Kvalita poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub Doma ve Zlíně

Michaela Kvaková

Bakalářská práce
2013

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	**Michaela KVAKOVÁ**
Osobní číslo:	**H10045**
Studijní program:	**B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor:	**Sociální pedagogika**
Forma studia:	**prezenční**
Téma práce:	**Kvalita poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub Doma ve Zlíně**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti kvality poskytovaných služeb nízkoprahového zařízení.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvantitativního výzkumu za využití dotazníkového šetření.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálnch službách. In: Sbírka zákonů České republiky. 2006, částka 37. Dostupný také z:http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf.
HERMAN, Jiří. Základy managementu sociálních služeb. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů, 2008. ISBN 978-80-7013-477-1.
HOFBAUER, Břetislav. Děti, mládež a volný čas. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-927-5.
CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
JANOUŠKOVÁ, Klára. Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činnosti. Ostrava: Ostravská univerzita Ostrava, 2007. ISBN 978-807-3682-293.
VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Vyd. 3. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8802-3.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Michaela Jurtíková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **3. května 2013**

Ve Zlíně dne 12. února 2013

L.S.

doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby [1];
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 [2];
- podle § 60 [3] odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 [3] odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 22. 4. 2015 Kvakova' M

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevýdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databází kvalifikačních prací, které spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

V bakalářské práci se věnujeme otázce, zdali jsou klienti nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb. Teoretická část je zaměřena na cíle, cílovou skupinu a metody práce s klientem v nízkoprahovém zařízení pro děti a mládež. Další oblastmi zájmu jsou životní situace, ve kterých se může klient nízkoprahového zařízení pro děti a mládež ocitnout. V neposlední řadě se zabýváme kvalitou poskytovaných služeb a nejvíce modelem hodnocení: Standardy kvality sociálních služeb. V praktické části vyhodnocujeme výsledky kvantitativně orientovaného výzkumu. Výzkum byl proveden formou dotazníkového šetření, které zkoumaly spokojenost klientů s kvalitou poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně a vzájemné vztahy mezi klienty a sociálními pracovníky zařízení.

Klíčová slova: cíl, cílová skupina, klient, kvalita poskytovaných služeb, metody práce s klientem, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, standardy kvality sociálních služeb, životní situace.

ABSTRACT

In the bachelor's theses we go on to discuss whether the clients of low-threshold facility T club DOMA in Zlin are satisfied with the quality of services. The theoretical part is focused on the aims, target group and methods of work with client in low-threshold facility for children and youth. Other areas of interest are life situations in which the client of low-threshold facility for children and youth can be. Finally, we deal with quality of social services and the most model evaluation: Quality Standards of social services. In the practical part we evaluate results of quantitatively oriented research. The research was conducted through a questionnaire survey that examined client's satisfaction with quality of services in low-threshold facility T club DOMA in Zlin and mutual relations between clients and social workers of facility.

Keywords: aim, target group, client, quality of services, methods of work with client, low-threshold facility for children and youth, quality standards of social services, life situations.

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Michaele Matochové vedoucí nízkoprahového zařízení T klubu ve Zlíně a všem uživatelům/zájemcům, díky kterým bylo možno provést výzkum. Zvláště ráda bych poděkovala Mgr. Michaele Jurtíkové za čas a obětavost věnovanou při vedení bakalářské práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD **9**
I TEORETICKÁ ČÁST **10**
1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ **11**
1.1 PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI 12
1.2 CÍLE NZDM 12
1.3 CÍLOVÁ SKUPINA NZDM 13
1.4 METODY PRÁCE S KLIENTEM 13
1.5 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ T KLUB DOMA VE ZLÍNĚ 14
2 KLIENT NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ **16**
2.1 MOŽNOSTI PROBLÉMŮ KLIENTA 17
2.1.1 Obtížné životní situace 17
2.1.2 Konfliktní společenské situace 18
2.1.3 Subkultury mládeže 18
2.2 KLIENT NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ T KLUB DOMA VE ZLÍNĚ 19
3 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB **20**
3.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 21
3.1.1 Klasifikace standardů kvality 22
3.2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V NZDM T KLUB DOMA VE ZLÍNĚ 23
II PRAKTICKÁ ČÁST **25**
4 VÝZKUM **26**
4.1 CÍL VÝZKUMU 26
4.2 VÝZKUMNÁ METODA 27
4.3 VÝZKUMNÝ SOUBOR 27
4.4 PRŮBĚH VÝZKUMU 28
5 ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU **29**
5.1 SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU 47
ZÁVĚR **49**
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY **50**
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK **53**
SEZNAM TABULEK **54**
SEZNAM GRAFŮ **55**
SEZNAM PŘÍLOH **56**

ÚVOD

Již dlouhou dobu jsem dobrovolníkem v nízkoprahovém zařízení a pro uplatnění mých zkušeností a utvrzení si teoretických východisek, jsem zvolila výzkum. Tématem bakalářské práce je spokojenost uživatelů a zájemců nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně s kvalitou poskytovaných služeb. Celá bakalářská práce je členěna do čtyř oblastí. V první kapitole se zabýváme obecným charakterizováním cílů, cílové skupiny a posláním nízkoprahového zařízení. Popisujeme konkrétní nízkoprahové zařízení a to T klub DOMA neboli často nazýváno „Téčko“ ve městě Zlín. Druhá kapitola se zaměřuje na klienty nízkoprahových zařízení a jejich problémy či situace, které jsou typické pro klientelu nízkoprahových zařízení. Charakterizujeme termíny riziková mládež, obtížná životní situace, konfliktní společenská situace a subkultury mládeže. Kvalita poskytovaných služeb, standardy kvality sociálních služeb, hodnocení i inspekce sociální služby jsou popsány v třetí kapitole. Praktickou část tvoří kvantitativně orientovaný výzkum, který je zaměřený na hodnocení klientů a jejich spokojenost s kvalitou poskytovaných služeb ve Zlíně. Cílem bakalářské práce je obecně charakterizovat poslání nízkoprahových zařízení, problematiku rizikové mládeže a zjistit zdali jsou klienti nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně spokojeni s nabízenými volnočasovými aktivitami, interiérem a provozní dobou zařízení. Dále zjistit na jaké úrovni jsou vzájemné vztahy mezi klienty i sociálními pracovníky v zařízení. Přínosem mé bakalářské práce budou interpretované výsledky, které upozorní na nedostatky a poslouží tak, ke zvýšení kvality v nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně.

Nyní jsme se ocitli v době, kdy je slovo dítě a mládež skloňováno ve všech pádech, avšak ne v kladném slova smyslu. Většina starších lidí, velmi srovnává minulost, jací byli oni, jako mladí lidé a současnost, jaká je dnešní mládež. Někteří zcela ještě nechápou, že svět se vyvíjí a trendy v životě jsou také jiné. Neboť se mění i životní styl mládeže, musí vznikat nestátní organizace, které nabízí volnočasové aktivity a prevence patologický jevů. V sociální oblasti je znám termín ohrožené dítě. Nejčastěji ohroženým dítětem se stává dítě na základě životního stylu, který vede. Jedná se o dítě ohrožené závislostí na nikotinu, alkoholu či jiných omamných látek. Dítě, které bylo šikanováno nebo se pokusilo o sebevraždu, označujeme tímto termínem také. Pokud rodina nezajišťuje bezpečný domov, neumí nebo nechce řešit problémy dítěte, tak funkci rodiny zajišťují nestátní a církevní organizace, jako salesiánské střediska či nízkoprahové kluby. Bohužel v současné době nemá o existenci nízkoprahových klubů a nabídkou volnočasových aktivit ponětí mnoho rodičů.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 NÍZKOPRAHOVÉ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) je poskytovanou sociální službou definovanou zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Již zmíněný zákon vymezuje NZDM následovně: *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy* (§62). Mnoho lidí si plete NZDM s kontaktním centrem, není se čemu divit, neboť tyto dvě zařízení fungují na stejných principech. Kontaktní centra se však zaměřují na jeden daný problém a to je snižovat sociální a zdravotní rizika, která jsou spojena s užíváním návykových látek. Dalším legislativním dokumentem zabývajícím se NZDM je vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde jsou určeny *základní činnosti při poskytování sociálních služeb v NZDM a které obsahují úkony:*

a) *výchovně, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
c) *sociálně terapeutické činnosti,*
d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (§27).*

NZDM vzniká jako sociální služba na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, kdy její poskytovatel musí splnit podmínky registrace, které stanovuje §79 v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, kde se předpokládá, že poskytovatel podá písemnou žádost o registraci, odbornou způsobilost a bezúhonnost všech, kteří budou poskytovat sociální službu. Dále je poskytovatel nutný zajistit hygienické, materiální a technické podmínky v zařízení sociální služby. Poskytovatel musí vlastnit nebo mít právo využívat prostory, určené pro zařízení sociální služby. Rovněž on i spolužadatelé musí dokázat skutečnost, že na jejich majetek nebyl prohlášen konkurz. NZDM vzniká v České republice, především jako občanské sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Občanské sdružení vzniká registrací na Ministerstvu vnitra České republiky či na Ministerstvu práce a sociálních věcí, záleží, pod jaký resort dané občanské sdružení spadá. MV ČR, MPSV a krajské úřady poskytují na svých webových stránkách registr občanských sdružení, které se vyskytují na území České republiky. Nejznámějším občanským sdružením v nízkoprahové oblasti je Česká asociace streetwork, která *sdružuje a zastřešuje poskytovatele nízkoprahových sociálních služeb hlásící se k metodě kontaktní práce a jednotlivce z řad*

odborné veřejnosti (Vše o členství v ČAS, 2011). Nízkoprahové zařízení může působit i samostatně jako občanské sdružení, jeho financování je však poněkud obtížnější. NZDM získávají finance z dotací státního rozpočtu prostřednictvím resortních ministerstev, z dotací rozpočtu obcí či z podpory nadací, ať už českých nebo zahraničních. Mnoho nízkoprahových zařízení realizuje projekty financované Evropskou unií. NZDM přijímají, taktéž dary od právnických či fyzických osob. (Růžičková, 2009, s. 74 - 76)

1.1 Princip nízkoprahovosti

Tento princip zahrnuje bezplatné poskytování sociálních služeb, přirozené prostředí blízké cílové skupině, aby se každý uživatel/zájemce v prostorách tohoto zařízení, cítil dobře. Do NZDM může přijít kdokoliv, kdo splňuje věkovou podmínku určenou zařízením, nehledí se na náboženskou či etnickou příslušnost. Přístup má každý, kdo svým jednáním a chováním neohrožuje svou bezpečnost a bezpečnost druhých. Pro užívání služby není podmínkou žádné členství ani jiná forma registrace. Není stanovena pro uživatele ani hodina příchodu a odchodu, kdykoliv během svých potřeb může uživatel či zájemce opustit zařízení. Uživatel/zájemce zařízení zůstává vždy v anonymitě. Neposkytuje při návštěvě zařízení žádné osobní informace, jen přezdívku a věk. Při sepisování dohody o poskytování sociální služby, již konkrétní uživatel uvádí pravdivé informace o sobě, avšak jen takové, které jsou potřebné pro uskutečnění individuálního plánování s uživatelem, pro nezbytné poskytování odborné služby. Uživatel dává souhlas k nahlížení do jeho dokumentace. Další podmínkou nízkoprahovosti je stálá provozní doba, která odpovídá potřebám klienta. Obecně řečeno NZDM mají umožňovat maximální dostupnost pro cílovou skupinu dětí a mládeže a mají minimalizovat bariéry, jak finanční, časové či prostorové, které brání uživatelům vyhledat zařízení a využít jejich poskytovaných služeb. (Pojmosloví, 2008, s. 5) Principem nízkoprahovosti se musí řídit každé NZDM.

1.2 Cíle NZDM

Neboť se jedná o službu sociální prevence, tak jejím hlavním cílem je zabránit sociálnímu vyloučení dětí a mládeže, které jsou v obtížné životní situaci a umožnit dětem a mládeži se lépe orientovat v jejich prostředí, tudíž je maximálně zapojit do běžného života. Úkolem sociálních pracovníků v NZDM je zabránit či omezit příčiny negativních společenských jevů a rovněž zabránit šíření sociálně-patologických jevů. Cílem je uživateli pomoci překonat krizové a obtížné sociální situace, kde se můžeme setkat s nechtěným těho-

tenstvím, zdravotním handicapem a mnoha různými konflikty. Mezi další nepříznivé situace řadíme situace, vyvolané životním stylem a návyky, které vedou ke konfliktu se společností. Můžeme řešit situaci s mládeží, která zneužívá omamné látky a následně s ní řešíme spojenou kriminalitu, bezdomovectví nebo členství v nevhodné subkultuře. Cílem NZDM je pomoci se jedinci adaptovat na požadavky školy a vrstevníků, když doma nachází nevhodné prostředí. (Klíma, ed., 2009, s. 232-236)

1.3 Cílová skupina NZDM

Cílová skupina je poskytnuta dětem ve věku od 6 do 26 let podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Neboť je však lepší seskupit děti a mládež do menších cílových skupin, proto se setkáváme s věkovým rozdělením nízkoprahových zařízení následovně: první věková skupina tvoří děti od 6 do 12 let, druhá věková skupina tvoří mládež od 13 do 18 let a třetí věkovou skupinou se myslí mládež a mladí dospělý od 19 do 26 let. Takové rozdělení skupin napomáhá k lepšímu pracování s uživateli a zájemci, neboť jsou si navzájem bližší, jak věkově, tak zájmově. Cílovou skupinu NZDM tvoří mládež, která zažívá nepříznivé sociální situace, jako konfliktní společenské situace, obtížné životní události a omezující životní podmínky, také se jedná o mládež, která tráví mnoho volného času mimo rodinu a tento čas tráví neproduktivně. Díky jejich životnímu styl, subkultuře nebo partě se mohou dostávat do různých konfliktů, které ohrožují jejich okolí nebo je samé. (Pojmosloví, 2008, s. 4) Cílovou skupinu si vybíráme i podle konkrétní lokality, jak sociální tak geografické.

