nepřístupnější a nejdostupnější. Dále je důležité, aby byla služba co nejvíce podobná přirozenému prostředí klienta. Je proto důležité, aby taková služba byla bezplatná, tím pádem na ni může dosáhnout naprosto kdokoli bez ohledu na svůj sociální status. Služba musí být anonymní, aby nikomu nehrozil postih za to, že její zařízení navštíví. Proto zde není nutná ani žádná registrace či jiná forma členství. Služba je

otevřena komukoliv, kdo spadá do cílové skupiny. Důležitým aspektem principu nízkoprahovosti je anonymita. Z informací o klientovi jsou uchovávány pouze ty, které jsou nezbytné pro výkon služby. Tato dokumentace je řádně zabezpečena a bez svolení klienta k ní nesmí pracovníci NZDM nikomu udělit přístup. (ČAS, 2008)

#### 1.4 Poskytované služby

Pokud bychom se chtěli zaměřit na služby, které jsou v NZDM klientům k dispozici, musíme se opět podívat do zákonů a vyhlášek. Podle nich jsou v NZDM poskytovány následující služby:

1. *„Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*
2. *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*
3. *Sociálně terapeutické činnosti*
4. *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.”* (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

*Výchovnými, vzdělávacími a aktivizačními činnostmi* se rozumí, že klientům musí být zajištěno důstojné místo pro provozování volnočasových aktivit. Dále se sem řadí pracovní výchovná činnost s dětmi, nácvik jejich sociálních dovedností a NZDM také musí zajišťovat důstojné podmínky pro vzdělávání. *Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím* znamená, že pracovníci NZDM pomáhají klientům rozvíjet ty sociální schopnosti, které jsou důležité pro orientaci ve vztazích ve společnosti. *Sociálně terapeutické činnosti* jsou takové činnosti, které klientům pomáhají rozvinout a dále si udržet schopnosti potřebné ke správnému sociálnímu začleňování. *Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí* není nic jiného než to, že pracovníci NZDM pomáhají klientům ve vyřizování běžných denních záležitostí. Dále se sem řadí upevňování kontaktu s rodinou a další pomoc při sociálním začleňování. (Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách)

Česká asociace streetwork ve své publikaci z roku 2008 uvádí několik konkrétních způsobů, jakými lze docílit naplňování výše popsaných služeb. V další části této podkapitoly je společně postupně projdeme.

*Kontaktní práce* – Způsob komunikace, který slouží k realizaci cílených intervencí. Cílem této techniky je vytvoření důvěry mezi klientem a pracovníkem NZDM. To je nezbytné pro poskytování dalších služeb. (ČAS, 2008)

*Situační intervence* – Specifická forma komunikace, při níž pracovník vstupuje do interakcí mezi klienty služby. Jejím cílem je přinést nový pohled na situaci, která nastala, důraz je zde kladen na výchovný aspekt proběhlé situace. (ČAS,2008)

*Informační servis uživateli* – Důležitá poznámka: zde se nejedná o poradenství. Pracovník v tomto případě totiž klientovi s ničím neradí. Jedná se “jen” o předávání informací, které jsou dle pracovníka pro klienta relevantní (relevantnost se posuzuje na základě toho, s čím klient do NZDM přišel). Může se jednat například o téma školy či zdraví. (ČAS, 2008)

*Poradenství* – Jedná se o řešení aktuálních problémů klienta. Často probíhá odděleně od ostatních, jeho cílem je vyřešení problémů konkrétního klienta. Pracovník zhodnotí situaci, ke které došlo, a nabídne klientovi různé možnosti jejího řešení. (ČAS, 2008)

*Krizová intervence/pomoc v krizi* – Zde se jedná o řešení akutní krizové situace, která vznikla v životě klienta. Pracovník vede rozhovor tak, aby celou situaci pochopil a případně mohl klientovi navrhnout opatření, které zabrání dalšímu zhoršení jeho situace. Další intervence závisí na faktu, zda je daný pracovník proškolen ve vedení krizové intervence. Pokud ne, je jeho povinností odkázat takového klienta na dobrovolníka (za předpokladu, že se situace nevyřeší v NZDM). (ČAS, 2008)

*Zprostředkování dalších služeb (doprovod)* – “Jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednání v těchto zařízeních.” (ČAS, 2008, s. 6)

*Kontakt s institucemi ve prospěch uživatele* – Jedná se o rozhovor mezi pracovníkem NZDM a institucí, která má vliv na klientův život. Tento rozhovor musí být vždy veden se souhlasem daného klienta. (ČAS, 2008)

*Případová práce* – Zde se jedná o dlouhodobou spolupráci, při které je vytvářen individuální plán pro konkrétního klienta. U tohoto druhu spolupráce je nutné přesně dodržet daný postup:

- *“Společné vydefinování kontraktu*
- *Vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu*
- *Vedení dokumentace, se kterou je uživatel obeznámen*
- *Pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)*
- *Práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec*
- *Konzultace vedení případu na intervizních a supervizních setkáních týmu*
- *Pravidelná reflexe”*

(ČAS, 2008, s. 6)

*Skupinová práce/práce se skupinou* – Skupinová aktivita, jejímž cílem je rozvoj psychosociálních dovedností. (ČAS, 2008)

*Práce s blízkými osobami* – Pokud si to konkrétní situace vyžádá, mohou pracovníci NZDM vést spolupráci i s příbuznými a známými klienta (je zde však opět nutný jeho souhlas). (ČAS, 2008)

*Pobyt v zařízení* – tímto pojmem se rozumí “pouze” klientova přítomnost v zařízení NZDM. Klient se neúčastní žádných aktivit, je mu poskytováno světlo, místo k odpočinku a zázemí pro osobní aktivity. (ČAS, 2008)

*Volnočasové aktivity* – Sem se řadí ty aktivity, které svou kompetencí nespádají do žádné z ostatních kategorií služeb NZDM. Co se týče těchto aktivit, existuje následující hierarchie (jsou řazeny od těch nejvíce preferovaných po ty méně preferované):

- *Základní jednoduché instrumentální aktivity* – Jedná se o aktivity, které realizuje klient vlastními silami. Pracovníci mu jen poskytnou zázemí pro jejich provedení. Můžeme sem zařadit například kreslení či poslech hudby.
- *Složitější volnočasové aktivity* – Opět se jedná o aktivity, které klient realizuje sám. Pracovníci jen poskytnou návodnou pomoc, aby je mohl smysluplně využívat. Může se jednat například o počítačovou místnost nebo výtvarnou dílnu.
- *Akce, které iniciovali sami uživatelé* – Zde už je důležitá kooperace mezi klienty a pracovníky.

- *Akce, které slouží ke zpestření rutiny* – Jedná se o aktivity, které se v NZDM nedějí na denní bázi. Jejich realizaci provádí pracovníci NZDM. Patří sem například koncert, turnaj nebo výlet.
- *Dílny* – Nemusí být nutně pravidelné, je zde však žádoucí přítomnost odborníka (lektora), který tuto dílnu vede.

(ČAS, 2008)

*Preventivní, výchovné a pedagogické programy* – Jedná se o aktivity, jejichž cílem je zmírnit/odstranit dopady rizikového chování, či jim úplně předejít. Jsou velmi specifické, dělané “na míru” konkrétní lokalitě a jejím klientům. (ČAS, 2008)

*Jednorázové či příležitostné programy* – “Diskuze, beseda, komponovaný pořad a podobné aktivity realizované v zařízení buď interními nebo externími pracovníky.” (ČAS, 2008, s. 7-8)

*Dlouhodobé programy* – Jejich hlavním cílem je předání specifických dovedností. K realizaci těchto programů dochází pomocí ostatních služeb v NZDM (kontaktní práce, situační intervence, poradenství atd.). (ČAS, 2008)

*Doučování* – Nejčastěji se jedná o doučování školní látky. Může být realizováno buďto individuálně nebo ve skupině. Lze ho rozdělit na dlouhodobé a krátkodobé. (ČAS, 2008)

V této kapitole jsme si představili koncept NZDM, včetně jeho cílové skupiny a služeb, které jsou v něm poskytovány podle zákona. Nikde zde však nebylo řečeno, jakou úroveň kvality mají tyto služby mít. Z tohoto důvodu vytvořilo MPSV mechanismus, s jehož pomocí může ke kontrole této úrovně kvality docházet. Jsou jím standardy kvality sociálních služeb.



## **2 Kvalita poskytovaných služeb**

Pro začátek je důležité pochopit, co se skrývá pod slovem *kvalita*. Není to totiž tak jednoznačné, jak by se mohlo na první pohled zdát. Jednoduše se dá říct, že kvalita je vlastnost (nebo soubor vlastností), pomocí nichž může spotřebitel posoudit spokojenost s daným výrobkem nebo službou. K tomuto posouzení přistupuje subjektivně pomocí svých požadavků a očekávání. (Kirchnerová, 2013)

Holasová (2014, s. 18) tvrdí, že *“kvalitní výrobek či služba pro nás mají vysokou hodnotu a jsme za ně zpravidla ochotni zaplatit více peněz.”* Dále však dodává, že u sociální práce nelze toto pojetí kvality aplikovat, jelikož v tomto oboru pro nás ta nejlepší služba nebude nutně ta nejdražší. Opět zde velmi záleží na subjektivním pohledu klientů. Někdo považuje za kvalitní službu takovou službu, kde dochází k minimální intervenci sociálního pracovníka, u někoho jiného to může být přesně naopak. Kvalitní služba pro nás tedy v tomto případě bude jakákoliv služba, která má smysl, slouží ke svému účelu a dokáže naplňovat cíle, které si stanovila. (Holasová, 2014)

Výše popsaná subjektivita kvality je však problém v momentě, kdy je potřeba ji měřit a zjišťovat, zda je na dostatečné úrovni, aby poskytovaná služba dokázala klientovi pomoci a neohrožovala jeho práva. S tím souvisí nutná ochrana před nekvalitními službami. (Holasová, 2014)

Z tohoto důvodu existuje pojem *standardizace*. Ta počítá s tím, že *“kvalitu služby je možné garantovat tím, že bude prověřena podle předem definovaných – nejlépe měřitelných – parametrů.”* (Matoušek a kol., 2007, 125) A právě toto je důvodem, proč MPSV definovalo ve Vyhlášce 505/2006 Sb. tzv. *standardy kvality sociálních služeb*, které slouží k měření kvality těchto služeb v zařízeních, jenž tyto služby poskytují.

### **2.1 Standardy kvality sociálních služeb**

Jak již bylo řečeno výše, standardy kvality jsou mechanismus, který slouží k měření kvality napříč jednotlivými sociálními službami. Je to jakýsi nástroj, který byl vytvořen státem, aby si mohl ponechat kontrolu nad úrovní kvality těchto služeb.

Standardy jsou jakýmsi návodem, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Popisují principy dobré praxe a umožňují poskytovateli prokázat, že svou službu nabízí v požadované kvalitě.

Dle zákona je těchto standardů definováno celkem 15 a jsou rozděleny do tří skupin: procedurální, personální a provozní. (Holasová, 2014)

*Procedurální standardy* jsou považovány za ty nejdůležitější, jelikož stanovují cíle a způsob poskytování sociální služby. Definují, jak má být jednáno se zájemcem o službu, jak má být služba plánována a dále sem spadají i stížnosti na danou službu. (Vávrová, 2010)

Mezi tyto standardy se řadí:

- *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb* – služba definuje své cíle, poslání a postupy, jak jich dosáhnout. Dále je zde důležitá ochrana klienta před negativním hodnocením ze strany jeho okolí za to, že službu využívá.
- *Ochrana práv uživatelů* – pravidla, která zamezí porušení práv uživatelů v těch ohledech, v nichž by k tomu mohlo dojít.
- *Jednání se zájemcem o službu* – organizace klientovi sdělí základní informace o službě. Dále se sem řadí uzavření dohody o poskytování služby. Důležitá jsou zejména kritéria pro odmítnutí zájemců.
- *Dohoda o poskytování služby* – může být buď ústně nebo písemně, ve specifických případech vždy písemně. Důležité je pravidlo, že klient (uživatel služby) ji může kdykoliv vypovědět.
- *Plánování a průběh služby* – pravidla pro plánování služeb, klientovi musí být umožněno měnit v průběhu plánu své cíle, naplňování cílů je nutné sledovat.
- *Osobní údaje* – předpisy, ve kterých je jasně stanoveno, jaké osobní údaje o klientech se budou shromažďovat a na jak dlouho. Ve specifických případech může být evidence klientů i anonymní.
- *Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby* – klient je informován, jak a komu si může stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb. Tyto stížnosti musí být vždy písemné.
- *Návaznost na další zdroje* – organizace se zavazuje spolupracovat s jinými službami a institucemi.

(Matoušek a kol., 2007)

*Personální standardy* se týkají pracovníků v sociálních službách, jejich profesního rozvoje a dalšího vzdělávání. (Vávrová, 2010)

Mezi tyto standardy se řadí:

- *Personální a organizační zajištění služby* – pravidla pro přijímání zaměstnanců, je zde stanoveno, kolik má organizace pracovních míst a je stanovena jejich struktura.
- *Profesní rozvoj zaměstnanců* – postupy pro hodnocení pracovníků, existence možnosti dalšího rozvoje pracovníků (školení apod.).

(Matoušek a kol., 2007)

*Provozní standardy* v sobě zahrnují podmínky poskytování služby, včetně otázek dostupnosti a rozvoje kvality. (Vávrová, 2010)

Mezi tyto standardy se řadí:

- *Místní a časová dostupnost služby* – veřejně určené místo a čas, kde a kdy bude služba dostupná, provozovatel je povinen zajistit, že v této době služba opravdu dostupná bude.
- *Informovanost a poskytované službě.*
- *Prostředí a podmínky.*
- *Nouzové a havarijní situace* – je definováno, které situace se sem řadí, pracovníci jsou proškoleni, jak se v případě, že některá z nich nastane, zachovat, o proběhlých nouzových situacích je vedena dokumentace.
- *Zvyšování kvality služby* – organizace průběžně kontroluje, zda poskytované služby naplňují veřejný závazek a cíle uživatelů. Pokud dojde k podání stížnosti, je využita k budoucímu zlepšení úrovně služeb.

(Matoušek a kol., 2007)

Kompletní znění standardů kvality včetně všech kritérií naleznete v Příloze č. 1.

Pokud se zaměříme na výkon služeb v NZDM, zjistíme, že za nejdůležitější jsou považovány ty standardy, které se zaměřují na individuální plánování s klienty. Konkrétně se jedná o *standardy jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby a plánování a průběh poskytování služby*. Problém však nastává v momentě, kdy chceme tyto standardy zavést do

praxe NZDM. Zákonné standardy kvality, které definovalo MPSV, se totiž obecně zaměřují hlavně na služby sociální péče, které poskytují velmi konkrétní služby. Je tudíž velký problém uplatnit kritéria těchto standardů na služby jiné. (ČAS, 2007)

Z důvodů popsaných v odstavci výše existuje napříč všemi sociálními službami jakási snaha si zákonné standardy upravit do podoby, která půjde v daném druhu služby snáze zavést do praxe. Tyto upravené standardy poté nazýváme *druhovými standardy*.

## **2.2 Druhové standardy kvality sociálních služeb**

*“Druhové standardy navazují na standardy sociálních služeb, ale vymezují odlišnosti určitých druhů služeb.”* (Holasová, 2014, s. 56) Jedná se tedy jen o jakousi úpravu již existujících standardů, která ale musí stále být v souladu s těmi standardy, které jsou popsány v zákonech.

Důvod ke vzniku těchto druhových standardů je ten, že definovat měřitelné parametry je daleko jednodušší pro konkrétní typ služby, jako je např. právě NZDM. Na jejich formulaci se mohou podílet kromě pracovníků dané služby i klienti, což dále pomáhá k tomu, aby byly definovány takovým způsobem, že se co nejvíce přiblíží praxi v dané službě (a tím pádem budou mít maximální efektivitu). (Matoušek a kol., 2007)

Holasová (2014) ještě k této myšlence přidává důležitý bod, že zastřešující organizace mohou tyto standardy definovat pro svůj druh služby a poté je používat jako mechanismus ke kontrole kvality ve svých členských organizacích. Toto je víceméně případ České asociace streetwork, která v březnu 2006 definovala druho­vé standardy přímo pro NZDM, které musí splňovat každé NZDM, které se chce stát členem této asociace. (STREETWORK.CZ, 2006)

Česká asociace streetwork ve své publikaci definovala parametry a funkce, které by měly druho­vé standardy splňovat.

### ***„Základní parametry pro druho­vé standardy sociálních služeb:***

- *Druho­vé standardy sociálních služeb vycházejí a jsou v souladu se zákonnými Standardy sociálních služeb.*
- *Druho­vé standardy sociálních služeb specifikují společné, konkrétní a detailní principy poskytování daného druhu sociálních služeb.*

- *Druhové standardy sociálních služeb popisují dobrou praxi v daném druhu sociální služby.*
- *Druhové standardy sociálních služeb jsou výkladem (návodem) dobré praxe, jak v daném druhu (typu) sociální služby naplňovat zákonné Standardy sociálních služeb.*

**Základní funkce druhových standardů kvality sociálních služeb:**

- *Druhové standardy sociálních služeb pomáhají zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb.*
- *Naplňování Druhových standardů kvality sociálních služeb poukazuje na nespornou kvalitu dané služby u konkrétního poskytovatele.*
- *Druhové standardy kvality sociálních služeb dávají prostor pro inovaci a rozvoj daného druhu (typu) služby.*
- *Druhové standardy kvality sociálních služeb jsou prostředkem pro zjišťování a následnou garanci kvality u profesních organizací.*
- *Druhové standardy kvality sociálních služeb vedou k podpoře pracovníků jednotlivých typů služeb a ke zvyšování prestiže sociální práce jako společenského oboru.*
- *Přípravou a naplňováním druhových standardů a následným poukazováním na příklady dobré praxe se dále posiluje participace jednotlivých pracovníků a týmů na rozvoji celého oboru.”*

(ČAS, 2007, s. 338-339)

**2.2.1 Druhové standardy NZDM**

Tyto standardy kvality přejímají zákonné standardy definované MPSV, ale jsou doplněné o příklady dobré praxe, což napomáhá naplňovat potřeby NZDM. (STREETOWORK.CZ, 2006)

V rámci tohoto kratičkému odstavce se společně na příkladu jednoho ze standardů podíváme na to, jak může tato úprava hodnotících kritérií vypadat v praxi. Bude se jednat o standard *cíle a způsoby poskytovaných služeb*. Pokud se podíváme do kritérií tohoto standardu, můžeme zde najít bod *“Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.”* (Vyhláška č. 505/2006 Sb.) Pokud bychom chtěli tento bod převést do praxe NZDM, jedná se o nám už dobře známý *princip nízkoprahovosti*. Kompletní znění všech těchto druhových standardů je k nahlédnutí v Příloze č. 2.

V rámci této kapitoly je dobré ještě zmínit pojem řízení kvality, který můžeme znát spíše z komerčního prostředí. Jedná se o skutečnost, že tím, že sociální služba získá certifikát dokládající jistou úroveň kvality, nemá ještě vyhráno. Tímto okamžikem totiž teprve vstoupila do „kolotoče“ procesu řízení a kontroly kvality, které se poté v daném zařízení opakuje v pravidelných cyklech. Tento proces probíhá ve třech úrovních. Na *úrovni A* se jedná hlavně o kontrolu dodržení podmínek pro registraci dané sociální služby a naplňování standardů kvality. Na *úrovni B* se bavíme o zavádění druhových (typových) standardů kvality, které už nejsou definovány zákonem, avšak musí být v souladu se zákonnými standardy, které definuje vyhláška. Dále je zde kladen důraz na dobrou praxi. A nakonec, *úroveň C* je zodpovědná za vytváření takového prostředí, ve kterém může dojít ke smysluplnému naplnění a realizaci zákonných standardů kvality poskytování sociálních služeb a další vzdělávání pracovníků organizace. (ČAS, 2007)

### **3 Výzkumy věnující se podobnému tématu**

V následující kapitole se krátce podíváme na dva výzkumy, které se věnují podobným tématům jako ten náš. V prvním případě se jedná o výzkum STEM, který zjišťoval názory veřejnosti na služby poskytované v NZDM. Druhý výzkum realizovala Diana Tabakovová v rámci své bakalářské práce, kde se snažila odhalit názory sociálních pracovníků NZDM na standardy kvality a jejich vliv na poskytované služby. U popisu tohoto výzkumu je dobré připomenout, že byl realizován v roce 2007, tedy v době, kdy standardy (a celkově Zákon o sociálních službách) byly poměrně nové a teprve docházelo k jejich zavádění do praxe. Náš výzkum může tedy mimo jiné sloužit i jako srovnání, kam jsme se za 15 let praxe se standardy dostali a zda se názor sociálních pracovníků na jejich vliv na efektivitu a kvalitu služeb nějak změnil.

#### **3.1 Výzkum STEM mezi veřejností**

V této podkapitole se chci krátce podívat na výsledky výzkumu, který byl realizován v roce 2018 napříč celou ČR a jehož cílem bylo zmapovat situaci ohledně služeb krizové pomoci dětem. Část výzkumu byla prováděna se zástupci laické veřejnosti, kde výzkumníky zajímal názor veřejnosti na tento druh služby, konkrétně se zaměřili na to, jak moc je veřejnost informována, jak dobré povědomí má o této službě, jak hodnotí úroveň poskytovaných služeb v krizové intervenci, co konkrétně od této služby respondenti očekávají atd. Já jsem se rozhodl tento výzkum do své práce zařadit, jelikož jsem přesvědčen, že NZDM některými svými aspekty do krizové pomoci spadá.

##### **3.1.1 Názory veřejnosti na poskytované služby**

Tohoto výzkumu pro veřejnost se zúčastnilo celkem 1 007 respondentů starších 18 let. Relevantní je pro nás část výzkumu *Názory na potřebnost a pomoc poskytovanou krizovými organizacemi dětem*. Zaměříme se tedy jen na ni, byť částí výzkumu pro veřejnost je celkem pět.

Názory veřejnosti na potřebnost tohoto druhu služeb byly zjišťovány pomocí tří otázek.

1. *„Považujete Vy osobně činnost organizací pomoci dětem v krizových situacích za potřebnou?”*
2. *Pomůže podle Vás ohroženým dětem, když si o svém problému mohou alespoň popovídat s odborně školenými pracovníky?*

3. *Mohou podle Vás organizace krizové pomoci ohroženým dětem opravdu pomoci, tedy alespoň zmírnit dopady krizových situací na jejich další vývoj?*“ (STEM, 2018, s. 18)

Pomocí vzorku odpovědí na tyto tři otázky se STEM snažil zmapovat názor veřejnosti na služby krizové pomoci dětem v naší republice. Z výsledků můžeme vyčíst, že více než polovina respondentů (konkrétně 58 %) považuje tyto služby za přínosné. U druhé otázky považuje možnost si o problémech popovídat za kladné taktéž nadpoloviční většina respondentů (57 %). U třetí otázky, tedy zda tyto organizace mohou dětem opravdu pomoci, odpověděla „určitě ano“ méně než polovina respondentů, „jen“ 37 % dotázaných si myslí, že krizová pomoc může být opravdu účinná, že může „spíše pomoci“ si myslí 50 % respondentů. (STEM, 2018)

Výzkumníci se ještě podrobněji věnovali vzorku dotazovaných, kteří využili odpověď „určitě ano.“ Rozhoduje zde totiž podle nich přímá (či zprostředkovaná) zkušenost s těmito druhy služeb. Mezi další rozhodující faktory patří pohlaví a věk (pozitivněji služby hodnotí ženy ve věku 30-44 let), dále vzdělání (čím vyšší vzdělání respondenta, tím pozitivnější hodnocení služby) a fakt, zda dotazovaný sám má děti do 15 let věku (pokud ano, je větší šance, že bude služby hodnotit pozitivně). (STEM, 2018)

Tento výzkum byl do porovnání zahrnut proto, že jedna z výzkumných otázek se zaměřuje na naplňování potřeb klientů, respektive na fakt, zda podoba služeb NZDM tak, jak je nastavena dnes, tyto potřeby naplňuje v dostatečné míře na to, aby mohlo dojít k efektivnímu řešení problémů klientů NZDM. Čtenáři by si tedy měli odnést hlavně informace obsažené v odstavci, jenž se týká procentuálních výsledků, konkrétně na přínosnost služeb a zmírnění dopadů krizových situací. Tyto otázky se tematicky shodují s naší výzkumnou otázkou týkající se potřeb.