1.4 Metody práce s klientem

V nízkoprahovém zařízení existují dva typy klientů, jsou jimi uživatel a zájemce. Uživatel má uzavřenou dohodu a individuální plán se sociálním pracovníkem zařízení. Zájemce poskytované sociální služby uzavírá při prvním kontaktu jen vstupní dohodu, což je ústní dohoda o užívání prostoru a přijetí pravidel nízkoprahového zařízení. Uzavřením smlouvy a vztahy mezi uživatelem a sociálním pracovníkem se zabývají kritéria čísel 3 – 5 procesních standardů kvality. Smlouva je nástrojem práce s klienty. (Klíma, 2009, s. 343-348) Individuální neboli individualizované plánování je nejčastější metodou sociální práce s klienty v zařízení. Hlavním cílem sociálního pracovníka je pomoci klientovi naplnit jeho osobní přání, cíle a potřeby. Potřeba a přání klienta se staví před potřebami organizace či sociálního pracovníka. (Matoušek, 2007, s. 122) ČAS uvádí ve prospěch uživatele obsah

služby a popis intervencí, jako kontaktní práci, situační intervenci, poradenství, informační servis uživateli, krizovou intervenci, případovou práci, skupinovou práci, zprostředkování dalších služeb, volnočasové aktivity, doučování aj. (Pojmosloví, 2008, s. 5-8)

U kontaktní práce se jedná o specifický přímý kontakt, a zároveň komunikaci s klientem na základě důvěry. Nejčastěji se jedná o rozhovor sociálního pracovníka s uživatelem či zájemcem sociální služby v přirozeném prostředí. (Pojmosloví, 2008, s. 5-6) Krizová intervence je metoda sociální práce s klientem, který prožívá nepříznivou sociální situaci. Hlavním posláním sociálního pracovníka je pomoci uživateli zvládnout problém a nalézt řešení problému, aby ho byl schopen uživatel zvládnout svými silami. (Vodáčková, 2007, s. 60) Počet intervencí záleží na tom, zdali sociální pracovník má vhodnou kvalifikaci, pokud ne, navrhne odborníka, který může uživateli pomoci. (Pojmosloví, 2008, s. 6) NZDM poskytuje i základní sociální poradenství, které *poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace* (§ 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Nejdůležitějšími oblastmi poradenství v NZDM jsou vztahy, jak vrstevníků navzájem, tak i v rodině. Dále oblast volného času, sexu, návykových a omamných látek a školy. (Pojmosloví, 2008, s. 6) Nejčastějším obsahem sociální služby jsou nabízené volnočasové aktivity, které jsou náplní volného času uživatelů a zájemců sociální služby.

1.5 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež T klub DOMA ve Zlíně

Občanské sdružení Unie Kompas působí ve Zlínském kraji od roku 1997, kdy bylo registrováno MV ČR. Unie Kompas je založena na křesťanských hodnotách a principech, realizuje služby sociální prevence podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. UNKO je členem Diakonie Bratrské jednoty baptistů v ČR, členem ČAS a je pověřená k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. Pod záštitou Unie Kompas, vzniklo mnoho programů prevence sociálně-patologických jevů pro ZŠ a SŠ, jako program ARCHA, Šimon, Klíč, LOGOS, NZDM Šlikr a program T klub.

Program T klub byl zaregistrován krajským úřadem Zlínského kraje jako sociální služba 23. 10. 2007. Ve Zlíně funguje program T klub ve dvou formách a to jako středisko divadelní a středisko pod stráněmi. Tyto střediska se rozdělila, kvůli věkové hranici uživatelů sociální služby. Středisko pod stráněmi je poskytováno osobám od 9 do 13 let, kdežto středisko divadelní, známé také jako T klub DOMA je poskytováno osobám od 13 do 21 let. V tomto zařízení platí princip nízkoprahovosti, což v praxi znamená, že zájemce je zde veden anonymně, nemusí uvádět žádná osobní data ani celé jméno. Zájemce je veden pod

přezdívkou či křestním jménem. Veškeré nabízené sociální služby i aktivity jsou bezplatné, stejně jako příchod do zařízení. Zájemce/uživatel může během provozní doby přijít a odejít kdykoliv bude chtít. T klub není jen ambulantní sociální službou, ale také poskytovanou terénní sociální službou. T klub zaměstnává dva „streetworkery“, kteří pravidelně docházejí do terénu a snaží se jim nabídnout sociální službu kontaktně a také je odkazují na středisko divadelní a středisko pod stráněmi. Personálně je zajištěn T klub DOMA ředitelkou, vedoucím pracovníkem, ekonomem a sociálními pracovníky. Celé zařízení pojme najednou třicet klientů.

2 KLIENT NÍZKOPRAHOVÉHO ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

NZDM poskytuje sociální služby dětem ve věku od 6 do 26 let podle § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Mnoho nízkoprahových zařízení je rozděleno pro mladší a starší děti, z hlediska lidských potřeb, subkultur a obtížných životních situací. Langmeier společně s Krejčířovou (1998, s. 115-160) rozdělují vývojové období dítěte a mládeže na období mladší školní, období dospívání, kde řadí pubescenci a adolescenci, a poté je to období časné a střední dospělosti. Mladší školní období je u dítěte ve věku 6 - 7 let do 11 – 12 let. Mnoho lidí nevnímá změny u dítěte zmiňovaného věku, protože nejsou natolik převratné, jako tomu bylo u dětí předškolního věku. Langmeier označuje myšlení dítěte za střízlivý realismus, kdy dítě chce pochopit okolní svět a věci v něm, co je a jak to je. Sociální pracovník NZDM se snaží v tomto věku motivovat děti ke čtení knih místo využívání počítačů, snaží se dítěti vysvětlit hodnotu peněz či špatné chování. Období dospívání vymezuje z širšího hlediska od 11-12 let do 20-22 let, jelikož se však nedává srovnávat jedenáctileté dítě s dvacetiletým mladistvým je období dospívání děleno na období pubescence (11 – 15 let) a na období adolescence (15 – 20/22 let). Děti v období dospívání trpí úzkostí, stresem a nejistotou. Nejistotou z budoucnosti, co od něj všichni očekávají, závazky vůči škole a rodině nebo z volby povolání. V tomto období se rovněž navazují vztahy k vrstevníkům, tyto nové vztahy jim dávají jistotu, kterou již nepotřebují u autorit (rodičů). Dítě pohlavně dozrává, proto je potřeba sexuální výchovy a prevence sexuálně přenosných chorob. Období časné dospělosti vymezuje Langmeier od 20 let do 25 let, kdy se jedná o přechod mezi obdobím adolescence a dospělostí.

V současnosti je kladen na děti, mládež i mladé dospělé, velký nátlak a jejich volný čas se velmi zúžil. Mládež však neumí trávit svůj volný čas kvalitně, a právě proto nastupuje mnoho organizací a sdružení, které nabízejí možnosti využití volného času, ať je to školní družina, zájmové kroužky nabízené školou či Domem dětí a mládeže, sportovní sdružení Sokol, skauting Junák nebo NZDM. Klienti přicházejí do nízkoprahových klubů pro určité jistoty, které doma nebo ve svém okolí nenacházejí. Jedná se o jistotu nastavených pravidel, které vytvářejí bezpečí pro klienta nebo jistotu „férovosti“ pracovníka či otevřenost prostoru. (Kappl, 2006, s. 263) Pro mladé lidi je NZDM vhodným doplňkem trávení volného času, je jim sympatický, neboť funguje na principu nízkoprahovosti. Nejčastějšími klienty nízkoprahových zařízení jsou z řad rizikové (problémové, ohrožené) mládeže. Labáth (2001, s. 11) vymezuje rizikovou mládež následovně: *Za rizikovou mládež považujeme dospívající, u kterých je, následkem spolupůsobení více faktorů, zvýšená pravděpodob-*

nost selhání v sociální a psychické oblasti. Jedná se o klienty, které mají výchovné problémy, nacházejí se v obtížné životní situaci nebo se zapojily do špatné party subkultury mládeže. Matoušek (2005, s. 268 - 269) popisuje hlavní typy rizik, kde *mladý člověk může být: zvýšeně zranitelný; svým chováním může ubližovat sám sobě; může se proviňovat proti lidem či proti společenským zájmům (základní zájmy jiných lidí a zájmy společnosti jsou vyjádřeny v zákonech)*. V třetím bodě se již jedná o delikventní chování, které je popisováno v zákoně.

2.1 Možnosti problémů klienta

Problémy klienta vycházejí z neuspokojení potřeb, které má. Dítě v mladším školním věku potřebuje citovou jistotu a potřebu pozitivního hodnocení. Rodiče mají za úkol být zdrojem jistoty a bezpečí pro děti. Rodiče představují autoritu a budoucnost dítěte jakým by se měl stát. Kvůli omezujícím životním podmínkám jako neúplné rodině nebo vlivem rodinného prostředí nemusí být naplněny potřeby seberealizace a bezpečí dítěte. Proto děti a mládež hledají jistotu a bezpečí někde jinde, jako je tomu u svých vrstevníků, part. Adolescenti potřebují kontakt s vrstevníky, od kterých se učí a porovnávají sami sebe s nimi. V období dospívání mají dospívající potřebu vytvořit si vlastní pravidla a chtějí se osamostatnit. Mnoho konfliktů vzniká na základě odmítání některých hodnot od starší generace, jeví se jim jako „předpotopní“. (Balická et al., 2005, s. 13-15) Klienti se musí vypořádat s obtížnou životní situací, konfliktní společenskou situací a musí se vypořádat s omezujícími životními podmínky. Současný problém klientů je zapojení se do špatné subkultury mládeže a její party, proto je největší cílovou skupinou právě daná subkultura. Sociální práce v NZDM vychází z potřeb a přání klienta. Sociální pracovník řeší problém s klientem v prostoru zařízení hned.

2.1.1 Obtížné životní situace

Klienti této cílové skupiny se nacházejí v situaci, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami. Nejsou schopni překonat překážky, které brání v uspokojování potřeb a přání klienta. Dítě a mládež zažívá zátěžovou situaci či událost, kterou ne vždy dokáže samo zvládnout. Zátěžová situace vyvolává úzkostné pocity, které vedou k pesimističtějšímu vnímání okolností dané situace. Klient má pochybnosti, že situaci sám nezvládne a zdá se mu nevyřešitelná, jako je tomu u větších zkoušek, veřejného vystoupení, maturity nebo u přijetí na vysokou školu. Do událostí, které ovlivňují život dětí a mládeže patří nenadálé úmrtí

v rodině, nečekané těhotenství u svobodných děvčat, změna bydliště v důsledku přestěhování, katastrofy, vyloučení ze studia, apod. (Jedlička et al., 2004, s. 159-178) Nejčastější událostí se kterou se musí potýkat děti je rozvod rodičů. Následkem situací, kterou mládež obklopují a jejich nezvládání může vést ke konfliktní společenské situaci, tedy k sociálně-patologickému jevu.

2.1.2 Konfliktní společenské situace

Sborník textů s názvem Kontaktní práce (Klíma, ed., 2009, s. 11) zařazuje mezi konfliktní společenské situace delikventní činnosti. Cílová skupina svým jednáním a chováním je v rozporu s kulturními a právními normami společnosti. Do nejčastějších situací, do kterých se může klient dostat, patří útěk z domova, záškoláctví či vyloučení ze školy, projevy šikany, drobná kriminalita jako vandalismus nebo drobné krádeže. Častým konfliktem v místní lokalitě se stává rasismus, agrese vůči ostatním, zneužívání alkoholu a jiných omamných látek. (Pojmosloví, 2008, s. 16) Mnoho sociálních deviací a sociálně-patologických jevů je spojováno se subkulturami mládeže, jako je tomu u fotbalových chuligánů s vandalismem, či subkulturou emo se sebepoškozováním.

2.1.3 Subkultury mládeže

V současné době jsou do cílových skupin NZDM zařazovány specifické skupiny mládeže známé jako subkultury mládeže. Subkultura je: *kultura uznávanými hodnotami odlišná od kultury dominantní již je, ale součástí* (Hartl a Hartlová, 2000, s. 574). Subkultura tvoří přirozené prostředí vrstevnických skupin, kde si jedinec utváří vztahy, postoje a hodnoty k okolnímu světu a k sobě samému. Subkulturu poznáme charakteristickým životním stylem a kulturou. Pro sociální pracovníky pracující v NZDM či v terénním programu je důležité znát současné subkultury mládeže, neboť neexistuje jednotná kultura mládeže. Cílem pracovníků je vyhledávat znevýhodněné a ohrožené členy skupiny a minimalizovat rizika spojené se subkulturou. (Klíma, ed., 2009, s. 103-105) Subkultura se vyznačuje především svým stylem, který vypovídá o dané skupině. Členové skupiny se vyznačují podobným vzhledem, tetováním či oblečením. Jejich vystupování i mluva je velice podobná. Mezi nejčastější typy subkultur mládeže nacházíme skinheads, fotbalové chuligány, graffiti subkulturu a hip-hop, metal či punk. Je zde však mnoho nepopsaných subkultur a velice zajímavých jako parkour nebo skateboarding. (Smolík, 2010, s. 36, 107-108) V subkultuře graffiti můžeme zaznamenat generační rozdíl mezi názory lidí, zdali jsou graffiti výtvory umění nebo vandalismus. Členové této subkultury se nacházejí na tenké hranici porušování

zákona. V rámci subkultury je úkolem sociálních pracovníků NZDM komunikace s klienty v prevenci kriminality, především vandalismu, a seznámení klientů s volnými plochami vyhrazenými pro sprejování.

2.2 Klient nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně

NZDM T klub DOMA poskytuje sociální služby mládeži ve věkové skupině od 13 do 21 let, jak již bylo zmíněno. Dle registru MPSV *cílovou skupinu tvoří děti a mládež z lokalit Kúty, Benešovo a Havlíčkovo nábřeží, tř. 2. května, Jižní Svahy, ul. Ševcovská, Vodní, Kvítková, Bartošova čtvrť, Podvesná a Zálešná* (Detail sociální služby, 2013). Většina uživatelů/zájemců podléhá sociálně-patologickým jevům, jako je požívání alkoholu, kouření cigaret a zkoušení omamných látek. Proto jsou v tomto zařízení důležité klubové večery, které slouží jako preventivní programy. Každý měsíc má klub velké téma, kterým se řídí a podřizuje mu i klubové večery, které jsou vždy v úterý a čtvrtek. Sociální pracovníci klubu nabízí prevenci kouření formou kompenzace, kdy například za jednu rozlomenou cigaretu, zájemce či uživatel dostává lízátko. Poživatelé nikotinu mohou sledovat pokroky jiných dětí v abstinenci nikotinu, díky vytvořené nástěnce, kde si abstinenti anonymně posunují své kolíky po dnech, týdnech a měsících. Sociální pracovníci klubu řeší také výchovné problémy jako lhaní, drobné krádeže, agresivní chování, šikanu, sebepoškozování a v neposlední řadě pocity úzkosti a deprese.

3 KVALITA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Bicková (2011, s. 53) uvádí, že kvalitní sociální služba je *služba individuální, odborná, bezpečná a dostupná*. Abychom však i my mohli pochopit, zdali je sociální služba kvalitní, měli bychom mít představu o tom, co vlastně obecně znamená kvalita. V široké rovině kvalitu definujeme jako *míru naplňování požadavků zákazníků/občanů na služby/činnosti a výrobky poskytovanými organizacemi* (Model CAF, 2009, s. 74). Ve srovnání s definicí kvality podle modelu CAF uvádíme pojem kvalita podle Bickové (2011, s. 53), kde popisuje kvalitu jako základ, který odpovídá na otázky typu Jak? a Jaký?. Shrnuje vlastnosti, které poukazují na to, co je daná věc. Kvalita představuje hodnotu a díky hodnotě jsme schopni vytvořit standard neboli normu.

Pro zajištění kvality služby se musí předem stanovit měřitelné parametry (kritéria), které poslouží posuzovatelům (inspektorům) pro systém bodového hodnocení. Na vytvoření standardů se může podílet, jak poskytovatel služby, tak i klienti dané služby. Hodnocení probíhá formou stupnic, kde hodnoty odpovídají dobrému nebo nedostatečnému stavu. (Matoušek et al, 2007, s. 125-126) Existuje řada modelů hodnocení kvality služeb. Mezi nejznámější modely hodnocení kvality patří model CAF vycházející z modelu excelence ETQM; Místní agenda 21; ISO, což je mezinárodní organizace zabývající se tvorbou norem; cyklus PDCA; benchmarking; BSC aj. (Půček et al, 2005, s. 45) Model CAF představuje společný hodnotící rámec. Hlavním záměrem je zlepšit výkonnost zařízení, služby či organizace, díky předem definovaného sebehodnotícího rámce. Struktura modelu CAF je tvořena devíti kritérii: vedení, zaměstnanci, strategie a plánování, partnerství a zdroje, procesy, zaměstnanci – výsledky, občané/zákazníci – výsledky, společnost – výsledky a nakonec klíčové výsledky výkonnosti.

Model CAF má dva způsoby hodnocení a to klasické bodové hodnocení, kde se využívá cyklu PDCA v pěti fázích a k dispozici je stobodová stupnice. Druhý způsob je bodové hodnocení s „jemným rozlišením“, kde se stanovují čtyři fáze cyklu PDCA, a kde potřebujeme důkazy. Stanovuje se zde i bodové hodnocení pro oblasti zlepšení. (Model CAF, 2009, s. 7-51) Cyklus PDCA je metoda, která se využívá při řešení každodenních problémů a zajišťuje kvalitu. Funguje na principu: plánuj – dělej – kontroluj – jednej. Cyklus začíná získáváním informací a stanovením plánu řešení. Následuje zavedení popsaných činností neboli realizaci plánu, a zkontrolování výsledků realizace. Pokud není problém vyřešen, tak se hledá příčina vyskytovaného problému a přichází nový upravený plán. Tento cyklus

se nadále opakuje. Výsledkem je tedy změna, která se stala součástí každodenních činností. (Sedláček, © 2001-2013) Stěžejním měřítkem pro hodnocení kvality sociálních služeb pro Českou republiku jsou standardy kvality sociálních služeb.

3.1 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality vznikly v roce 2002 pod vedením MPSV za spolupráce uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, nalezneme v příloze kritéria standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou *souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami* (§ 99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Standardy popisují kvalitní službu a jejich úkolem je měřit kvalitu poskytovaných sociálních služeb v zařízení, nestanovuje však práva a povinnosti uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Standardy platí pro všechny typy zařízení sociálních služeb, proto jsou formulovány obecně a řadu pravidel, jako cíl či poslání služby, kapacitu zařízení nebo cílovou skupinu musí definovat sám poskytovatel služby. Sociální služba má hlavní poslání pomoci lidem v nepříznivé sociální situaci. MPSV vytvořilo soubor kritérií (viz Příloha I.), s jejichž pomocí bude možné poznat, zdali daná sociální služba podporuje autonomii klienta a jeho osobní rozvoj. Zajištění kontroly kvality poskytovaných služeb zajišťuje inspekce poskytování sociálních služeb. *Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb* (§ 97 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Inspekci provádí inspekční tým, který tvoří nejméně tři členy. Nejméně jeden člen inspekčního týmu musí být zaměstnán výkonnou prací v krajské pobočce Úřadu práce. Výsledek inspekce tvoří inspekční zpráva. (§ 98 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) *Při hodnocení kvality v oblasti plánování služby používá inspekce následující metody a postupy:*

- *rozhovory s uživateli sociální služby,*
- *rozhovory s referujícími osobami,*
- *rozhovory s pracovním týmem,*
- *rozhovory s vedením organizace,*

- *studium dokumentace (pravidla pro plánování služby, dokumentace uživatelů služby – zejména soubor dokumentů individuálního plánování služby)* (Biceková et al, 2011, s.198)

Kritéria sociální služby jsou zaměřená na proces i výsledek, na plánování i splnění individuálních cílů. Výsledky standardů slouží ke zvětšení efektivity a zlepšení úrovně sociálních služeb. (Johnová, 2002, s. 1-2) Standardy sdružují 15 kritérií k hodnocení kvality, které spadají pod tři (na začátku již zmiňované) okruhy.

3.1.1 Klasifikace standardů kvality

Tři základní oblasti standardů kvality zahrnují standardy procedurální, personální a provozní. Každý okruh standardů rozděluje kritéria, kvůli srozumitelnosti a také proto, aby bylo možno posoudit, zda služby splňují požadavek standardu. Standardy jsou očíslovány následovně: podle standardu se určuje první číslo a druhé číslo nám značí pořadí kritéria.

Procedurální standardy jsou nejdůležitějšími, neboť upravují vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem sociální služby. Řadíme zde standardy číslo 1 – 8. Stanovují povinnosti poskytovatele, jakou sociální službu nabízí, komu je určena, kde se služba nachází a kdy je dostupná. Další a důležitou povinností poskytovatele je informovat osoby o možnosti stížnosti na způsob či kvalitu poskytované sociální služby. Další kritérium se zaměřuje na ochranu práv uživatele. Uživatel, který využívá poskytovanou sociální službu, pořád rozhoduje o svém životě, má základní lidské právo a svobodu řešit svou situaci podle sebe. Poskytovatel musí mít zpracované vnitřní pravidla, které zajišťují vymezení a řešení možných situací, také jejich postupy. Standardy upravují jednání se zájemcem o sociální službu, jeho požadavky a očekávání. Zařízení stanovuje postupy pro odmítnutí zájemce z mnoha důvodů, které upravuje zákon, jako kapacita zařízení či nesplnění podmínek cílové osoby (věku). Poskytovatel sociální služby musí mít zpracované postupy pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a následně vnitřní pravidla pro možnost průběžného plánování s uživatelem poskytované sociální služby. Kritéria hodnotí, zda poskytovatel nebo zaměstnanec sociální služby (sociální pracovník) s uživatelem naplňuje předem stanované cíle. Činnosti, rozhovory a docházka zájemců/uživatelů se zpracovává do dokumentace o evidenci osob, kterou je poskytovatel či pracovník sociální služby povinen vést. V neposlední řadě část kritéria hodnotí poskytovatele, zdali jeho činnost podporuje uživatele k navazování kontaktu s okolím a seznámení uživatele s jinými typy zařízení. (Johnová, 2002, s. 6-13)

Kritéria číslo 9 a 10 jsou obsaženy v **personálních standardech** kvality sociálních služeb. Personální oblast zajišťuje personální a organizační zajištění sociální služby, a profesní rozvoj zaměstnanců. Poskytovatel musí mít zpracované pravidla, které určují kvalifikační předpoklady na pozici pracovníka sociální služby. Poskytovatel musí mít zpracované pravidla, které určují kvalifikační předpoklady na pozici pracovníka sociální služby. Pravidla stanovují vnitřní organizační strukturu, počet pracovních míst nebo pracovní profily. Také musí mít zaměstnavatel zpracované pravidla pro působení osob, které jsou aktivní při poskytování služby, ale nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem sociální služby (dobrovolníci, praktikanti, lektoři). Setkáváme s postupy pro pravidelné hodnocení pracovníků a systémy finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Poskytovatel má zpracovaný systém komunikace mezi pracovníky navzájem, vedením zařízení a klienty. (Bicková et al, 2011, s. 64-65)

Provozní standardy jsou vymezeny kritérii čísel 11 – 15. Tyto standardy *vytvářejí provozně organizační a materiálně technické zázemí pro poskytování sociálních služeb* (Rychlík, 2009, s. 64). Tato oblast standardů upravuje dostupnost poskytované služby v místě a čase, což znamená stanovenou dobu a místo, kdy je sociální služba otevřená pro uživatele/zájemce. Další částí zastupující provozní oblast je informovanost o poskytované sociální službě. Sociální služba má být dobře popsána na internetu, v novinách apod. Část číslo 13 zpracovává podmínky a prostředí poskytované sociální služby. Poskytovatel má zajistit přirozené prostředí pro osoby cílové skupiny, a zajistit hygienické i materiální podmínky. Poskytovatel má vypracované postupy řešení pro havarijní a nouzové situace. Pracovníci zařízení jsou s těmito pokyny seznámeni. Poslední kritérium číslo 15 určuje zvyšování kvality sociální služby. Poskytovatel může sociální službu zlepšit díky zpětné vazbě od uživatelů. (Rychlík, 2009, s. 64-73) Uživatelé/zájemci mohou vyslovit ne/spokojenost s provozní dobou zařízení či poskytovanými službami.