### **3.2 Výzkum mezi pracovníky NZDM**

Jak již bylo řečeno v úvodu kapitoly, tento výzkum realizovala Diana Tabakovová v rámci své bakalářské práce. Zaměřovala se na vliv standardů kvality na kvalitu služeb v NZDM a zda toto „právní ukotvení“ mělo nějaký vliv na podobu této služby. Stejně jako já tento výzkum realizovala pouze s respondenty, kteří pracovali jako sociální pracovníci v NZDM, avšak na



rozdíl ode mě měla vzorek respondentů napříč celou ČR. V rámci svého výzkumu se snažila zjišťovat vliv standardů na tři složky služby. *“Těmito stěžejními tématy byly:*

- *Standardy kvality a pracovníci NZDM.*
- *Standardy kvality a klienti NZDM.*
- *Standardy kvality a princip nízkoprahovosti.”* (Tabakovová, 2007, s. 33)

V této práci bude předmětem porovnání první z bodů, vliv na pracovníky NZDM, jelikož jsem přesvědčen, že právě tomuto tématu se nejvíce blíží naše výzkumná otázka týkající se vlivu standardů na kvalitu služeb (a jak již bylo nastíněno výše v této kapitole, otázka potřeb klientů je řešena z jiného úhlu pohledu). Dalším bodem, kterému se alespoň okrajově budeme věnovat, je vliv standardů kvality na klienty NZDM. Zajímá nás, zda zde došlo ke změně způsobu poskytování služeb z pohledu potřeb klientů a jak se tato skutečnost dala *“skloubit”* dohromady se zaváděním standardů do praxe.

Autorka výzkumu se zde věnuje několika vyhraněným názorům na standardy kvality. Jeden z nich, který se v diskuzích často opakoval, byl ten, že standardy mají pozitivní vliv na podobu služby, jelikož umožňují měřitelnost kvality a porovnání s jinými službami. Jsou považovány za jakýsi *“návod”*, jak službu sjednotit a profesionalizovat. (Tabakovová, 2007)

Na druhou stranu zazněl i názor, že některé ze standardů jsou zbytečné pro výkon kontaktní práce v NZDM a jen staví před pracovníky i klienty další překážky. Jedná se například o povinné individuální plánování pro všechny, které nemusí být ve výsledku realizované, ale jen se vyplní papíry, aby vše bylo v pořádku, až přijde kontrola, ale k samotnému plnění individuálního plánu vůbec nemusí dojít. Některé věci pak může pracovník dělat jen proto, aby splnil podmínky dané ve standardech, ale už se neřeší dopad na službu a na klienty. S tím se pojí další věc, a to je samotná kontrola kvality. Auditóři se zajímají jen o to, aby bylo vše papírově v pořádku podle standardů, ale o skutečnou podobu (a přínos) poskytovaných služeb se už nikdo nezajímá. Proto nejsou výjimkou případy, kdy docházelo k jakémusi falšování těchto dokumentů, například sepisování neexistujících individuálních plánů. (Tabakovová, 2007)

V následujících dvou krátkých odstavcích se podíváme nejprve na jakýsi *“ucelený”* názor pracovníků NZDM na standardy kvality, ve druhém odstavci se zaměříme na vliv standardů

kvality na klienty NZDM (a tedy, dá-li se to tak říct, i nepřímý vliv na podobu služeb z pohledu potřeb těchto klientů).

### **3.2.1 Standardy kvality a pracovníci NZDM**

Respondenti se shodují v tom, že standardy kvality jsou pro sociální práci přínosem. Jak již bylo řečeno, pomáhají k profesionalizaci. Utvářejí návod, jak poskytovat sociální služby, poukazují na důležité aspekty služeb a pomáhají ke sladění práce v týmu. Na druhou stranu zavést standardy do praxe může být občas vysilující. Zde se jedná hlavně o místy přebytné papírování a celkově více úředničiny. (Tabakovová, 2007)

### **3.2.2 Standardy kvality a klienti NZDM**

Standardy kvality jsou pracovníky vnímány jako nástroj jakési “revoluce,” která povede k tomu, že zřizovatelé sociálních služeb budou klást větší důraz na potřeby klientů. Služby se budou přizpůsobovat tomu, co od nich klienti očekávají, čímž bude docházet k lepšímu naplňování jejich potřeb. Jakési úskalí však bylo vnímáno u zavádění tohoto aspektu do praxe v tom, že klienti podle respondentů výzkumu měli problém s využíváním všech služeb a možností, jež se jim tím otevřely. To mohlo být obecně způsobeno i nedůvěrou klientů v instituce jako takové. (Tabakovová, 2007)

U tohoto výzkumu si dovoluji poznamenat, že informace důležité pro porovnání jsou prakticky všude. Celá tato podkapitola se týká vlivu standardů kvality na podobu a kvalitu služeb NZDM, což koresponduje s tématem naší výzkumné otázky, jež se týká právě vlivu a důležitosti standardů na kvalitu. Můžeme zde však vidět i vliv standardů na podobu služeb z pohledu klientů, existuje zde tedy i paralela s druhou výzkumnou otázkou, která se týká naplňování potřeb klientů. Do následného porovnání výsledků se tedy promítne prakticky celá tato podkapitola.

## **4 Metodologie výzkumu**

V této kapitole se podíváme na způsob, jakým výzkum probíhal, jak byli vybírání respondenti a budou zde představeny výzkumné otázky a cíl výzkumu.

### **4.1 Cíl výzkumu, výzkumné otázky, přínos výzkumu pro obor Sociální práce**

Pro začátek zde uvedu výzkumné otázky, na které chci v rámci této práce hledat odpověď.

**1) Jak subjektivně vnímají sociální pracovníci v NZDM naplňování standardů kvality při poskytování zmíněné služby?**

**2) Jak vnímají sociální pracovníci pracující v NZDM nastavení služeb zde poskytovaných z pohledu potřeb klientů?**

**3) Která z forem poskytování služeb NZDM (ambulantní/terénní) je sociálními pracovníky vnímána jako efektivnější?**

Cílem tohoto výzkumu je na základě odpovědí na výše představené výzkumné otázky zmapovat situaci v NZDM napříč Plzeňským krajem, a to z pohledu lidí, kteří do této situace mají největší vhléd, tj. sociálních pracovníků, kteří jsou zde zaměstnaní. Přínos tohoto výzkumu vidím v tom, že nám otevírá cestu k dalším výzkumům a k lepšímu zmapování situace z pohledu lidí, kteří mají s možnou problematikou kvality služeb NZDM nejvíce zkušeností. Zjištěné informace mohou dále sloužit jak jako podklady pro případné zlepšení služeb v Plzeňském kraji, tak i jako výchozí data pro případné další výzkumy podobného rázu, které by se ale neomezovaly jen na region Plzeňského kraje, ale cílily by na širší skupinu respondentů.

Další věcí, kterou plánuji, je na základě odpovědí, které od respondentů během rozhovorů získám, sestavit dotazník, který bude obsahovat kritéria, podle kterých dotazovaní v rozhovorech posuzovali úroveň kvality služeb v NZDM. Tento dotazník poté bude moci být v budoucnu využit jako instrument výzkumu ve větším měřítku, zde už se tedy nebudeme muset omezovat jen na Plzeňský kraj, ale budeme moci provádět výzkum napříč republikou a lépe tak zmapovat situaci v celém státu. Rozhovory nám tedy poslouží jako prostředek ke zjištění těchto subjektivních kritérií sociálních pracovníků a pomocí nich poté budeme moci zjišťovat praktiky „to samé“, jen ve větším měřítku s více respondenty. Toto už však není předmětem této práce, dotazník zde slouží jen jako jeden z výstupů kvalitativního výzkumu.

Přínos pro sociální práci je zde tedy v tom, že tento výzkum může pomoci odhalit případné nedostatky v kvalitě služeb NZDM, čímž nepřímo přispěje k jejich odstranění. Dotazník sloužící jako výstup by dále mohl být v budoucnu využit jako instrument měření kvality napříč celou ČR, čímž může dále přispět k vyšší úrovni kvality již zmíněných služeb.

## **4.2 Metoda sběru a analýzy dat, způsob výběru respondentů**

V této kapitole se krátce zaměříme na metody, pomocí nichž došlo ke sběru a analýze dat relevantních pro tento výzkum. Dále zde bude představen postup, jakým byli vybíráni respondenti a bude zde vysvětleno, proč bylo během výzkumu postupováno zrovna takto.

### **4.2.1 Způsob výběru respondentů**

Respondenti pro tento výzkum byli vybíráni metodou *prostého záměrného výběru*. Při využití této metody jsou respondenti pro výzkum vybíráni cíleně na základě např. určitého souboru vlastností či dovedností. Tato vlastnost poté slouží jako kritérium výběru. U prostého záměrného výběru poté neřešíme další možná kritéria, která by mohla případné respondenty rozdělit do menších skupin (může se jednat např. o výši příjmů nebo dosaženého vzdělání). Jedná se tedy o nejjednodušší formu této metody. (Miovský, 2006)

Tato metoda byla zvolena z důvodu, že informace relevantní pro zodpovězení výzkumných otázek jsem mohl získat pouze od určité skupiny lidí, kteří mají zkušenosti s prací v NZDM a jsou v přímém kontaktu s klienty (a někdo, kdo v této službě nepracuje, by mi tedy nebyl schopen poskytnout potřebné odpovědi). Víím, že tento výběr respondentů může ohrozit reprezentativitu výzkumného vzorku, i přes to jsem však přesvědčen, že tento způsob výběru byl nejlepší (a v zásadě jediný možný).

### **4.2.2 Metoda sběru dat**

Pro účely tohoto výzkumu byly k získání relevantních dat využity polostrukturované rozhovory. U tohoto typu rozhovoru je částečně dána jeho struktura, avšak je zde ponechána určitá volnost, např. co se týče pořadí otázek nebo jejich přesného znění. Toto pomáhá v navození přirozenějšího kontaktu respondenta a výzkumníka, což přispívá k přátelštější atmosféře při samotném rozhovoru. Výzkumník zde musí pružně reagovat na odpovědi, které od respondenta získá, čímž částečně průběh rozhovoru přizpůsobuje osobnosti respondenta a informacím, které od něj v rámci výzkumu získá. Respondentovi je

zde ponechána jistá “volnost odpovědí”, může do nich tedy snáze zakomponovat svůj názor či pohled na danou problematiku. (Reichl, 2009; Novotná a kol., 2019)

Na rozdíl od nestrukturovaného rozhovoru zde však figuruje tzv. *jádro rozhovoru*, “... tj. *minimum témat a otázek, které má tazatel povinnost probrat.*” (Mioviský, 2006, s. 160) Díky tomuto máme jistotu, že témata pro nás důležitá nebudou v průběhu rozhovoru opomenuta.

Důvod, proč jsem se rozhodl k využití zrovna tohoto způsobu získávání dat pro můj výzkum, je právě již zmíněná “volnost odpovědí”, kterou tento typ rozhovoru respondentům umožňuje. Jelikož odpovědi na mé výzkumné otázky jsou z velké části postaveny právě na osobních názorech každého z pracovníků, se kterými byl výzkum prováděn, je tento aspekt polostrukturovaného rozhovoru velmi žádoucí. Na druhou stranu mám však stále určitá témata, u kterých je nezbytné jejich probrání a zaznění během rozhovoru. Z tohoto důvodu jsem nemohl využít ani nestrukturovanou formu rozhovoru, jelikož zde je značné riziko, že vůbec nezískám data relevantní pro mé výzkumné otázky.