3.2 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM T klub DOMA ve Zlíně

Každé zařízení sociální služby, v tomto případě nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně, má zpracované své vlastní standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Česká asociace streetwork, o. s. vydala standardy kvality sociálních služeb pro NZDM, které se používají jako základní materiál pro posouzení kvality sociálních služeb. Tyto standardy kvality slouží pro sociální pracovníky nízkoprahového

zařízení jen jako vodítko, jakým způsobem naplnit kvalitu poskytovaných sociálních služeb. NZDM T klub DOMA ve Zlíně má zpracované své vlastní vnitřní předpisy, které jsou formou manuálů. Tyto vnitřní předpisy jsou rozděleny podle kritérií standardů kvality sociálních služeb na oblast procedurální, personální a provozní. V procedurální oblasti najdeme poslání klubu: *posláním Unie Kompas je pomoc dětem, mládeži v nouzi v oblastech duševní, duchovní a tělesné* (Vnitřní předpisy Unie Kompas, o. s.). Nalezneme zde katalog služeb poskytovaných o. s. Unií Kompas, jako jsou aktivity a pobyt v bezpečném prostoru, poradenství, poskytnutí informací, pomoc při kontaktu s úřady, pomoc s přípravou do školy, klubové večery, dílny a fakultativní činnosti, které „Téčko" nabízí: nealko bar, internet. Řadíme zde i pravidla pro vyřizování stížností, například, jak má být *sdělen výsledek řešení:*

a) *v případě neanonymní stížnosti – písemně do vlastních rukou uživatele/zájemce,*
b) *v případě anonymní stížnosti – vyvěšením na nástěnce ve středisku klubu, kde je stížnost podaná,*
c) *v případě stížnosti v zastoupení – písemně do rukou zastupujících* (Vnitřní předpisy Unie Kompas, o. s.).

Nacházíme zde manuály pro dokumentaci o poskytování sociálních služeb – manuály jednání se zájemcem o službu, manuál pro uzavření ústní dohody o poskytování sociálních služeb, manuál pro plánování a průběh poskytování sociálních služeb v NZDM či manuál zániku dohody o poskytování sociálních služeb. Mezi personální oblast standardů kvality sociálních služeb řadíme zpracované manuály pro organizační řád UK (Unie Kompas), katalog prací UK, kvalifikační řád UK, předpisy UK pro přijímání zaměstnanců do pracovního poměru a přijímání studentů pro odbornou praxi či stáž. V dalším bodě jsou zpracovány hlavní zásady pracovně právních vztahů v UK, mzdový předpis UK, organizace porad nebo formuláře pro individuální plán vzdělávání na rok. Přehled základních činností a úkonů při poskytování sociálních služeb, manuál o informovanosti veřejnosti či manuál pro formu zpětné vazby od uživatelů/zájemců nízkoprahového zařízení, kterou bývá nejčastěji dotazník, najdeme v sekci provozních standardů.

Ve středisku divadelní proběhla úspěšně dne 2. 11. 2010 inspekce kvality sociálních služeb v plném rozsahu, kterou provedl tříčlenný tým MPSV. Nejnovější provedenou kontrolou byla kontrola standardů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež občanským sdružením ČAS v listopadu 2012.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Pro výzkumné šetření bakalářské práce jsme vybrali kvantitativně orientovaný výzkum. Pro realizaci výzkumného šetření jsme zvolili deskriptivní (popisný) výzkumný problém, který Gavora (2010, s. 56) definuje následovně: *Deskriptivní výzkumný problém zjišťuje a popisuje situaci, stav nebo výskyt určitého jevu.* Pro bakalářskou práci byl zvolen tento výzkumný problém: Jsou uživatelé a zájemci nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb a v jakých oblastech kvality má zařízení rezervy pro zlepšování svých služeb?

4.1 Cíl výzkumu

Z výzkumného problému jasně vyplývá, že hlavním cílem výzkumného šetření je zjistit jsou-li uživatelé a zájemci nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb a v jakých oblastech kvality má zařízení rezervy pro zlepšování svých služeb.

Dílčí cíle:

1. Zjistit, odkud se uživatelé a zájemci poskytované sociální služby dozvěděli o nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně. (Položka č. 1.)
2. Zjistit z jakých důvodů a jak často navštěvují uživatelé a zájemci nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně. (Položky č. 2 a 3.)
3. Zjistit, zdali jsou uživatelé a zájemci nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně obeznámeni se systémem podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb. (Položky v dotazníku č. 6 a 7.)
4. Zjistit, nakolik uživatelé a zájemci využívají nabízených herních aktivit v nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně, a jak jsou s nimi spokojeni. (Položky č. 9 a 10.)
5. Zjistit, nakolik uživatelé a zájemci využívají nabízených dílen v nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně, a jak jsou s nimi spokojeni. (Položky č. 11 až 13.)
6. Zjistit, do jaké míry jsou uživatelé a zájemci poskytované sociální služby spokojeni se stávající časovou a místní dostupností. (Položky v dotazníku č. 14 a 16.)
7. Zjistit, nakolik jsou uživatelé a zájemci poskytované sociální služby spokojeni s interiérem v T klubu DOMA ve Zlíně. (Položky v dotazníku č. 17 a 18.)

8. Zjistit, Jak uživatelé a zájemci poskytované sociální služby hodnotí své vztahy s ostatními uživateli/zájemci a pracovníky T klubu DOMA ve Zlíně. (Položky v dotazníku č. 4, 8, 19, 20, 21 a 22.)

4.2 Výzkumná metoda

Jako výzkumnou metodu jsme zvolili formu dotazníkového šetření. Dotazník je anonymní a dobrovolný, proto pokud respondenti nechtěli odpovídat na některé otázky, tak nemuseli. Dotazník (viz Příloha II.) je sestaven z 24 položek, které tvoří 3 oblasti zájmu. První oblast tvoří otázky procedurální, kde užíváme položky uzavřené a polouzavřené. Procedurální oblast se zaměřuje zejména na systém stížnosti na kvalitu i poskytované služby, na informovanost uživatelů a zájemců nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně. Druhou oblastí jsou provozní otázky, zejména týkající se volnočasových aktivit nabízených v „Téčku“ a interiér. V této části nalezneme položky uzavřené, polouzavřené, ale také jednu otevřenou, které dává možnost uživatelům/zájemcům sdělit, co by rádi změnili v zařízení. Třetí oblast se zabývá vztahovou částí, kde zjišťujeme, jaký dojem pracovník dělá na klienty a jaký vztah k nim i má. Můžeme zde naleznout otázky polouzavřené a uzavřené. Na konci dotazníku mapujeme 2 otázkami demografické údaje a to pohlaví a věkovou skupinu uživatelů/zájemců.

4.3 Výzkumný soubor

Základní soubor tvoří děti a mládež ve věku 13 – 21 let, a dotazovaní jsou zároveň uživatelé nebo zájemci nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně. Z informací získaných z nízkoprahového klubu tvoří základní soubor 81 klientů. Při volbě výzkumného souboru jsme použili způsob výběru dat: záměrný kvótní. Záměrný výběr je specifický výběrem jistého prvku, tudíž nejde říci, že se jedná o náhodu. Díky kvótnímu výběru si můžeme určit kontrolní znaky, které nám pomohou se orientaci výběru. (Chráska, 2007, s. 22) Kontrolním znakem se stalo věkové rozmezí respondentů (13-21 let) a být součástí klientely nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně (uživatel, zájemce). Celkem bylo rozdáno 40 dotazníků, kdy jejich návratnost tvořila 80%, což činí 32 dotazníků.

Položka č. 23

Tabulka 1: Složení respondentů podle pohlaví

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
Muž	15	47
Žena	17	53
	Σ 32	Σ 100,0

Tato tabulka určuje počet respondentů na základě složení podle pohlaví, kde z výsledků vyplývá, že odpovídalo 53% žen a 47% mužů.

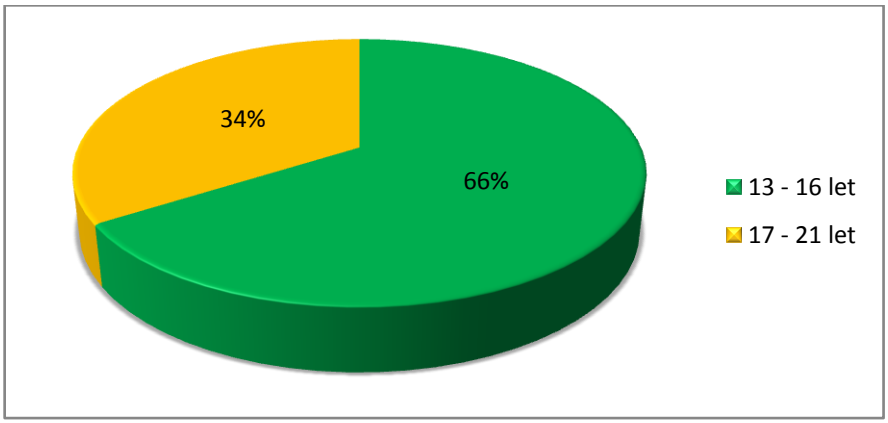
4.4 Průběh výzkumu

Anonymní dotazníky byly rozdány v březnu 2013, v nízkoprahovém zařízení na ulici Divadelní – v T klubu DOMA ve Zlíně, a sesbírány v dubnu 2013. Sociální pracovníci poskytli dotazníky uživatelům i zájemcům poskytované sociální služby. Data výzkumného šetření byly zpracovány pomocí čárkovací metody a zaneseny do tabulek, kde jsme uváděli alternativní četnost a relativní četnost v procentech. Pro přehlednější znázornění jsme k tabulkám vytvořili i grafické znázornění. Výsledky pomohou zlepšit úroveň kvality poskytovaných služeb, již ve zmiňovaném zařízení.

5 ANALÝZA DAT A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Pro zjištění demografických dat, nám poslouží položky č. 23 a 24, které nám udávají složení respondentů podle věkové skupiny a podle pohlaví. Položka č. 23 Pohlaví respondentů je již vyobrazena v kapitole 4.3 Výzkumný soubor.

Položka č. 24 Věková skupina respondentů



Graf 1: Věková skupina respondentů

Položka č. 24 představuje položku filtrační, kdy má za úkol eliminovat jedince, kteří nejsou ve věkové skupině 13 – 21 let. Analýzou dat jsme zjistili, že 66% respondentů se pohybuje ve věkové skupině 13 – 16 let a zbylých 34% respondentů patří do věkové skupiny 17 – 21 let.

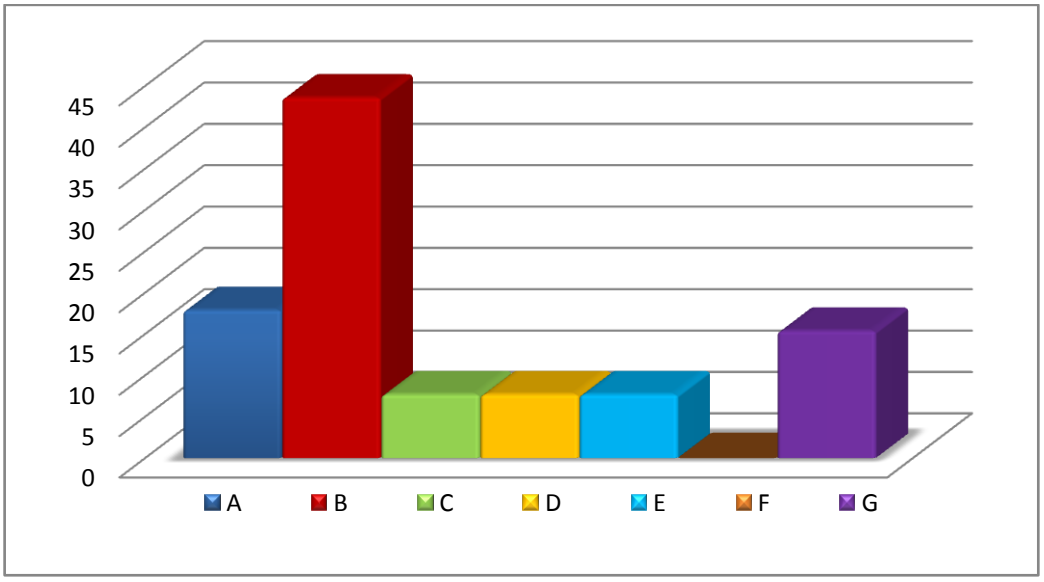
Dílčí cíl. 1

Zjistit, odkud se uživatelé a zájemci poskytované sociální služby dozvěděli o nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně. (Položka č. 1.)

Položka č. 1: Kde si se o T klubu DOMA dozvěděl/a?

Tabulka 2: Informovanost o T klubu DOMA ve Zlíně

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A navštěvoval/a „malé Téčko“	7	17,9
B kamarád	17	43,6
C rodina	3	7,7
D streetworker	3	7,7
E internet	3	7,7
F tisk	0	0
G Odjinud	6	15,4
	Σ 39	Σ 100,0



Graf 2: Informovanost o T klubu DOMA ve Zlíně

Respondenti mohli odpovědět na více odpovědí, kde se o T klubu dozvěděli. Cílem bylo zjistit, kde se nejčastěji o T klubu DOMA ve Zlíně dozvídají a posílit tak strany, které nejsou tak často zmiňované. Z grafického znázornění vyplývá, že nejvíce respondentů se o „Téčku“ dozvědělo od kamarádů (43,6%). Poté respondenti odpovídali, že již navštěvovali

„malé Téčko“ (17,9%) a přibližně stejně vybrali možnost jinde (15,4%), kde nejčastěji uváděli sami sebe. Na stejné pozici (7,7%) respondenti uvedli, že se o „Téčku“ dozvěděli od rodiny, streetworkera nebo z internetu. Ani jeden respondent se o nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně nedozvěděl z tisku.