#### **4.2.3 Metoda analýzy dat**

Pro analýzu dat, která byla v rámci výzkumu získána, byla využita *kvalitativní obsahová analýza*. Jedná se o soubor činností, které nám mohou pomoci v analýze jakéhokoliv textu a objasnění jeho významu a cíle. Je však důležité zaměřit se na to, co je relevantní pro náš výzkum. Odborná literatura rozděluje tuto metodu na pět kroků. Jedná se o *vizualizaci dat, pročitání, zapisování, redukci dat a porovnávání*. Během tohoto procesu dochází k rozdělení velkého celku dat do menších segmentů, ve kterých následně hledáme ta data, která jsou pro náš výzkum nejdůležitější. (Mioviský, 2006; Novotná a kol., 2019)

Důvodem využití tohoto postupu je, že tato metoda mi dovolí každý rozhovor zvlášť analyzovat, nejprve jako celek, poté si ho rozdělím na menší části a v nich budu schopen hledat ta témata (a data), která jsou relevantní pro výzkum. To mi dovolí se zaměřit hlavně na to, co je pro mě důležité pro zodpovězení výzkumných otázek a dosažení cíle výzkumu. Při analýze více rozhovorů takto snadno uvidím, která témata se opakují napříč celým výzkumem a která jsou naopak ojedinělá, typická jen pro pár jednotlivých participantů.

## **5 Analýza rozhovorů, vyhodnocení výzkumu, subjektivní kritéria kvality**

V této kapitole se společně podíváme na výsledky výzkumu, který byl v rámci této práce realizován. V první části kapitoly bude popsán způsob, jakým rozhovory probíhaly, krátce zde bude shrnut obsah rozhovorů a kdo byli jeho respondenti. Ve zbytku kapitoly se budeme věnovat získaným datům, pomocí nichž dojde k zodpovězení výzkumných otázek, porovnání výsledků s ostatními výzkumy představenými v rámci této bakalářské práce, prezentaci dat, která byla výzkumníkem vyhodnocena jako vhodná pro “subjektivní kritéria”, která byla využita pro hlavní část dotazníku, a nakonec krátkým představením těchto kritérií.

### **5.1 Úvod do výzkumné části, popis průběhu rozhovorů**

Jak již bylo nastíněno v kapitole “Metodologie výzkumu”, respondenti pro rozhovory byli vybíráni z řad kontaktních pracovníků NZDM v Plzeňském kraji. Respondentů bylo nakonec celkem osm, což je výrazně méně, než jsem očekával, i tak jsem však přesvědčen, že dat potřebných pro zodpovězení výzkumných otázek bylo získáno dost. Pro další potřeby této práce jsou respondenti označeni písmenem R s daným pořadím (R1-R8).

Rozhovory probíhaly s každým z respondentů zvlášť, před zahájením samotného rozhovoru byl každému z nich dán k podpisu informovaný souhlas (znění tohoto souhlasu naleznete v Příloze č. 3), v rámci čehož byli respondenti ujištěni o naprosté anonymitě odpovědí. Délka jednotlivých rozhovorů se pohybovala v rozpětí 15-30 minut, podle obsáhlosti odpovědí.

Na začátku každého rozhovoru byl respondent upozorněn na skutečnost, že rozhovor bude nahráván pro pozdější transkripci a tato nahrávka bude po nezbytně nutnou dobu uchována u výzkumníka. Tématem rozhovoru byla hlavně kvalita poskytovaných služeb v NZDM, respektive vliv některých faktorů na ni. Rozhovor byl zahájen jednoduššími otázkami, pomocí nichž mělo dojít k navození příjemné atmosféry při rozhovoru. V rámci těchto otázek se nám respondenti krátce představili a popsali svými slovy, co vše obnáší práce v NZDM. Následné otázky se týkaly vlivu standardů kvality na poskytované služby, respondenti byli tázáni, který ze standardů je dle nich nejdůležitější a zda existují oblasti, kde je těžké standardy dodržovat a může to ovlivnit kvalitu služeb. Další z hlavních témat se dotýkalo dostatečného naplňování potřeb klientů NZDM. Posledním důležitým tématem rozhovoru byl vliv formy poskytování služby (ambulantní x terénní) na kvalitu. U všech těchto sekcí byl

kladen velký důraz na osobní názory a postoje klientů vůči danému tématu (z těchto názorů totiž vyplynula subjektivní kritéria potřebná pro sestavení dotazníku).

## 5.2 Vyhodnocení výzkumu

V této podkapitole se budeme věnovat získaným datům, dojde zde k jejich analýze a vztáhnutí k jednotlivým tématům výzkumu.

Podkapitola bude rozdělena na menší segmenty podle jednotlivých výzkumných otázek, kdy se v každé části zaměříme na jednu z nich.

### Vliv standardů kvality na poskytování služeb NZDM

V této sekci rozhovoru se respondenti zamýšleli nad tím, zda (a případně jak velký) mají standardy kvality sociálních služeb vliv na poskytované služby. Respondenti se vesměs shodují v tom, že ano, standardy mají vliv na služby NZDM, a to už jen proto, že je nutné je dodržovat ze zákona.

*“V praxi to funguje tak, že každou službu, kterou registrujete, zakládáte samozřejmě podle zákona včetně standardů poskytovaných služeb. A celá služba musí svým posláním, závazkem, naplňovat standardy, který musíte prokazovat v rámci kontrol a podobně.”* (R1)

*“Myslím si, že určitě. Myslím si, upřímně, že dodržujeme standardy všechny v maximální možný míře, protože v tom vidíme smysl.”* (R6)

Co se týče přímého vlivu na kvalitu, respondenti se ve velké míře shodují, že vliv na kvalitu zde určitě je, avšak standardy kvality jsou do fungování služeb po letech jejich ukotvení v zákonech tak zakořeněné, že oni subjektivně už tento vliv ani nevnímají. Služby jedou podle standardů už automaticky, protože samotná jejich forma je už Standardům v určitých aspektech přizpůsobena.

*“V praxi se s těma standardama setkáváte tím, že už je přejímáte ve funkčnosti tý služby. Jo, ta služba už podle těch standardů vlastně existuje a naplňuje je svým fungováním.”* (R1)

*“...řekla bych, že jsou to ty naší práce tak zakomponovaný, že je vnímáme, že jsou součástí tý naší práce. Jedeme podle standardů kvality stejně, jako jedeme podle zákona 108.”* (R2)

*“standardy kvality nastavují sociálním službám určité mantinely. Takže vliv na poskytování určitě mají. Určují velkou spoustu detailů, které musí sociální služby dodržovat. A to se odráží i na poskytované službě.”* (R8)

Dalším názorem, který se zde však objevil, je, že standardy sice vliv na kvalitu služby mají, avšak daní respondenti ho neberou jako automatický, ale naopak se tomuto jevu snaží aktivně věnovat, a to z pohledu klientů služby, kdy se jim snaží přizpůsobit v těch aspektech, u nichž je to možné.

*“Já bych řekla, že my se tomu docela jako věnujeme, z hlediska toho, že děláme pravidelně s klienty dotazníky spokojenosti, přizpůsobujeme si tu otevírací dobu.” (R5)*

Dalším aspektem vlivu standardů na kvalitu je, který z nich je pro výkon práce v NZDM nejdůležitější. Zde se už odpovědi jednotlivých respondentů začínají rozcházet. Každý subjektivně vnímá jako důležité něco jiného. Můžeme zde tedy pozorovat názory, že na kvalitu má největší vliv následné rozvíjení služby, ale i dokumentace a dodržování anonymity, dobré nastavení cílů a poslání služby nebo informovanost klientů.

*“Každý standard má svou roli a váhu... myslím si, že... asi 15... kdybychom takhle jako zabloudili... možná asi zpětná vazba, hodnocení tý služby, protože sociální služba není úplně lehce hodnotitelná...” (R1)*

*“Na první dobrou mě napadá ta anonymita.” (R6)*

*“Asi hned na začátek, cíle a poslání. To nastavení toho, vzhledem jako k různorodosti služeb, co jsou, tak u toho NZDM je daný, k čemu jsme a k čemu nejsme...” (R3)*

*“Myslím si, že pro nízkoprahové kluby je nejdůležitější informovanost klienta, děti nechtou. A i když jim dá člověk do ruky byť stručný text, tak se na ně mnohdy ani nepodívají, takže je potřeba jim vše důkladně vysvětlit a ujistit se, že vše pochopili.” (R8)*

Poslední sekcí rozhovoru, která spadá pod tuto výzkumnou otázku, je otázka, zda existují některé oblasti standardů, které je těžké dodržovat v praxi služeb NZDM. Zde se většina respondentů shodla na tom, že je těžké dodržovat vytyčené hranice pracovník – klient. Je to téma, které se ve službách NZDM objevuje často, poté záleží na osobnosti každého jednotlivého pracovníka, jak velký problém to pro něj osobně je. Toto však není pravidlem, objevil se i názor, že alespoň ze začátku mohl být problém s individuálním plánováním, informovaností klientů nebo při získávání zpětné vazby od klientů (klienti nemusí být ze strachu, že by způsobili problém kontaktnímu pracovníkovi, v tomto objektivní). U jednoho z respondentů se dokonce objevil i názor, že standardy lze dodržovat ve všech bodech a žádný problém s jejich naplňováním tedy nevidí.



*“...narážíme na spoustu věcí v oblasti limitů... nebo, jak bych to řekla hranic, dodržování hranic mezi vztahem klient-pracovník. A to si myslím, že je typické ve službách, kde se vyskytují malý děti, kde figuruje bezmoc toho uživatele.” (R1)*

*“Nastavování hranic. Určitě je to častý téma, některý pracovníci s tím mají větší problém, některý menší. Máme pro to nějaký naše vnitřní opatření, další směrnice, který to doplňují, ale prostě se to stává.” (R6)*

*“Hranice pracovník – klient. Jsou situace, kdy je to třeba opravdu přínosný/nutný ty hranice překročit, pokud je to pro dobro klienta. Nejsou zbytečný, není třeba na ně zapomínat, ale pokud by šlo o dobro klienta...” (R5)*

*“Možná nás jako trápilo trochu individuální plánování s tím, že nastavení toho individuálního plánu, kdy prostě se... my řešíme, že ty děti jsem chodí, a ne každé má hned zakázku.” (R3)*

*“Od seznámení se službou přes smlouvu až po obecnou informovanost je to u dětí obtížnější, protože mnohdy spoustu věcí nepochopí, anebo to pochopí jinak.” (R8)*

*“...máme zpracované dotazník, kteréj teda buď vyplňují sami, nebo s pracovníky a když ho vyplňují s pracovníky, tak si myslím, že některý body třeba opomenou, nebo třeba “Jak jsi spokojený s pracovníky?”, myslí si, že by nějak zavařili tomu pracovníkovi...” (R7)*

*“Ne, nikdo nevymyslel nic lepšího, myslím, že se standardy dají normálně dodržovat.” (R2)*

### **Naplňování potřeb klientů**

Zde bude analýza odpovědí velmi jednoduchá. Všichni respondenti bez výjimky se totiž shodli na tom, že služby tak, jak jsou nastavené dnes, v dostatečné míře reflektují a naplňují potřeby klientů NZDM. Co je však zajímavější, jsou důvody, proč jsou pracovníci přesvědčeni, že k naplňování potřeb jejich klientů dochází. Zde už trochu zabrousíme do tématu další části této kapitoly, jelikož z této sekce rozhovoru vyplynulo několik subjektivních kritérií, která jsou však důležitá i pro zodpovězení této výzkumné otázky, proto je zmíníme i zde. Na začátek je ještě vhodné zmínit, že mezi odpověďmi, které jsem v rámci rozhovoru obdržel, se objevila i informace, že “to nikdo zatím nevymyslel lépe”, a proto jsou daní pracovníci přesvědčeni, že služby jsou dostatečné. Dalo by se tedy říct, že fakt, že zatím nebyla zaznamenána potřeba změny, je ukazatelem toho, že služby fungují dostatečně dobře na to, aby bylo potřeba je měnit.

*“Myslím si, že ano. Vzhledem k tomu, že nejsem schopná vymyslet to lépe, tak si myslím, že jsme teďka na úrovni, tak si myslím, že jsme schopni naplňovat potřeby klientů.” (R1)*

*“Já bych řekla, že jo. Nebyl nikdo další, kdo by vymyslel nějaký lepší postup. Jak tu práci dělat jinak, pro tuhle práci je to dostačující.” (R2)*

Co se týče kritérií, pomocí nichž došli respondenti k závěru, že služby jsou naplňovány v dostatečné míře, i zde se na některých tématech shodli. Jako jeden z nejprokazatelnějších ukazatelů toho, že “to funguje”, vnímají návratnost klientů, což si vysvětlují mimo jiné i důvěrou klientů k pracovníkům NZDM. S tímto přímo souvisí efekt sněhové koule a navyšování počtu klientů dané služby, jelikož stávající klienti jsou s danou službou tak spokojeni, že ji doporučují svým vrstevníkům, kteří potřebují pomoci. Tento efekt se krásně doplňuje s další odpovědí, která sice byla ojedinělá, ale to jí neubírá na důležitosti. Už ten samotný fakt, že klient služby rozpozná někoho, kdo potřebuje pomoc, potýká se s nějakou situací, kterou nedokáže vyřešit, a sám tomuto člověku doporučí navštívit zařízení NZDM, je důkazem toho, že služba funguje a plní svůj účel. Dalším ukazatelem dobrého fungování služby je samotné hodnocení a zpětná vazba ze strany klientů.