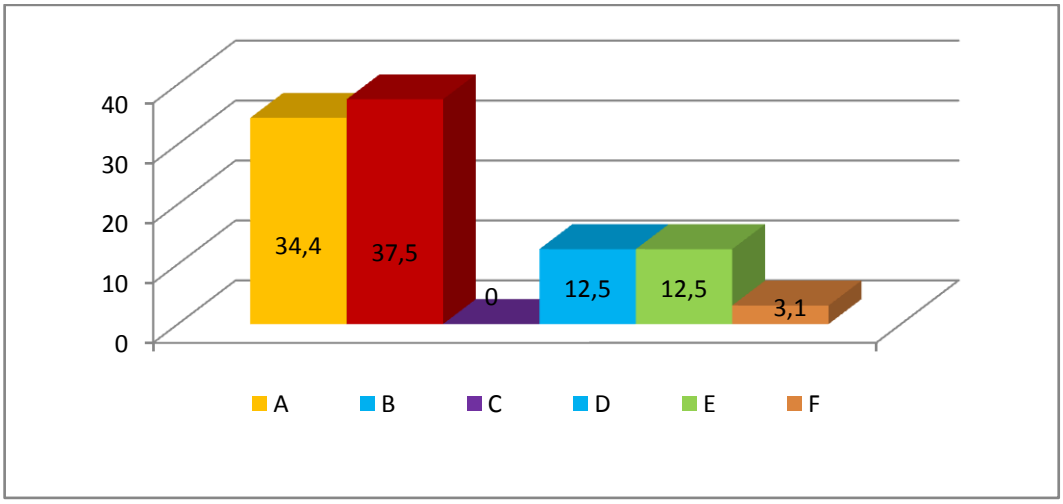
Dílčí cíl. 2

Zjistit z jakých důvodů a jak často navštěvují uživatelé a zájemci nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně. (Položky č. 2 a 3.)

Položka č. 2: Jak často navštěvuješ „Téčko“?

Tabulka 3: Návštěvnost T klubu DOMA ve Zlíně

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
A každý den	11	34,4
B 2x – 3x týdně	12	37,5
C 1x týdně	0	0
D 2x – 3x měsíčně	4	12,5
E 1x měsíčně	4	12,5
F jinak	1	3,1
	Σ 32	Σ 100,0



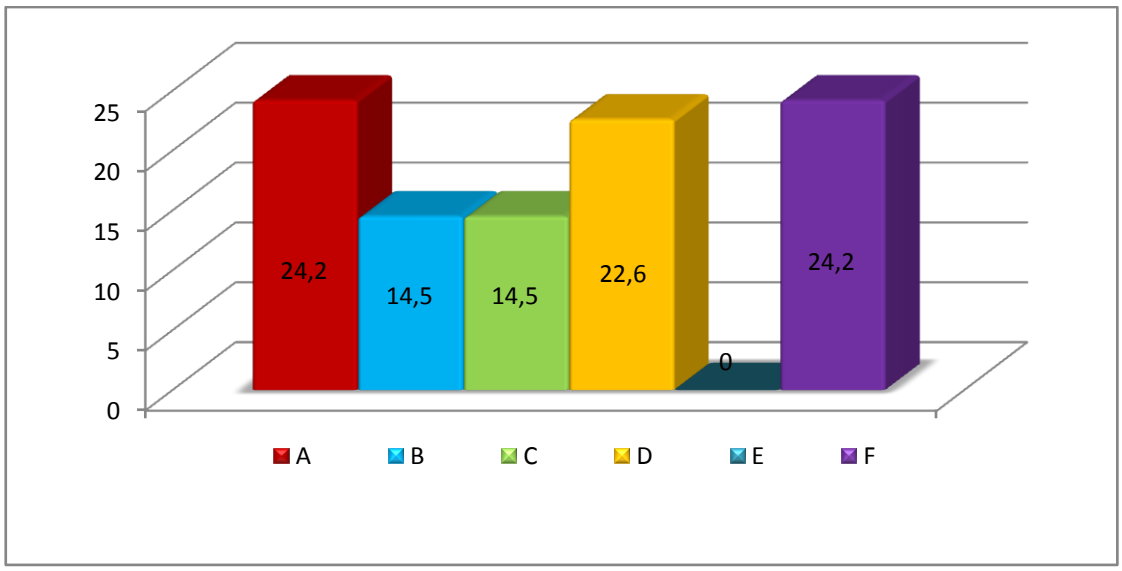
Graf 3: Návštěvnost T klubu DOMA ve Zlíně

Ze znázornění grafu vyplývá více než třetina (37,5%) všech respondentů navštěvují nízkoprahové zařízení „Téčko“ 2x – 3x týdně. Další třetina dotazovaných (34,4%) dokonce zařízení navštěvuje každý den. Stejnou příčku (12,5%) obsadily možnosti 2x – 3x měsíčně a 1x měsíčně.

Položka č. 3: Z jakého důvodu chodíš do „Téčka“?

Tabulka 4: Důvody návštěvnosti T klubu DOMA ve Zlíně

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
A nuda	15	24,2
B rada, pomoc	9	14,5
C popovídat si	9	14,5
D za přáteli	14	22,6
E počasí	0	0
F zábava	15	24,2
	Σ 62	Σ 100,0



Graf 4: Důvody návštěvnosti T klubu DOMA ve Zlíně

Z uvedených dat můžeme vyčíst, že nejčastějšími důvody pro návštěvu nízkoprahového klubu z pohledu respondentů jsou nuda i zábava (v obou případech 24,2%). 22,6% navštěvují „Téčko“ za přáteli. Nejméně početnými důvody, proč respondenti navštěvují zařízení, jsou: povídání a rada, pomoc. Ani jeden respondent nevyslovil názor, že by do zařízení chodil kvůli počasí.

Domníváme se, že čtvrtina respondentů, kteří uvedli za důvod návštěvy nudu, nejsou schopni sami naplnit svůj volný čas a chodí do „Téčka“, kvůli zábavě a náplní volného času, jakými jsou nejrůznější možnosti her a dílen.

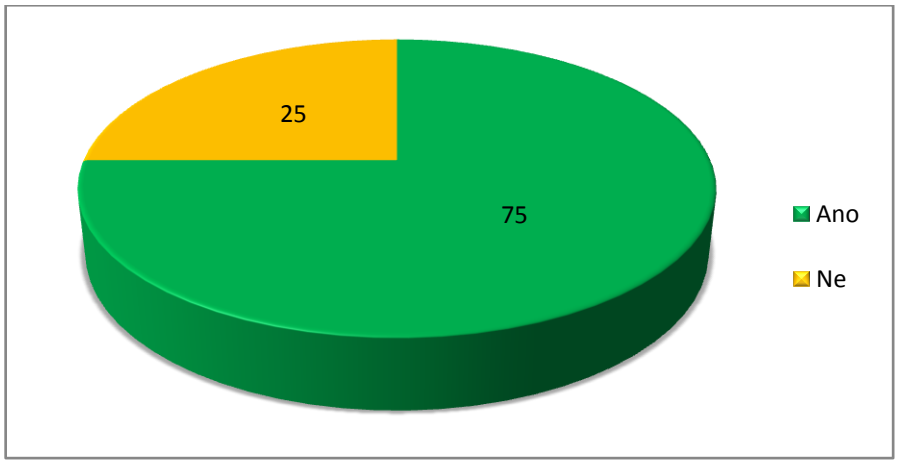
Dílčí cíl 3.

Zjistit, zdali jsou uživatelé a zájemci nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně obeznámeni se systémem podávání stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb? (Položky v dotazníku č. 6 a 7.)

Položka č. 6: Víte, jakým způsobem můžete podat stížnost?

Tabulka 5: Informovanost respondentů o systému podání stížnosti

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
Ano	24	75
Ne	8	25
	Σ 32	Σ 100,0



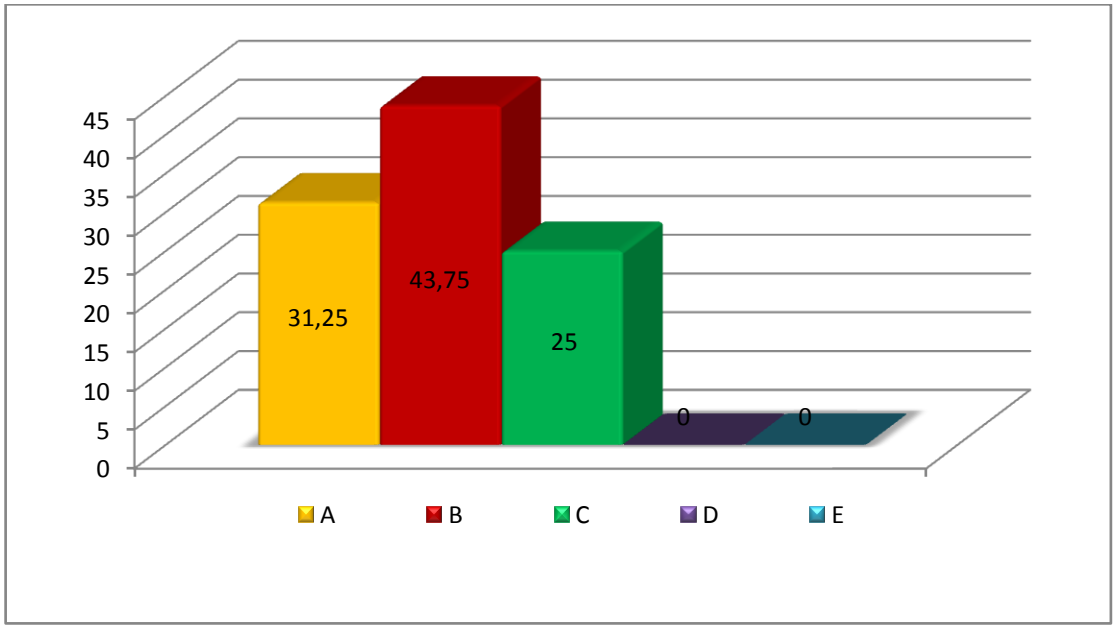
Graf 5: Informovanost respondentů o systému podání stížnosti

Z grafického znázornění jasně vyplývá, že tři čtvrtiny (75%) ze všech respondentů ví, jak podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb i konkrétní způsob podání. Pouze jedna čtvrtina respondentů (25%) o možnostech podání stížnosti neví. Respondenti, kteří odpověděli ano, uváděli způsob, jak podat stížnost, a to ústně nebo písemně. Mnoho respondentů uvedlo, že je nejlepší říct stížnost po cizí osobě (kamarádovi).

Položka č. 7: Jak hodnotíte přístup vedoucí služby při řešení Vaší stížnosti?

Tabulka 6: Spokojenost s řešením stížností

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A vynikající	10	31,25
B velmi dobrý	14	43,75
C dobrý	8	25
D dostatečný	0	0
E nedostatečný	0	0
	Σ 32	Σ 100,0



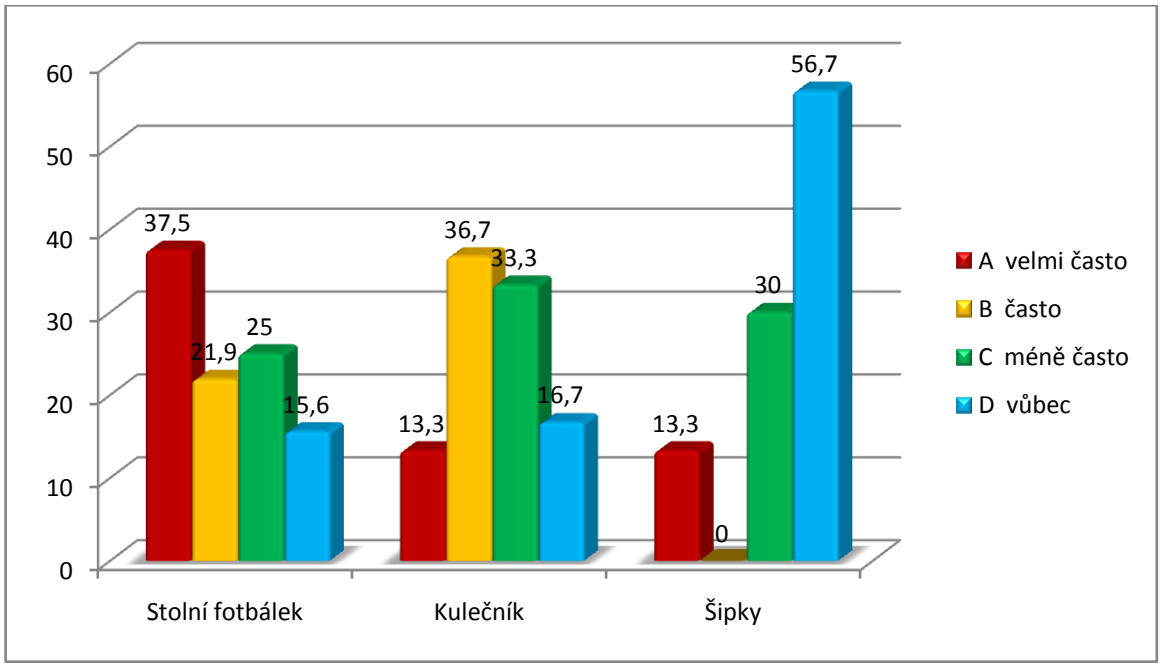
Graf 6: Spokojenost s řešením stížností

Jako nejčastější vyhodnocenou odpověď můžeme vyčíst z grafického znázornění možnost B velmi dobré řešení stížnosti (43,75%). Druhou nejčastější odpovědí je možnost A vynikající řešení (31,25%) a čtvrtina respondentů uvedlo, že přístup sociálního pracovníka k řešení stížnosti je dobrý (25%).

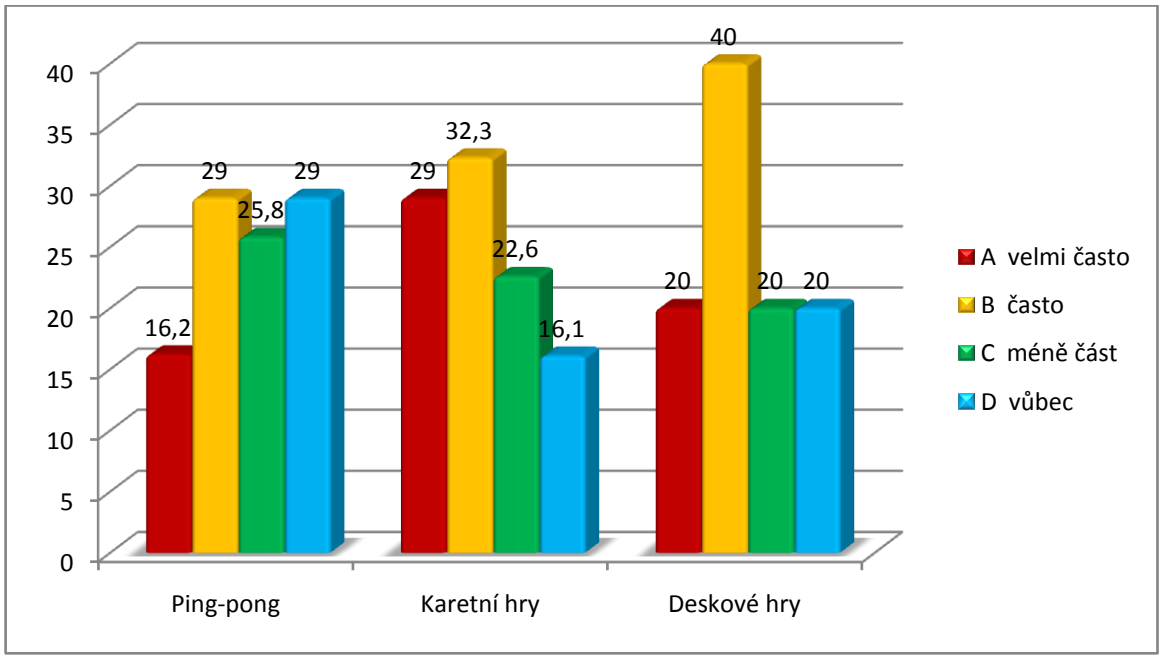
Dílčí cíl 4

Zjistit, nakolik uživatelé a zájemci využívají nabízených herních aktivit v nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně, a jak jsou s nimi spokojeni. (Položky č. 9 a 10.)

Položka č. 9: Jak často při návštěvě „Téčka“ využíváš her?



Graf 7: Volnočasové aktivity I.



Graf 8: Volnočasové aktivity II.

Z grafického znázornění jasně vyplývá, že nejčastější volnočasovou aktivitou jsou stolní hry, zejména karetní hry (29% a 32,3%) a deskové hry (20% a 40%). Třetí nejčastější volnočasovou aktivitou se stal stolní fotbálek (37,5% a 21,9%). Poté respondenti mají v oblibě

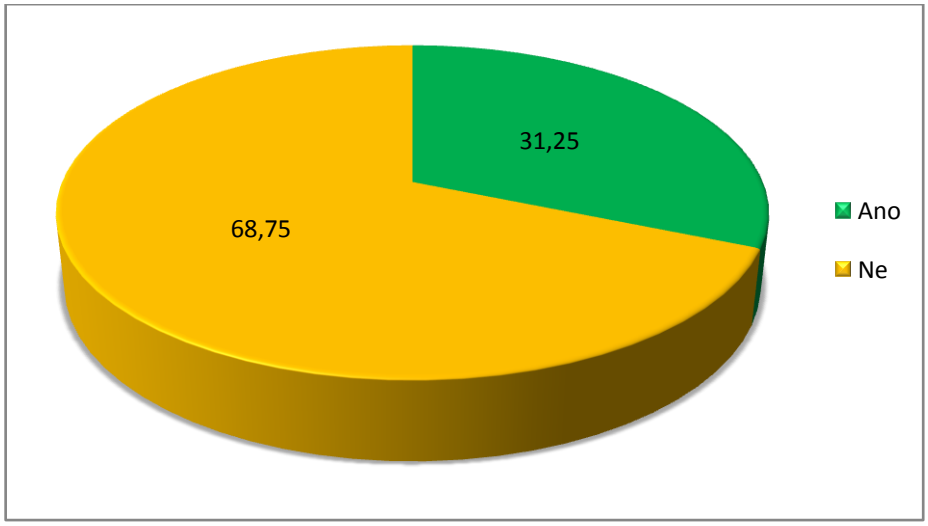
kulečník (13,3% a 36,7%) a ping-pong (16,2% a 29%). Respondenti uvádí, že nejméně často hrají šipky (13,3%).

Domníváme se, že pomocí herních aktivit pracovníci i uživatelé/zájemci poskytované sociální služby snáze navazují kontakt. Předpokládáme, že stolní hry jsou nejoblíbenější kvůli klidnému posezení kolem stolu a odpočinku.

Položka č. 10: Chybí Vám určitá hra v „Téčku“?

Tabulka 7: Absence hry

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
Ano	10	31,25
Ne	22	68,75
	Σ 32	Σ 100,0



Graf 9: Absence hry

Cílem bylo zjistit, jestli nějaká hra uživatelům v zařízení chybí a popřípadě která. Z grafického znázornění vyplývá, že třetině všech dotazovaných respondentů (31,25%) schází určitá hra v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně. Zbylé dvě třetiny respondentů (68,75%) jsou spokojeny s nabízenými volnočasovými aktivitami v zařízení. Nejčastější hry, které respondentům schází, jsou nové deskové Monopoli a hra Ubongo.

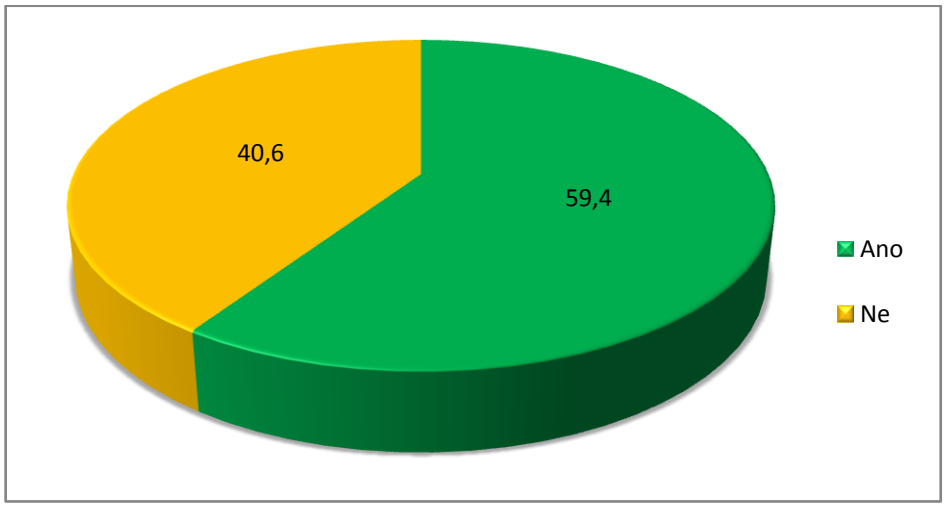
Dílčí cíl 5.

Zjistit, nakolik uživatelé a zájemci využívají nabízených dílen v nízkoprahovém zařízení T klubu DOMA ve Zlíně, a jak jsou s nimi spokojeni. (Položky č. 11 až 13.)

Položka č. 11: Využíváte nabízené dílny v „Téčku“?

Tabulka 8: Využití dílen

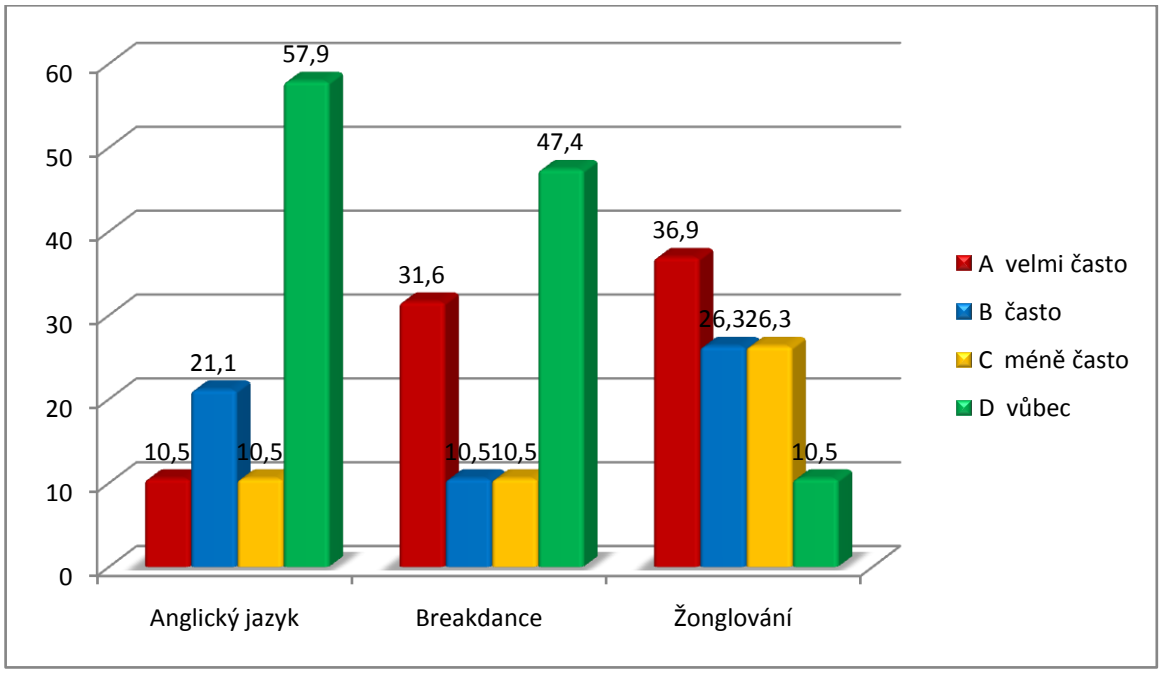
	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
Ano	19	59,4
Ne	13	40,6
	Σ 32	Σ 100,0



Graf 10: Využití dílen

Z výsledků položky vyplývá, že 59,4% respondentů využívají možnosti nabízených dílen a zbylých 40,6% respondentů nikoliv. Domníváme se, že respondenti nevyužívají nabízené dílny, neboť jim chybí pestřejší výběr.

Položka č. 12: Jak často využíváte konkrétní dílny?