*“Je to hlavně o návratnosti klientů.” (R2)*

*“Návratnost klientů, plus my se setkáváme s dětmi v rámci té primární prevence a oni se k nám hlásí.” (R3)*

*“...dále jak už jste říkal návratnost klientů nebo počet zájemců o službu. To nám říká “Aha, zvyšuje se nám počet zájemců o službu” (a fakt se nám každoročně třeba o 20-30 % zvyšuje), tak i to je indikátor toho “Ok, sněhová koule funguje, ty, co k nám choděj, dávaj vědět svým kamarádům”.” (R6)*

*“...už jenom ten posun, kdy Váš klient přemýšlí nad jiným uživatelem a klientem, ale pro něj je to kamarád, u kterýho je schopno to dítě vnímat, vidět, že by tam ta pomoc třeba byla na místě, to jsou pro mě takový malý indicie, kdy si říkám “Ano, odvádíme dobrou práci”.” (R1)*

*“S klienty to reflektujeme. Vychází to z rozhovorů i z toho, že sem ty klienti chodí.” (R7)*

*“Takže já osobně hodnotím naplnění a kvalitu služeb podle zpětné vazby od klientů, protože pokud jsou klienti spokojeni a vidí smysl v tom, co děláme, tak je služba kvalitní.” (R8)*

### **Vliv formy poskytování služby NZDM na její kvalitu a efektivnost těchto forem**

Zde se vyskytl většinový názor, že forma služby vliv na kvalitu má. Ambulance nabízí pro klienty větší zázemí, pocit bezpečí a jakousi stabilitu. Naproti tomu terén může být pro některé klienty příjemnějším prostředím z toho důvodu, že je pro ně přirozené a nemusí v něm dodržovat pravidla, která panují v zařízení klubu (a při jejichž porušení je klient nucen

dané NZDM opustit). Může se tak lišit přístup klientů k pracovníkům, jelikož v ambulanci formě má pracovník větší autoritu, z důvodu již zmíněných pravidel. V terénu je to naopak pracovník, kdo přichází za klientem do “jeho prostředí”, klient se tedy chová jinak a přirozeněji. Pracovník zde navíc nemá k dispozici prostředky klubovny, je více odkázán sám na sebe, na své zkušenosti a schopnost improvizace. Dá se tedy říct, že vliv formy poskytování služby na kvalitu je značný, jelikož každá z nich nabízí něco jiného. U jednoho z respondentů se dokonce objevil názor, že nejlepších výsledků dosáhne ta služba, která tyto dvě formy kombinuje.

*“Myslím, že klienti ambulance mají tenhle benefit, že mají nějaké zázemí, myslím si, že tady jste schopni naplňovat to zázemí a bezpečí, to jsou samozřejmě benefity ambulance. A benefitem mobilních klubů je to, že klient není nucen přijít za Váma, nýbrž Vy chodíte za ním. Vy jste v jeho prostředí, jste součástí toho prostředí a velice záleží na tom, jak jste schopni se tomu prostředí přizpůsobit.” (R1)*

*“V tom klasickém terénu jste odkázáni jenom na sebe. Je taky strašný rozdíl mezi jednotlivými lokalitami. Ambulance nabízí jiný možnosti, ale zase se děti chovají jinak, protože jsou tady, nedovolí si to, co když jezdíme my za nima.” (R3)*

*“Rozhodně to vliv na kvalitu má... takhle... myslím si, že daleko vyšší kvality dosahuje služba, která má kombinaci. Míň kvalitní službu podle mě poskytuje služba, která má jenom jeden druh.” (R6)*

Dalším tématem, jenž spadá pod tuto výzkumnou otázku, je, kterou ze služeb vnímají respondenti jako lepší. Zde se odpovědi dělí na tři tábory. Jsou respondenti, kteří upřednostňují ambulanci, a to z důvodu již zmíněné stability a pocitu bezpečí. Taktéž zde zazněl názor, že klub nabízí více prostředků pro trávení volného času a celkově jeho prostředí může být pro klienty příjemnější. Na druhou stranu jsou tu ti pracovníci, kteří jsou přesvědčeni, že lepší formou je terén. To z důvodu toho, že bytí je pracovník omezen tím, že nemá k dispozici prostředky klubu, je zde daleko větší prostor pro improvizaci a přizpůsobení se konkrétnímu klientovi. Další výhodou terénu je, že je přístupný i klientům z těžko dostupných lokalit. Poslední skupina respondentů nedokáže rozhodnout, která z forem služby je lepší. Každá v něčem převyšuje tu druhou a nelze dle jejich názoru říct, která z nich je lepší a efektivnější.

*“...kdybych si já měla vybrat, tak je pro mě příjemnější ta ambulantní forma, ale asi to je jenom z nějaký mý pohodlnosti. (smích) Možná to je i tím, že v tý ambulantní máme víc zkušeností a máme na to víc času, takže já třeba vnímám, že ta kvalita poskytovaných služeb je v ambulanci lepší.” (R5)*

*“Já jsem osobně zastávce ambulance. ... klub je už jenom tím prostorem u našich klientů jediný místo, kde oni můžou trávit volnej čas nějakým příjemným způsobem ... Nebo třeba u mladších dětí, který nemají doma vůbec prostor, bydlí někde na ubytovně se šesti sourozencema, je to tam... tam není prostor pro nějaký jako vyrůstání.” (R6)*

*“Za mě mám radši terén. Sice je tam omezenější vybavení a prostory, ale dá se tam víc improvizovat a přizpůsobit klientovi.” (R2)*

*“Já aktuálně ráda jezdím do toho terénu s mobilní klubovnou.” (R3)*

*“Ani jedna. Nedá se hodnotit, že ambulance je lepší než terén. Tam, kde jedna převyšuje druhou, tam se zase ty síly vyrovnávají jinde.” (R1)*

### **5.3 Shrnující závěry + porovnání výsledků**

V této krátké podkapitole se krátce zaměříme na získaná data a vyvodíme z nich několik závěrů, které budou shrnovat výsledky získané kvalitativním výzkumem. Tyto body budou poté použity k porovnání výsledků se staršími výzkumy, jež byly představeny v kapitole “Výzkumy věnující se podobnému tématu.”

#### **Shrnující závěry**

Závěry vyplývající z výzkumu jsou následující:

- Vliv standardů kvality sociálních služeb na kvalitu a podobu služeb NZDM existuje. V čem se však pracovníci NZDM rozcházejí, je přístup k tomuto vlivu. V průběhu výzkumu jsme se mohli setkat s těmi pracovníky, kteří se tomuto vlivu pomocí různých způsobů (dotazníky cílené na klienty apod.) aktivně věnují a snaží se s ním pracovat. Jsou tu však i tací, kteří tento vliv už berou jako součást své práce a jsou přesvědčeni, že standardy jsou do praxe práce v NZDM už “zakořeněné” a za 15 let praxe se už do služeb “propaly” natolik, že jejich vliv je brán jako součást práce a těmito pracovníky není už tolik vnímán.

- Nelze jednoznačně prokázat, který ze standardů kvality je pro výkon práce v NZDM nejdůležitější. Ačkoliv se někteří respondenti na některém ze standardů shodli, spektrum odpovědí je i tak příliš široké.
- Existují oblasti, u nichž je těžké standardy kvality stoprocentně dodržovat v zákonné podobě. Jako největší a nejčastější “problém” je pracovníky vnímáno nastavování hranic ve vztahu pracovník – klient, kde existují jisté situace, při nichž je těžké tuto hranici nepřekročit.
- Podoba služeb tak, jak je nastavena dnes, zvládá v dostatečné míře reflektovat a naplňovat potřeby klientů NZDM. Pracovníci těchto služeb jsou schopni pružně reagovat na potřeby svých klientů a pomoci jim efektivně řešit jejich problémy. Toto vnímají respondenti výzkumu subjektivně z několika důvodů, lze sem zařadit návratnost klientů, spokojenost klientů se službou, navyšování počtu klientů (efekt sněhové koule), důvěra k pracovníkům NZDM projevující se i mimo prostory služby a fakt, že zatím nebyla vymyšlena žádná jiná (lepší) podoba služeb.
- Forma poskytování služby (ambulantní x terénní) vliv na kvalitu má. Ambulance (klub) nabízí větší pocit bezpečí, lepší prostory a zázemí a více možností trávení volného času. Naproti tomu terénní forma je poskytována v prostředí, které je pro klienty přirozenější a neplatí v něm žádná psaná pravidla. Není zde však tolik možností jako v klubu a pracovník je odkázán více sám na sebe.
- Nelze s jistotou říct, která z výše popsaných forem služby je lepší. Mezi respondenty se objevily názory příklánějící se k jednomu i druhému způsobu poskytování služby, ale i názor, že lepší není ani jedna, že obě mají plusy i mínusy.

### **Porovnání výsledků**

Nejprve se zaměříme na *výzkum STEM z roku 2018*, jenž byl realizován mezi veřejností a zjišťoval mimo jiné i potřebnost těchto služeb a jejich přínos v mírnění důsledků krizových situací. Za potřebné tyto služby považovalo 58 % respondentů, a pokud sečteme výsledky odpovědí "rozhodně ano" a "spíše ano" u otázky týkající se mírnění důsledků, dostaneme hodnotu 87 %. Dá se tedy říct, že drtivá většina společnosti vnímá tyto služby jako přínosné, jinými slovy by se dalo říci, že dle nich dochází k naplňování potřeb klientů. V tomto se shodují s názory sociálních pracovníků z NZDM, v mém výzkumu jsou o tomto názoru přesvědčení všichni z respondentů.

Co se týče *výzkumu realizovaném mezi pracovníky NZDM z roku 2007*, který mimo jiné zjišťoval i vliv standardů kvality na služby, můžeme vidět, že výsledky získané v rámci tohoto výzkumu jsou si velmi podobné. Respondenti staršího výzkumu vnímali standardy vesměs pozitivně, jako něco, co může pomoci profesionalizaci a standardizaci sociálních služeb obecně. Zde krásně můžeme vidět paralelu s odpověďmi, které byly získány v rámci našeho výzkumu. Jelikož dnes vnímají pracovníci standardy kvality jednak jako něco, s čím se dá dále pracovat, ale i jako jakýsi “postup, jak tu práci dělat,” který je do služeb už tak “zakořeněn,” že ho nikdo při výkonu práce nevnímá, dá se říci, že se shodují s tím, co bylo vyzkoumáno při zavádění standardů do praxe. Fakt, že někteří pracovníci NZDM už standardy při výkonu své práce ani nevnímají, dokazuje, že služba je svým způsobem standardizovaná a jede podle určitých pravidel a norem.

Pokud se zaměříme na druhou část tohoto výzkumu, kterou chceme porovnat, můžeme vidět, že predikce pracovníků z roku 2007 v tom, že služby se budou díky standardům kvality více přizpůsobovat potřebám klientů (čímž dojde k efektivnějšímu naplňování těchto potřeb), se vyplnily. Od respondentů našeho výzkumu jsme přesně tyto odpovědi obdrželi. Co se týče části o nevyužívání všech služeb z důvodu nedůvěry klientů k institucím, můžeme vidět značný posun k lepšímu. V našem výzkumu se žádné takové odpovědi neobjevily, lze tedy usoudit, že klienti dnes využívají všechny možnosti, které jim služby NZDM nabízí a zvládají tak pomocí těchto služeb své problémy řešit dostatečně efektivně.

## **5.4 Subjektivní kritéria kvality**

Některá z těchto kritérií jsme mohli vidět už v podkapitole věnující se vyhodnocení výzkumu a ve shrnujících závěrech, kde jsme pomocí nich podepřeli tvrzení o dostatečném naplňování potřeb klientů. To však není jediná oblast, ve které jsme se tato kritéria kvality snažili najít. V této podkapitole je tedy postupně představíme všechny, pro lepší představu toho, co tvoří jakousi “páteř” a hlavní část našeho dotazníku. Tato část kapitoly bude rozdělena na tři části, které svým způsobem kopírují témata výzkumných otázek.

### **5.4.1 Subjektivní kritéria a standardy kvality**

Zde byly odpovědi respondentů velmi různorodé, jelikož (až na pár výjimek) považoval každý z nich za nejdůležitější standard nějaký jiný než ostatní pracovníci. Proto zde všechny tyto názory shrneme, v této části dotazníku budou respondenti muset rozhodnout, jak moc s

danými tvrzeními (ne)souhlasí. *(zde můj dotaz na Vás: mám kritéria seřadit podle čísel Standardů, nebo to nechat náhodně (např. jako je to v seznamu níže)? U obojího vidím jisté výhody, seřadit = je to přehlednější, neseřadit = případného čtenáře to nutí dávat větší pozor a více se na dotazník soustředit (to druhé je sice výhoda spíše pro mě, a ne pro respondenty, ale stejně se na to zeptám)).*

- Standard č. 13 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější (hlavně v terénu), jelikož je důležité neustále dbát na bezpečí, jak klientů, tak pracovníků.
- Standard č. 1 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, protože správné nastavení cíle a poslání utváří zbytek služby.
- Standard č. 5 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož individuální plánování je základ této služby.
- Standard č. 15 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož je důležité dbát na kvalitu a rozvoj služby, se spokojeným klientem se lépe pracuje.
- Standard č. 6 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, protože správná dokumentace a dodržování anonymity pomáhá k navození důvěry mezi pracovníkem a klientem.
- Standard č. 12 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož informovanost klienta je základem dobré komunikace mezi ním a pracovníkem.

#### **5.4.2 Subjektivní kritéria a naplňování potřeb klientů**

Jak již bylo řečeno během prezentace výsledků, všichni respondenti se shodli na tom, že potřeby klientů jsou naplňovány v dostatečné kvalitě. Tuto skutečnost tedy v dotazníku nějak více podrobně zkoumat nebudeme, jeho respondenti budou pouze *tázáni na to samé jednoduchou otázkou s odpovědí Ano/Ne*. Více nás bude zajímat vliv zjištěných subjektivních kritérií na tuto skutečnost. Respondenti budou opět muset u jednotlivých tvrzení rozhodnout, jak velkým ukazatelem dostatečného naplňování potřeb klientů podle nich tato tvrzení jsou.

- Návratnost stávajících klientů indikuje dostatečné fungování služby, jelikož klienti jsou přesvědčeni, že jim služba pomáhá efektivně řešit jejich problémy.
- Růst počtu pravidelných klientů indikuje dostatečné fungování služby, jelikož nám ukazuje, že stávající klienti službě natolik věří, že ji doporučují svým vrstevníkům.

- Schopnost stávajících klientů identifikovat u svých vrstevníků možné patologické jevy indikuje dostatečné fungování služby, protože prokazuje schopnost dané služby klienta zmocnit k tomu „vidět problém“ a navrhnout řešení.
- Důležitým ukazatelem dostatečného fungování služby je pozitivní zpětná vazba od klientů, protože pokud sami klienti vidí ve fungování služby smysl, indikuje to její kvalitu a schopnost naplňovat potřeby svých klientů.

#### **5.4.3 Subjektivní kritéria a forma poskytování služby**

V této části kapitoly se krátce zaměříme na důvody, proč respondenti kvalitativního výzkumu považují danou formu služby (ambulantní x terénní) za lepší, případně proč jsou přesvědčeni, že jednoznačná odpověď na tuto otázku neexistuje. Jelikož v této části výzkumu vyplynulo subjektivních kritérií poměrně málo, v dotazníku se toto téma objeví formou jedné otázky, v níž si respondenti budou muset vybrat jednu odpověď, se kterou nejvíce souhlasí.

- Ambulantní forma může být pro výkon služby efektivnější, jelikož klientům poskytuje pevné zázemí, pocit bezpečí, stabilitu a nabízí více možností trávení volného času a seberealizace.
- Terénní forma může být pro výkon služby efektivnější, jelikož k jejímu poskytování dochází v přirozeném prostředí klienta, pracovník zde má více možností improvizace a přizpůsobení se osobnosti konkrétního klienta.
- Nelze jednoznačně určit, která z forem služby je lepší, každá z nich nabízí něco jiného, a i přes fakt, že existují oblasti, kde ambulantní převyšuje terénní, existují i takové, kde je tomu přesně naopak.

Konečná podoba dotazníku je k nahlédnutí v Příloze č. 4.



## Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo zmapovat situaci ohledně úrovně kvality služeb NZDM v Plzeňském kraji, a to z pohledu sociálních pracovníků, kteří v těchto zařízeních pracují. U těchto pracovníků nás zajímal jejich subjektivní názor na několik aspektů, které mohou mít na úroveň kvality služeb vliv. Proto jsme si v teoretické části představili NZDM jako takové, popsali jsme zde služby, které tato zařízení poskytují svým klientům a zaměřili se na téma kvality a standardů kvality. Ve výzkumné části byly prezentovány výsledky našeho výzkumu.

Výsledky, které jsme v rámci výzkumu získali, nám stačily k naplnění cíle. S použitím informací, které jsme se od respondentů výzkumu dozvěděli, jsme dokázali dostatečně odpovědět na všechny výzkumné otázky kvalitativní části výzkumu i sestavit dotazník. Cíl práce, zmapování situace v NZDM na Plzeňsku a vytvoření dotazníku na základě získaných odpovědí, byl tedy naplněn.

Co se týče otázky přínosu výsledků výzkumu pro obor sociální práce, můžeme na tuto otázku nahlížet optikou dvou přístupů k vlivu standardů kvality na úroveň kvality poskytovaných služeb. Buďto skrze přístup, že standardy jsou do služeb už „zakořeněné“ a tento vliv nevnímáme i přes fakt, že uznáváme jeho existenci, nebo skrze ten přístup, že vlivu standardů na kvalitu služeb se aktivně věnujeme. Začneme druhým z těchto přístupů, jelikož najít zde odpověď na naši otázku ze začátku odstavce bude daleko jednodušší. Těm NZDM, které k tomuto vlivu přistupují jako k něčemu, s čím se dá dále pracovat, může získaný dotazník sloužit jako další instrument měření kvality, tentokrát však ne z pohledu klientů, na které často tyto dotazníky cílí, avšak na sociální pracovníky. U těch NZDM, jejichž pracovníci vypověděli, že vliv standardů na kvalitu služeb je brán jako součást služby, nemůžeme s jistotou říct, že náš dotazník využijí jako instrument ke změření kvality svých služeb, ale i pro ně může mít využití. První část, která se věnuje důležitosti vybraných Standardů pro praxi práce v NZDM, může být těmito pracovníky využita k jakési „revizi“ tohoto „zakořenění“ vlivu standardů na jejich službu. Tímto způsobem mohou lépe identifikovat, které ze standardů se do služeb NZDM „propsaly“ více a které méně (což indikuje jejich důležitost pro danou službu). Tuto informaci mohou poté použít pro případný budoucí vývoj služby, kdy budou vědět, které standardy jsou pro ně důležitější než jiné (a na které se tedy primárně zaměřit).

Zaměříme-li se na samotné výzkumné šetření, jistě by bylo zajímavé ho realizovat s větším počtem respondentů. V této práci to však vzhledem k nízkému počtu NZDM, které souhlasily se spoluprací, nebylo možné. Budoucí směr, kterým by se tento výzkum mohl ubírat, je zcela určitě realizace dotazníku. V tomto případě by už mohl výzkum cílit na celou ČR a sloužit ke zmapování situace v celém státu a k jejímu porovnání napříč jednotlivými kraji.

## **Resumé**

Tato bakalářská práce se zaměřuje na úroveň kvality služeb v NZDM z pohledu sociálních pracovníků, kteří zde pracují. Jejím cílem je zjistit názor těchto pracovníků na několik aspektů, které mohou ovlivnit úroveň kvality zmíněných služeb. První kapitola představuje koncept NZDM na území ČR, jeho historický vývoj zde a obecnou charakteristiku tohoto konceptu. Druhá kapitola vysvětluje pojem kvalita a představuje standardy kvality jako mechanismus jejího měření. Třetí kapitola se zabývá výzkumy s podobnou tematikou. Čtvrtá kapitola přednáší návrh výzkumného šetření. Pátá kapitola prezentuje výsledky tohoto výzkumu a porovnání s výzkumy popsány ve třetí kapitole.

This bachelor thesis is focused on level of quality of the services in the low threshold clubs for children and youth from the point of view of social workers working there. The aim of the thesis is to find out the opinion of those workers on several aspects that can influence the level of quality of mentioned services. The first chapter introduces the concept of low threshold clubs in the Czech republic, its historical development there and general characteristics of this concept. The second chapter explains the term quality and presents quality standards in social services as a mechanism of its measurement. The third chapter describes surveys which deal with the similar topic. The fourth chapter presents the design of the research survey. The fifth chapter presents the results of the survey and compares these results with the older surveys described in the third chapter.

## **Seznam použité literatury**

ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. (2008) Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM). Praha: ČAS.

DOLEJŠ, M. (2010) Efektivní včasná diagnostika rizikového chování adolescentů. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

HOLASOVÁ, V. (2014). Kvalita v sociální práci a sociálních službách. Praha: GRADA.

KIRCHNEROVÁ E. Management kvality v sociálních službách. Brno 2013. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita. Fakulta sociálních studií. Katedra sociální politiky a sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Markéta Horáková, Ph. D.

KOZUBÍKOVÁ K. Hodnocení kvality služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež R-Ego, z. s. Zlín 2019. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií. Ústav pedagogických věd. Vedoucí práce: Mgr. Jakub Hladík, Ph. D.

KOLEKTIV AUTORŮ. (2007). Kontaktní práce: Antologie textů České asociace streetwork. Praha: ČAS.

MATOUŠEK, O. (2007). Sociální práce: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. A KOL. (2003). Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

MATOUŠEK, O. a kol. (2013). Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál.

MIOVSKÝ, M. (2006). Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada

MPSV.CZ. Registr sociálních služeb [online]. Copyright 2022 [cit. 17.11.2022]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb>

NOVOTNÁ, H. a kol. (2019). Metody výzkumu ve společenských vědách. Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií.

REICHL, J. (2009). Kapitoly metodologie sociálních výzkumů. Praha: Grada.

SANCEDETEM.CZ. (2022) Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež [online]. Dostupné z: <https://sancedetem.cz/nizkoprahova-zarizeni-pro-deti-mladez#jako%C5%BEE>

SOCIALNIPRACE.CZ (2019). Vývoj služby NZDM v České republice [online]. Copyright 2022 [cit. 10.11.2022]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/onlineclanky/vyvoj-sluzby-nzdm-v-ceske-republice/>

STEM. (2018). Krizová pomoc dětem: projekt STEM pro NROS. Prezentace v PowerPointu.

STREETWORK.CZ (2006). Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM [online]. Copyright 2022 [cit. 17.11.2022]. Dostupné z: [https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](https://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)

TABAKOVOVÁ D. (2007). Standardy kvality sociálních služeb z pohledu kontaktních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Praha 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. Fakulta humanitních studií. Vedoucí práce: PhDr. Miroslava Turková, CSc.

VÁVROVÁ V. (2010). Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v Olomouci [online]. Olomouc 2010. Diplomová práce. Univerzita Palackého v Olomouci. Pedagogická fakulta. Ústav pedagogiky a sociálních studií. Vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D. [cit. 20.01.2022]. Dostupné z: <https://adoc.pub/nizkoprahova-zaizeni-proditi-a-mlade-v-olomouci.html>

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, M. (2015). Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

## **Přílohy**

### **Příloha 1: Kompletní znění standardů kvality sociálních služeb (Zdroj: Vyhláška č. 505/2006 Sb.)**

#### **1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

#### **2. Ochrana práv osob**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

#### **3. Jednání se zájemcem o sociální službu**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

#### **4. Smlouva o poskytování sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

#### **5. Individuální plánování průběhu sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

#### **6. Dokumentace o poskytování sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

#### **7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

#### **8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.

b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

#### **9. Personální a organizační zajištění sociální služby**

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní.