Graf 11: Srovnání současně nabízených dílen

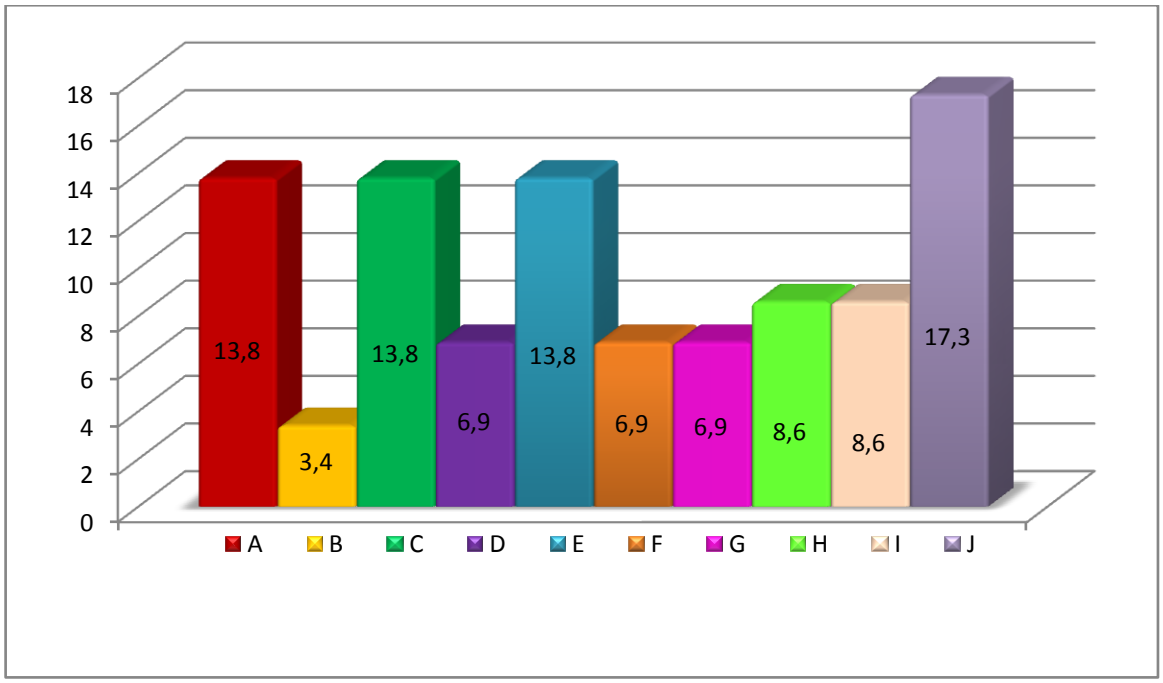
Cílem bylo zjistit, které ze současných dílen nejčastěji klienti využívají. Na tuto položku odpovídalo 60% všech dotazovaných respondentů, kteří na předchozí otázku (č. 11) odpovědělo, že využívají nabízené dílny. Z grafického znázornění vyplývá, že respondenti nejčastěji využívají nabízenou dílnu – žonglování (36,9% a 26,3%). Druhou nejoblíbenější dílnou je dílna breakdance (31,6% a 10,5%). A nejméně využívanou dílnou je dílna anglického jazyka (10,5% a 21,1%).

Položka č. 13: Kterou dílnu byste v budoucnosti v Téčku uvítal/a?

Tabulka 9: Nabídka dílen

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
A keramika	8	13,8
B tvořivá dílna	2	3,4
C zumba	8	13,8
D aerobik	4	6,9
E karate	8	13,8
F francouzština	4	6,9
G němčina	4	6,9

H bicí	5	8,6
I kytara	5	8,6
J jiná	10	17,3
	Σ 58	Σ 100,0



Graf 12: Nabídka dílen

Z grafického znázornění vyplývá, že respondenty zaujaly všechny nabízené možnosti konkrétních dílen. Nejvíce respondentů využilo otevřenou odpověď jiná (17,3%). Respondenti uváděli, že by si přáli dílnu venkovních sportů, jako parkour či fotbal. Za zajímavou dílnu uvádím výuku na DJ, judo nebo body building. Na druhé pozici nejčastěji odpovídaných možností se staly dílny: keramika, zumba a karate (13,8%). Poté respondenty nejvíce zaujaly muzikální dílny (8,6%): bicí a kytara. Na předposledním místě hodnotili respondenti dílny (6,9%) francouzského, německého jazyku a aerobik. Nejméně respondentů projevilo zájem o tvořivou dílnu (3,4%).

Předpokládáme, že nabízené dílny fungují v nízkoprahovém zařízení bezplatně a jsou pro klienty vždy dostupné v předem stanovený den a hodinu. Cílem bylo zjistit, kterou z nabízených dílen by si v budoucnu přáli respondenti v „Téčku“.

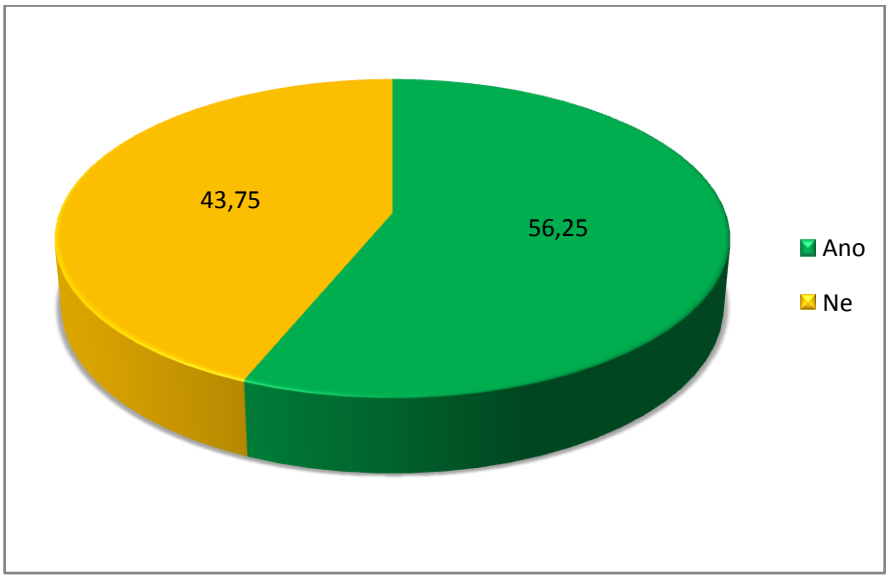
Dílčí cíl 6.

Zjistit, do jaké míry jsou uživatelé a zájemci poskytované sociální služby spokojeni se stávající časovou a místní dostupností. (Položky v dotazníku č. 14 a 16.)

Položka č. 14: Vyhovuje Vám otevírací doba klubu?

Tabulka 10: Spokojenost s provozní dobou zařízení

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Ano	18	56,25
Ne	14	43,75
	Σ 32	Σ 100,0



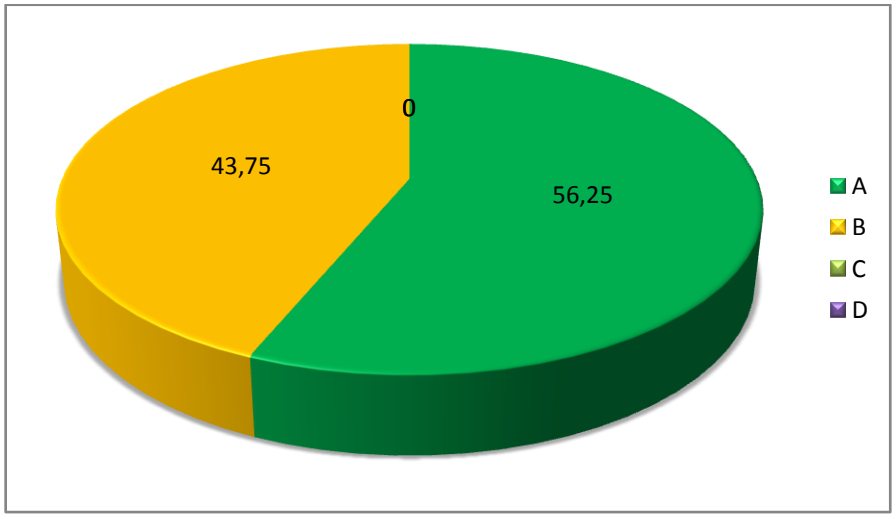
Graf 13: Spokojenost s provozní dobou zařízení

V současné době je nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně otevřeno od pondělí do čtvrtku (14:00 – 19:00) a v pátek (14:00 – 18:00). Cílem bylo zjistit, zdali uživatelům a zájemcům poskytované sociální služby vyhovuje provozní doba zařízení. Větší polovina dotazovaných je spokojena s provozní dobou zařízení (56,25%) a zbytek respondentů, by provedlo drobné úpravy (43,75%). Do kolonky, jaká otevírací doba klubu by jim nejvíce vyhovovala, nejčastěji respondenti uváděli prodloužení provozní doby do 20 hodiny večerní.

Položka č. 16: Jste spokojený/á s umístěním „Téčka“?

Tabulka 11: Spokojenost s lokalizací zařízení

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A velmi spokojený/á	18	56,25
B spokojený/á	14	43,75
C nespokojený/á	0	0
D velmi nespokojený/á	0	0
	Σ 32	Σ 100,0



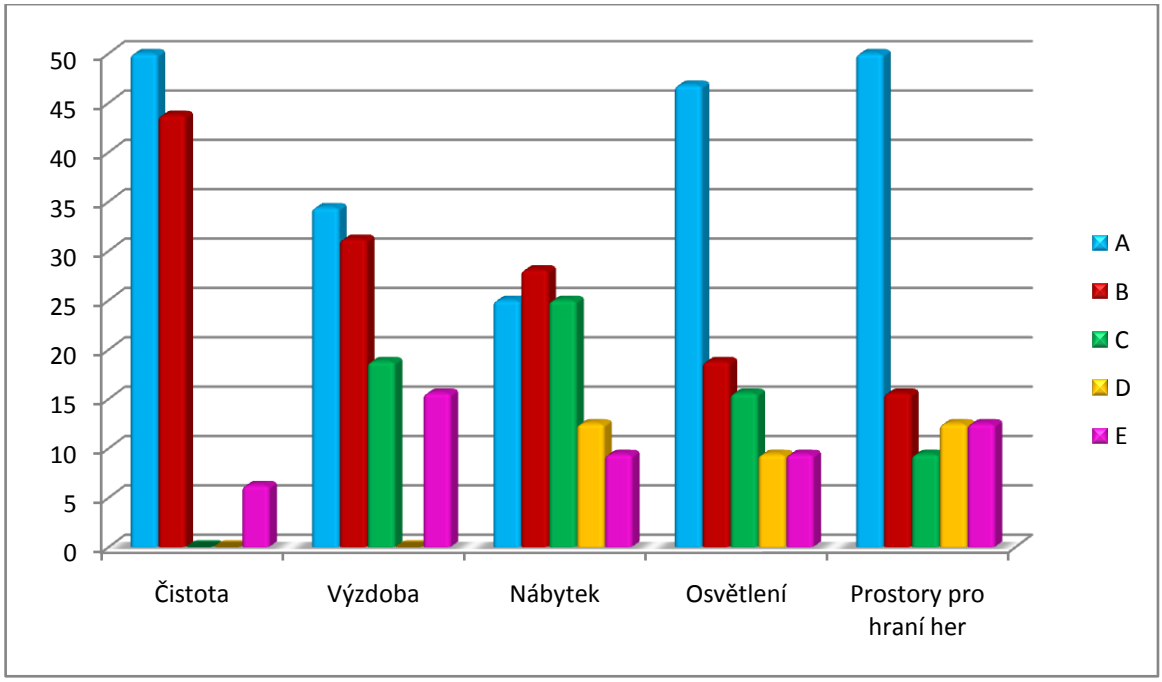
Graf 14: Spokojenost s lokalizací zařízení

V současné době sídlí středisko T klub DOMA ve Zlíně na ulici Divadelní v centru města. Cílem bylo zjistit, jsou-li klienti „Téčka“ spokojení s umístěním nízkoprahového klubu. Se současnou lokalitou jsou spokojeni všichni respondenti (56,25% a 43,75%).

Dílčí cíl. 7

Zjistit, nakolik jsou uživatelé a zájemci poskytované sociální služby spokojeni s interiérem v T klubu DOMA ve Zlíně. (Položky v dotazníku č. 17 a 18.)

Položka č. 17:Jak se Vám líbí uvnitř Téčka?



Graf 15: Spokojenost s interiérem zařízení

Cílem položky bylo zjistit, zdali jsou klienti spokojeni s čistotou, výzdobou, nábytkem, osvětlením a s prostory, které slouží k hraní her. Podle odpovědí bude možné určit, které části interiéru vylepšit. Z grafického znázornění vyplývá, že respondenti jsou nejméně spokojeni s nábytkem (25%), které se nachází v zařízení. Méně spokojeni jsou také s výzdobou (34,4%) a s osvětlením (46,8%). Naopak nejvíce jsou dotazováni spokojeni s prostory pro hraní her (50%) a čistotou (50%) zařízení.

Položka č. 18

Co byste rád/a v Téčku změnil/a?

Většina dotazovaných respondentů nevyužila možnost uvést, co by si v zařízení přáli změnit či zlepšit. Pět respondentů uvedlo, že by si přálo do akustické zkušebny nové mik-

rofony a větší reprobedny. Tři respondenti by si přáli v zařízení internet zdarma. Za kuriozitu shledáváme odpověď větší strop, neboť zařízení se nachází ve sklepení.