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.



## **10. Profesní rozvoj zaměstnanců**

- a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.
- d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní.
- e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## **11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

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

## **12. Informovanost o poskytované sociální službě**

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

## **13. Prostředí a podmínky**

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

## **14. Nouzové a havarijní situace**

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

## **15. Zvyšování kvality sociální služby**

- 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; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované 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 sociální služby.

**Příloha č. 2: Druhové standardy NZDM od České asociace streetwork (Zdroj: [www.archiv.streetwork.cz](http://www.archiv.streetwork.cz))**

### **1 CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**1.1** Cíle, cílová skupina a principy poskytovaných služeb jsou v souladu s typovou charakteristikou.

**1.2** Principy nízkoprahovosti.

**1.3** Existují písemné metodické materiály pro poskytování služeb. Všichni pracovníci jsou s nimi seznámeni a řídící se nimi.

**1.4** Uživatel služby se svobodně rozhoduje o vstupu, využívání či ukončení služby, aniž by pocítil změnu postoje či kvality služby. Oslovování a jednání personálu s uživateli odpovídá věku a vzájemným vztahům.

**1.5** Existuje jasné povědomí o tom, jaká jsou rizika stigmatizace uživatelů služby. Pracovníci znají konkrétní příklady. Zařízení se této problematice věnuje.

### **2 OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

**2.1** Pracovníci jsou seznámeni s obecně závaznými normami v oblasti lidských práv. Zařízení má definovány oblasti, kde by mohlo dojít k porušování práv v souvislosti s využíváním služby.

**2.2** Existují písemná pravidla ochrany práv uživatelů, obsahují konkrétní výčet oblastí, kterým je věnována zvýšená pozornost. Např. šikana mezi klienty, konflikt mezi klienty. Pravidla obsahují konkrétní návody, jak postupovat. Pravidla jsou součástí vzdělávání pracovníků. Zařízení zveřejňuje práva klientů, které pracovníci dodržují a uživatelé služby jsou s nimi srozumitelnou formou seznámeni.

**2.3** Možné střety zájmů jsou zpracovány písemně. Existuje konkrétní výčet těchto střetů, včetně postupů řešení. Pracovníci jsou si těchto střetů vědomy. Např. práce s blízkými osobami, kontakt s klienty mimo pracovní dobu, stáž klientů nebo jejich příbuzných v organizaci.

**2.4** Uživatelé služeb jsou motivováni k aktivnímu hledání vlastního řešení. Pracovníci jsou si vědomy míry podpory, kterou mají uživatelům poskytnout k tomu, aby byli partnery při rozhodování.

### **3. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU**

**3.1** Zařízení má písemně vypracovanou metodiku prvokontaktu s uživatelem služby, včetně souboru informací, které pracovník předává. Pracovníci tento postup znají a řídí se jím.

Soubor informací obsahuje: charakter služby, práva a povinnosti uživatelů, provozní doba apod.

**3.2** Pracovník zjišťuje, co uživatel od služby očekává a pomáhá mu definovat osobní cíle.

**3.3** S ohledem na charakter služby uzavírá pracovník s uživatelem služby srozumitelnou ústní nebo písemnou dohodu o poskytování dané služby, která stanoví všechny důležité aspekty jejího využívání, včetně podmínek pro její ukončení. Předpokládá se ústní uzavírání dohody o poskytování služby.

**3.4** Zařízení – pracovník aktivně zjišťují možnosti a schopnosti uživatele služby a na základě zjištěných okolností je dále formulován cíl a nabídka služeb.

**3.5** Při jednání se zájemce o službu jsou respektována osobnostní specifika uživatele služeb. Jsou definované postupy, jak jednat se zájemcem o službu, který odmítá první informace. Uživatel služby má možnost nabízenou službu odmítnout. Personál zařízení komunikuje formou srozumitelnou a pro cílovou skupinu. Informace jsou podávány v přiměřeném rozsahu.

**3.6** Je určena kapacita zařízení – služby. Zařízení má stanovené podmínky pro nepřijetí do služby, včetně postupu dalšího jednání se zájemcem o službu. Pracovníci tyto postupy znají.

#### **4. DOHODA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

**4.1** Zařízení má stanoveno, kdo je oprávněn uzavírat dohodu o poskytování služby.

**4.2** Jsou stanovena pravidla, která říkají, jaký typ dohody se, v jaké situaci uzavírá. Je stanoven systém evidence dohod.

**4.3** Pracovník i uživatel služby znají cíle služby a podmínky poskytování. Zařízení má písemně stanovena omezení v užívání služeb (tzv. sankce) která jsou uplatňována vůči uživateli v případě porušení podmínek dohody o užívání služby. Zařízení má postupy pro změnu nebo ukončení poskytované služby. Pracovníci tyto postupy znají.

**4.4** Pracovníci zařízení vědí, jak překonat případné komunikační bariéry se zájemci o službu a uživateli.

**4.5** Uživatel si je vědom svého práva na ukončení služby. Pracovníci znají podmínky, za jakých mohou uživateli ukončit službu.

**4.6** Existuje nabídka návazných služeb.

#### **5. PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**5.1** Pracovníci znají schopnosti a potřeby uživatelů. Průběh služby je plánován společně s uživatelem.

**5.2** Zařízení má vytvořen mechanismus a prostor, jak pracuje s osobními plány uživatelů.

**5.3** Zařízení má písemně zpracována pravidla pro plánování poskytování služby. Zařízení má evidenci poskytovaných služeb. Tato evidence umožňuje dohledat poskytování sociálních služeb u jednotlivých uživatelů.

**5.4** Zařízení má stanoveno, kdo je zodpovědný za poskytování služby u konkrétního uživatele.

**5.5** Existuje funkční systém předávání informací o službách.

**5.6** U jednorázových služeb se bezprostředně vyhodnocuje naplnění cílů společně s uživatelem. Zařízení má stanovena pravidla pro hodnocení dosahování osobních cílů uživatele služeb.

## **6. OSOBNÍ ÚDAJE**

**6.1** Zařízení má vypracovaný seznam osobních údajů, které shromažďuje o uživatelích služeb. Pracovníci vědí, proč jsou jednotlivé údaje potřebné.

**6.2** Zařízení má stanovené, jaké osobní údaje potřebuje pro poskytnutí konkrétní služby. Evidovaná data tomu odpovídají.

**6.3** Je stanoveno, kdo má k osobním údajům přístup.

**6.4** Zařízení, které eviduje osobní údaje je registrováno u Úřadu ochrany osobních údajů. Pracovníci dodržují zachování pravidla mlčenlivosti o osobních údajích uživatelů a písemně se k tomu zavazují. Poskytovatel má stanovená pravidla pro to, komu a jaké informace se smějí poskytnout. Uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace. Pro poskytování dokumentace jiným subjektům je nutný písemný souhlas uživatele služby. Vzhledem k charakteru služby stanovuje písemná pravidla pro předávání informací zákonným zástupcům nezletilých uživatelů služeb

**6.5** Anonymní kontakty jsou možné. Zařízení má způsob evidence anonymních kontaktů.

**6.6** Zařízení respektuje zákon o archivnictví č. 97/1979 Sb. Zařízení má stanovena písemná pravidla o zacházení s dokumentací a její skartace.

## **7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ**

### **SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

**7.1** Existují pravidla pro podávání a vyřizování stížností, pracovníci a uživatelé služeb jsou s nimi seznámeni. Informace o možnosti a formě stížnosti jsou uživatelům služby přístupné. Je stanoven způsob evidence stížností.

**7.2** Pravidla obsahují způsob podání a vyřizování stížnosti včetně lhůt a možnosti odvolání. Jsou stanoveny osoby a orgány odpovídající za vyřizování stížností. Uživatelé vědí, na koho se se stížností obrátit.

**7.3** Jsou stanoveny nezávislé orgány, ke kterým mohou uživatelé služeb podat stížnost.

**7.4** Je stanovena lhůta pro vyřízení stížností, která nepřesahuje 30 kalendářních dní ode dne podání. Existuje možnost podat stížnost anonymně. Je stanoven způsob vyřizování anonymních stížností.

**7.5** Existuje evidence stížností písemných i ústních.

**7.6** Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.

**7.7** Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

**7.8** V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.

**7.9** Zařízení má srozumitelná vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

## **8. NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE**

**8.1** Pracovníci znají síť návazných zařízení v regionu. Pracovníci jsou schopni doporučit uživateli vhodnou návaznou službu. Uživatelé služby jsou podporováni ve využívání běžných veřejných služeb.

**8.2** Zařízení má uzavřeny dohody o spolupráci s důležitými institucemi vzhledem k typové charakteristice služby.

**8.3** Zařízení vytváří podmínky pro zvyšování kompetencí uživatele řešit situaci vlastními silami.

**8.4** V případě potřeby dle svých možností zajistí pracovníci kontakt a doprovod.

**8.5** V souladu s přáním uživatele vytváří zařízení příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovává zařízení neutralitu.

## **9. PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB**

**9.1** Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst. Při stanovení počtu pracovníků, jejich kvalifikace a jiných předpokladů zařízení zohledňuje velikost a druh cílové skupiny, kapacitu zařízení, metody práce s cílovou skupinou a druh nabízených služeb. Na každé místo, profesi, v pracovním týmu jsou písemně definovány požadavky, kvalifikace, vzdělání, dovednosti, osobnostní a jiné předpoklady. Z těchto požadavků se vychází při výběru pracovníka na dané místo. Za odbornost odpovídá: odborný vedoucí pracovník, s VŠ nebo VOŠ vzděláním (v oblasti sociální práce, pedagogiky, psychologie a dalších

pomáhajících profesích) a s praxí min. 2 roky (v pomáhajících profesích). Ostatní odborní pracovníci: věk minimálně 21 let, minimálně SŠ vzdělání a zkušenosti v oblasti sociální práce, pedagogické práce, zdravotní péče apod. Dobrovolní pracovníci: min. 18 let, nejsou v pracovně právním vztahu k organizaci, spolupráce s nimi se řídí vnitřními pravidly organizace, jsou vedeni odpovědnou osobou a mají vymezeny kompetence.

**9.2** Zařízení má písemně vypracovaný postup výběru a přijímání nového pracovníka. Zařízení má písemný vypracovaný postup zaškolení nového pracovníka. Je stanovena doba tohoto zaškolení. Je stanoven osoba odpovědná za zaškolení. Zaškolení je průběžně vyhodnocováno.

**9.3** Identifikované potřeby uživatelů jsou zabezpečeny adekvátními dovednostmi a znalostmi personálu.

**9.4** Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

## **10. PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**10.1** Zařízení má v písemné formě zpracovánu organizační strukturu včetně kompetencí jak v rámci zřizovatele služby, tak v rámci zařízení. Pracovníci jsou s organizační strukturou a kompetencemi seznámeni.

**10.2** Zařízení má písemně zpracovanou metodiku práce s dobrovolníky. S každým dobrovolníkem je uzavírána písemná smlouva, ve které je specifikována jeho náplň práce a podmínky výkonu jeho dobrovolné činnosti. Zařízení má stanoveny podmínky pro přijímání a výkon stáže, se kterými je každý stážista seznámen.

**10.3** Je zajištěna znalost a dodržování obecně platných norem a předpisů. Zařízení má zmapováno, jaké právní předpisy se vztahují k jeho jednotlivým činnostem. Zařízení dodržuje předpisy BOZP a PO.

## **11. PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ**

**11.1** Zařízení má vypracován písemně systém hodnocení a odměňování pracovníků a pracovníci ho znají. Každý pracovník má vypracován vzdělávací plán.

**11.2** Pracovníci znají způsob, jak mohou ovlivňovat poskytování služeb uživatelům. Vedení umožňuje pracovníkům se do těchto procesů aktivně zapojovat.

**11.3** Zařízení má stanoven systém pravidelných porad, plánovacích setkání, intervizí a dalších obdobných nástrojů řízení pracovních týmů. Je určena jejich frekvence, struktura, minimální rozsah a také kdo se porady může účastnit. Z porad je činěn písemný výstup.

**11.4** Zařízení má písemně vypracovaný systém odměňování pracovníků.

**11.5** Každý pracovník v přímé práci či řídicí pracovník má písemně zpracovaný vzdělávací plán, který stanovuje vědomosti a dovednosti, ve kterých se pracovník potřebuje dále rozvíjet a vzdělávat, a způsob, jakým bude tento rozvoj realizován. Vzdělávací plán je pravidelně vyhodnocován a aktualizován. Je uplatňován princip rovného přístupu k dalšímu vzdělávání.

**11.6** Pracovní týmy se pravidelně účastní společné supervize prováděné nezávislým kvalifikovaným odborníkem. Zařízení má písemnou smlouvu se supervizorem, která vymezuje podmínky poskytování.

## **12. MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY**

**12.1** Zařízení zohledňuje časové možnosti cílové skupiny a přizpůsobuje jim provozní dobu. Umístění zařízení odpovídá potřebám cílové skupiny.

**12.2** Zařízení dodržuje provozní dobu.

## **13. INFORMOVANOST O SLUŽBĚ**

**13.1** Zařízení má zpracován systém informování o službě (kdo, komu, jak, co). Zařízení dbá na pravidelné aktualizaci svých informačních materiálů.

**13.2** Zařízení informuje o své službě další poskytovatelé sociálních služeb a jiné subjekty v regionu, kde působí. V případě změn provádí aktualizaci. Zařízení dbá, aby ve svých informačních materiálech a veřejných sděleních nestigmatizovalo cílovou skupinu.

**13.3** Výroční zpráva splňuje základní informační kritéria, která se váží k realizované službě.

## **14. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**14.1** Materiálně – technickým zázemím pro poskytování služby se rozumí:

- místo určené pro běžné aktivity uživatelů služby,
- místo určené k individuálním rozhovorům při
- zachování soukromí.

**14.2** Prostory zařízení, kde je služba poskytována, jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.

**14.3** Prostory jsou využívány ke schválenému účelu. Zařízení má přehled, které právní předpisy a normy musí dodržovat.

**14.4** Zařízení má vypracovanou směrnici stanovující pravidla využívání a zapůjčování hmotného majetku a vybavení. stanoví a uplatňuje pravidla pro užívání materiálně –



technického zázemí v písemné podobě vnitřních předpisů (např. provozní řád, návody k použití, informační tabule apod.).

## **15. NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

**15.1** Zařízení v písemné podobě definuje zejména tyto havarijní situace, způsoby jejich řešení, rozdělení kompetencí a způsob dokumentace: požár, živelné události, technické závady budovy, přechodný nedostatek pracovníků, zhoršení ekonomické situace zařízení, náhlé zhoršení zdravotního stavu či úmrtí pracovníka nebo klienta, agresivní klient, intoxikovaný klient, sebevražedný klient, poškození nebo zcizení majetku uživatele služby či zařízení, úraz klienta a pracovníka, agresivní osoba, krádeže, napadení klienta, napadení pracovníka atd.

**15.2** Pracovníci i uživatelé služby tyto postupy znají.

**15.3** O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

## **16. ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB**

**16.1** Zařízení má vypracovaný systém hodnocení a kontroly poskytování služeb. Cíle zařízení jsou měřitelné. Pracovníci mají jasné povědomí o nutnosti hodnotit poskytované služby. Jsou doklady o konkrétních změnách, které byly v souvislosti s hodnocením služby učiněny.

**16.2** Zařízení pravidelně zjišťuje spokojenost se službami a zpětnou vazbu využívá při plánování poskytování služeb.

**16.3** Zařízení zapojuje do hodnocení (kromě pracovníků) zejména samosprávu, kurátory pro mládež, OPD, školy, PMS, drogové služby, úřad práce.

**16.4** Existuje jasné propojení mezi vyřizováním stížnosti a zlepšováním kvality služeb.

**16.;** V zařízení se třídí odpad.

## **17. EKONOMIKA**

**17.1** Rozpočet se odvíjí od skutečných činností. Rozpočet je součástí výroční zprávy.

**17.2** Zařízení zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb zařízení v daném roce.

**17.3** Zařízení má stanovena a uplatňována vnitřní pravidla pro přijímání darů.

**17.4** V zařízení je přehled o tom, které legislativní normy je nutné dodržovat.

**Příloha 3: Znění informovaného souhlasu s účastí ve výzkumu (Zdroj vlastní)**

Vážená paní, vážený pane,

V souladu s etickými zásadami při provádění výzkumu Vás tímto žádám o udělení souhlasu s účastí ve výzkumné části mé bakalářské práce.

Název práce: Úroveň poskytovaných služeb v Nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z pohledu sociálních pracovníků

Autor práce: Patrik Prais

Vedoucí práce: PhDr. Mgr. František Kalvas, Ph.D.

Informace o výzkumu:

- Jedná se o kvalitativní výzkum, jenž je prováděn v rámci praktické části bakalářské práce studentem, který tuto práci píše. Výzkum se týká úrovně kvality služeb v NZDM a informace zde získané budou použity při zpracovávání praktické části bakalářské práce. Výzkum je prováděn formou polostrukturovaných rozhovorů. Cílem tohoto výzkumu je zmapovat názory kontaktních pracovníků v NZDM na kvalitu poskytovaných služeb a zjistit, které aspekty podle nich mají na úroveň této kvality největší vliv. Informace, které budou pomocí těchto rozhovorů získány, poté poslouží jako podklad pro sestavení dotazníku, v němž budou zjištěná "subjektivní kritéria" hrát hlavní roli (tento dotazník již realizován nebude, jedná se pouze o jeden z výstupů kvalitativního výzkumu).

**Prohlášení**

Prohlašuji a svým vlastnoručním podpisem stvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s obsahem výzkumu a souhlasím se svou dobrovolnou účastí v tomto výzkumu. Souhlasím s tím, že všechny získané údaje budou anonymně zpracovány a využity pro potřeby této bakalářské práce.

**Jméno a příjmení:**

V..... dne.....

**Podpis:**

## Příloha 4: Konečná podoba dotazníku (Zdroj vlastní)

---

### Názor kontaktních pracovníků NZDM na úroveň kvality služeb těchto center

Dobrý den,  
jmenuji se Patrik Prais, jsem studentem Filozofické fakulty ZČU v Plzni, obor Sociální práce a tímto bych Vás rád poprosil o vyplnění krátkého dotazníku věnujícímu se názoru sociálních pracovníků pracujících v NZDM na úroveň kvality těchto služeb. Tento dotazník je výstupem kvalitativního výzkumu, jež byl realizován v rámci mé bakalářské práce a jedním z jeho cílů bylo dozvědět se názor pracovníků NZDM v lokalitě, kde výzkum proběhl, na několik aspektů služeb NZDM, kde se dá měřit úroveň kvality. U těchto aspektů jsem získal jakási "subjektivní kritéria kvality", názory, na základě kterých respondenti rozhovorů podkládali svá tvrzení.

Dotazník je plně anonymní a jeho vyplnění Vám zabere maximálně 10 minut. Je rozdělen do několika sekcí, v každé z nich Vám budou představena již zmíněná subjektivní kritéria, která jsem získal od respondentů kvalitativního výzkumu a na Vás bude rozhodnout, jak moc (ne)souhlasíte s tvrzeními z nich vyplývajícími.

## Základní informace o respondentovi

Jaké je Vaše pohlaví? \*

- Muž
- Žena
- Jiné

V jakém kraji České republiky se nachází Vaše pracoviště? \*

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královéhradecký kraj

- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj
- Olomoucký kraj

### Subjektivní kritéria a Standardy kvality

V této sekci Vám budou představena tvrzení týkající se důležitosti vybraných Standardů kvality na službu NZDM. Na Vás bude se rozhodnout, jak moc s danými tvrzeními (ne)souhlasíte.

Standard č. 13 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější (hlavně v terénu), \*  
jelikož je důležité neustále dbát na bezpečí, jak klientů, tak pracovníků.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Naprostou nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Naprostou souhlasím

Standard č. 1 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, protože správné  
nastavení cíle a poslání utváří zbytek služby. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Naprostou nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Naprostou souhlasím

Standard č. 5 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož individuální  
plánování je základ této služby. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Naprostou nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Naprostou souhlasím

Standard č. 15 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož je důležité \*  
dbát na kvalitu a rozvoj služby, se spokojeným klientem se lépe pracuje.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Naprostou nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Naprostou souhlasím

Standard č. 6 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, protože správná  
dokumentace a dodržování anonymity pomáhá k navození důvěry mezi  
pracovníkem a klientem. \*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Naprostou nesouhlasím	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Naprostou souhlasím

Standard č. 12 může být pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, jelikož informovanost klienta je základem dobré komunikace mezi ním a pracovníkem. \*

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Naprosto nesouhlasím           Naprosto souhlasím

Pokud byste si měli vybrat jeden z těchto Standardů a říct o něm, že je pro výkon práce v NZDM nejdůležitější, který by to byl? (případně si můžete zvolit i takový, který ve výše prezentovaných tvrzeních nebyl popsán) \*

Standard č. 1

Standard č. 5

Standard č. 6

Standard č. 12

Standard č. 13

Standard č. 15

Jiné: \_\_\_\_\_

**Nejdůležitější Standard kvality**

*(tuto sekci uvidí jen ti respondenti, kteří na předchozí otázku zvolili otevřenou odpověď)*

Proč si myslíte, že je tento Standard nejdůležitější? \*

Vaše odpověď \_\_\_\_\_

### Subjektivní kritéria a naplňování potřeb klientů

V této sekci Vám budou představena tvrzení týkající se naplňování potřeb klientů. Na Vás bude opět se rozhodnout, jak velkým ukazatelem naplňování těchto potřeb jednotlivá tvrzení jsou.

Návratnost stávajících klientů indikuje dostatečné fungování služby, jelikož klienti \* jsou přesvědčeni, že jim služba pomáhá efektivně řešit jejich problémy.

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Nízký/nulový ukazatel kvality               Vysoký ukazatel kvality

Růst počtu pravidelných klientů indikuje dostatečné fungování služby, jelikož nám \* ukazuje, že stávající klienti službě natolik věří, že ji doporučují svým vrstevníkům.

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Nízký/nulový ukazatel kvality               Vysoký ukazatel kvality

Schopnost stávajících klientů identifikovat u svých vrstevníků možné patologické \* jevy indikuje dostatečné fungování služby, protože prokazuje schopnost dané služby klienta zmocnit k tomu "vidět problém" a navrhnout řešení.

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Nízký/nulový ukazatel kvality               Vysoký ukazatel kvality

Důležitým ukazatelem dostatečného fungování služby je pozitivní zpětná vazba \* od klientů, protože pokud sami klienti vidí ve fungování služby smysl, indikuje to její kvalitu a schopnost naplňovat potřeby svých klientů.

1   2   3   4   5   6   7   8   9   10

Nízký/nulový ukazatel kvality               Vysoký ukazatel kvality

Myslíte si, že služby NZDM v podobě, v jaké fungují dnes, zvládají dostatečně \* reflektovat a naplňovat potřeby svých klientů?

- Ano.
- Ne.

### Doplňující dotaz ohledně (ne)naplňování potřeb klientů

*(tuto sekci uvidí jen ti respondenti, kteří na předchozí otázku odpověděli "Ne")*

Proč si myslíte, že služby NZDM nezvládají naplňovat potřeby svých klientů? \*

Vaše odpověď

### Subjektivní kritéria a forma poskytování služby

V této části dotazníku Vám budou představena tři tvrzení týkající se formy poskytování služby. Na Vás bude rozhodnout se, se kterým z nich nejvíce souhlasíte.

Rozhodněte, se kterým z následujících tvrzení nejvíce souhlasíte. \*

- Ambulantní forma může být pro výkon služby efektivnější, jelikož klientům poskytuje pevné zázemí, pocit bezpečí, stabilitu a nabízí více možností trávení volného času a seberealizace.
- Terénní forma může být pro výkon služby efektivnější, jelikož k jejímu poskytování dochází v přirozeném prostředí klienta, pracovník zde má více možností improvizace a přizpůsobení se osobnosti konkrétního klienta.
- Nelze jednoznačně určit, která z forem služby je lepší, každá z nich nabízí něco jiného, a i přes fakt, že existují oblasti, kde ambulantní převyšuje terénní, existují i takové, kde je tomu přesně naopak.