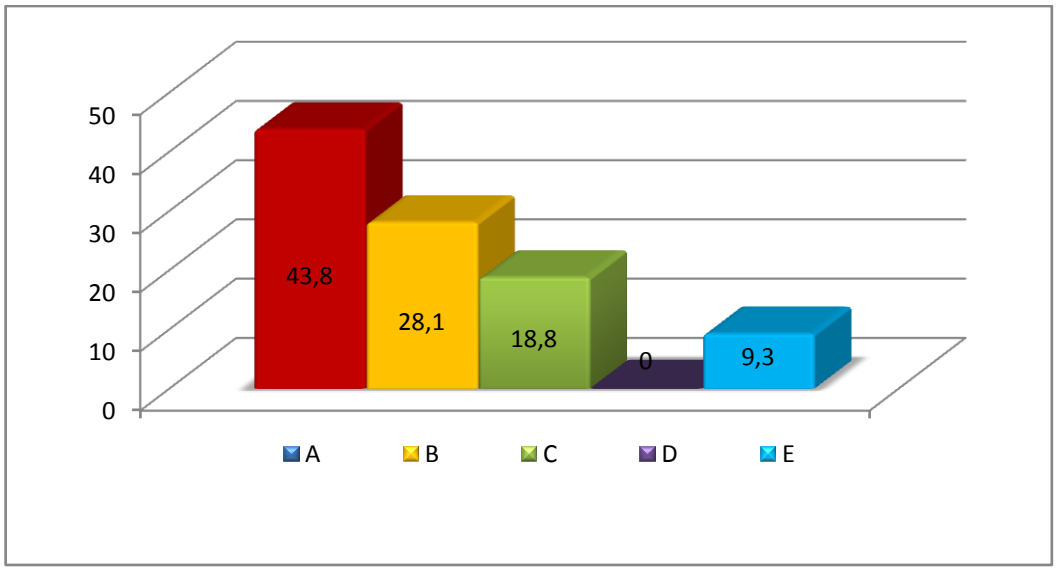
Dílčí cíl. 8

Zjistit, Jak uživatelé a zájemci poskytované sociální služby hodnotí své vztahy s ostatními uživateli/zájemci a pracovníky T klubu DOMA ve Zlíně. (Položky v dotazníku č. 4, 8, 19, 20, 21 a 22.)

Položka č. 4: Jaký dojem na Vás udělal kontakt s pracovníkem, který mě při první návštěvě provedl klubem?

Tabulka 12: První dojem respondenta na pracovníka T klubu DOMA ve Zlíně

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A vynikající	14	43,8
B velmi dobrý	9	28,1
C dobrý	6	18,8
D dostatečný	0	0
E nedostatečný	3	9,3
	Σ 32	Σ 100,0



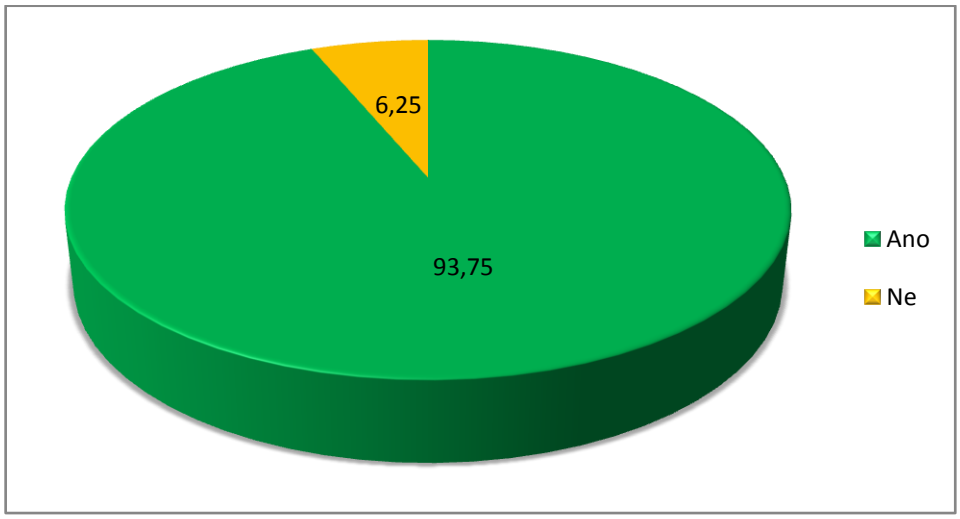
Graf 16: První dojem respondenta na pracovníka T klubu DOMA ve Zlíně

Z grafického znázornění vyplývá, že sociální pracovník v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně udělal na respondenty vynikající dojem (43,8%), velmi dobrý dojem (28,1%) a dobrý dojem (18,8%). Z celkového počtu respondentů vybralo 9,3% možnost nedostatečně, tzn., že sociální pracovník na respondenty neudělal dobrý dojem.

Položka č. 8: Pokud máte nějaké problémy, můžete se někomu svěřit?

Tabulka 13: Položka č. 8

	Absolutní četnost	**Relativní četnost (%)**
Ano	30	93,75
Ne	2	6,25
	Σ 32	Σ 100,0



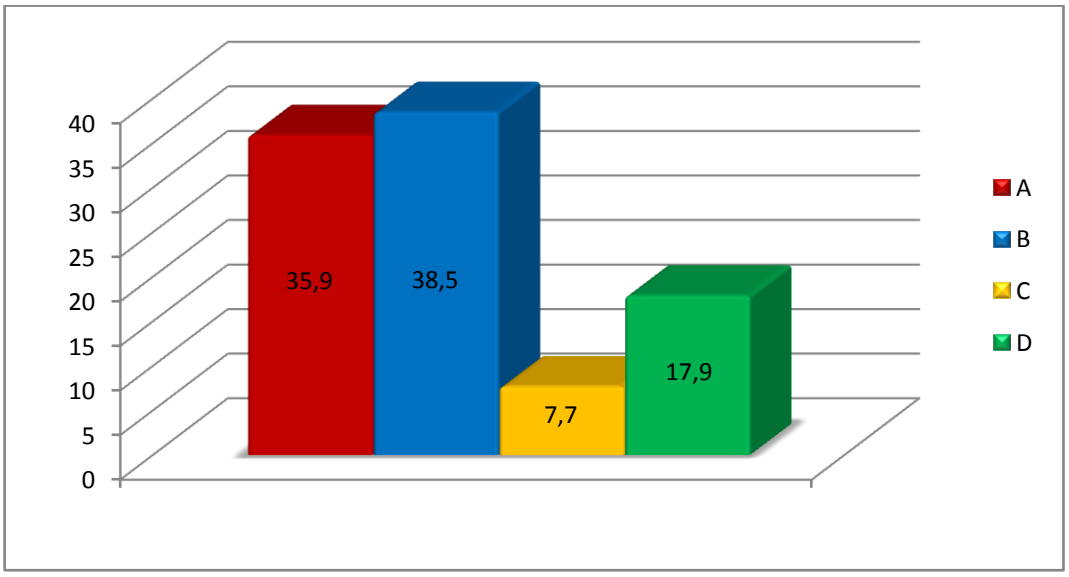
Graf 17: Položka č. 8

Z celkového počtu dotazovaných většina respondentů uvedla, že se má komu svěřit (93,75%). Jen dva respondenti uvedli, že se nemají komu svěřit (6,25%). V případě, že respondenti vybrali možnost ano, měli možnost napsat, komu se mohou svěřit. Většina respondentů psala jména sociálních pracovníků, dobrovolníků a praktikantů pohybujících se v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně. Cílem této položky bylo zjistit, jestli se mají komu uživatelé/zájemci zařízení svěřit, popřípadě jestli pracovníkovi, pokud ano naznačovalo by to důvěru mezi klientem a pracovníkem zařízení.

Položka č. 19: Kdo Vám pomohl navázat vztah s ostatními klienty zařízení?

Tabulka 14: Vztahy v zařízení I.

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A pracovník zařízení	14	35,9
B kamarád	15	38,5
C jiný klient	3	7,7
D někdo jiný	7	17,9
	Σ 39	Σ 100,0



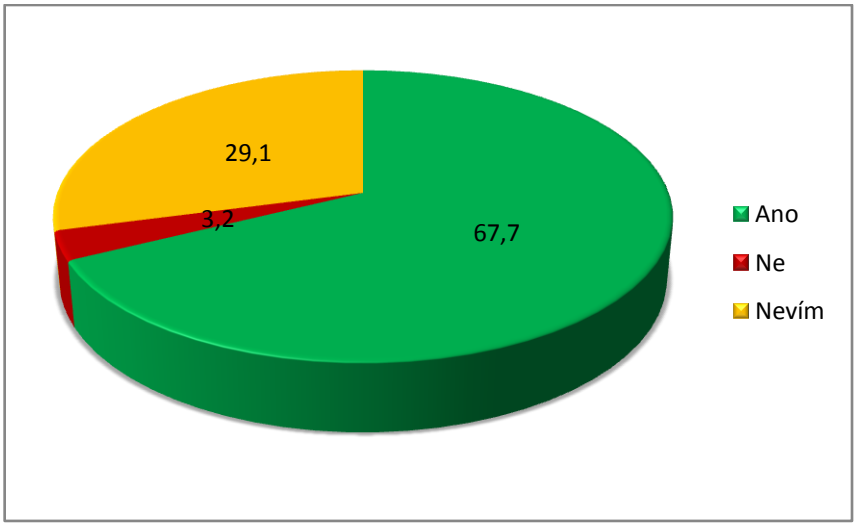
Graf 18: Vztahy v zařízení I.

Cílem bylo zjistit, nakolik pomáhají pracovníci vytvářet vztahy mezi klienty a pokud klientům nepomáhají sociální pracovníci, tak kdo je osobou, která jim pomáhá. Osobou, která nejčastěji pomáhá respondentům navazovat vztahy s ostatními klienty v nízkopahovém zařízení je jejich kamarád (38,5%). Druhou nejčastější osobou je sociální pracovník zařízení (35,9%). Necelá čtvrtina respondentů (17,9%) uvedla, že jim někdo jiný pomohl navázat kontakt s ostatními klienty. Nejčastější odpověď byla, že oni sami. Nejméně častou odpovědí se stala možnost jiný klient (7,7%).

Položka č. 20:Berou Vás kamarádi v zařízení takového/ou jaký/á jste?

Tabulka 15: Vztahy v zařízení II.

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
Ano	21	67,7
Ne	1	3,2
Nevím	9	29,1
	Σ 31	Σ 100,0



Graf 19: Vztahy v zařízení II.

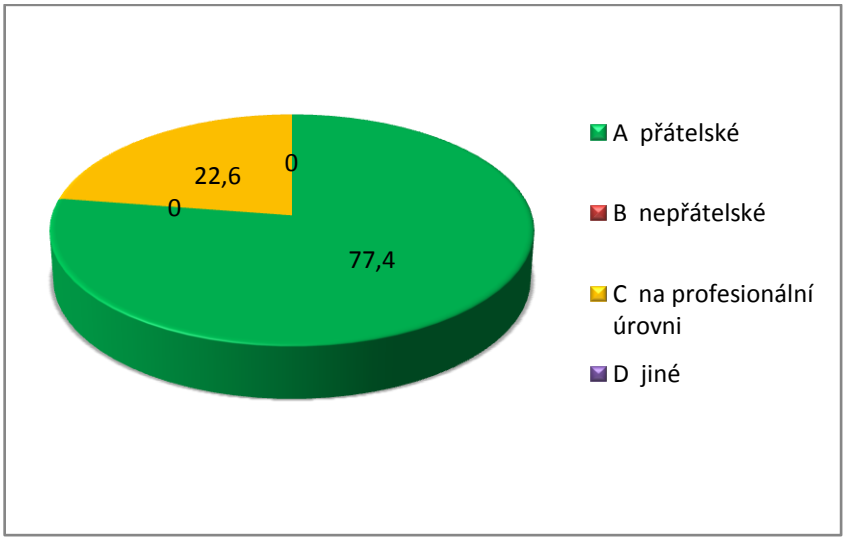
Většina dotazovaných respondentů uvedla, že je kamarádi ze zařízení berou takové, jakými jsou (67,7%). Menší část respondentů na tuto otázku nedokázala odpověď, a tak využili možnost nevím (29,1%). Pouhé 3,2% respondentů uvedla, že je ostatní klienti v zařízení neberou takové, jakými jsou. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

Položka č. 21

Jaké vztahy převládají mezi Vámi a pracovníky zařízení obecně?

Tabulka 16: Vztahy v zařízení III.

	Absolutní četnost	Relativní četnost (%)
A přátelské	24	77,4
B nepřátelské	0	0
C na profesionální úrovni	7	22,6
D jiné	0	0
	Σ 31	Σ 100,0



Graf 20: Vztahy v zařízení III.

Cílem bylo zjistit, jaké vztahy převládají mezi pracovníky zařízení a klienty zařízení. Z grafického znázornění jasně vyplývá, že vztahy, které převládají mezi pracovníky T klubu DOMA ve Zlíně a jejich uživateli/zájemci zařízení jsou na přátelské úrovni (77,4%), a také na úrovni profesionální (22,6%). Nikdo z respondentů neuvedl, že by jejich vztahy měly být nepřátelské nebo jiné.

Položka č. 22

Cítíte se v „Téčku“ bezpečně?

Nejdůležitější v nízkoprahovém T klubu DOMA ve Zlíně je ochrana práv a soukromí všech uživatel a zájemců poskytované sociální služby. Proto bylo cílem zjistit, zdali se všichni respondenti cítí zde bezpečně. Výsledkem šetření se prokázalo, že celých 100 % respondentů se v „Téčku“ cítí bezpečně.

5.1 Shrnutí výsledků výzkumu

Provedený výzkum dotazníkového šetření máme možnost srovnat s projektem, který funguje v rámci občanského sdružení České asociace streetwork s názvem „Pod lupou“. Tento projekt se zabývá problematikou nízkoprahových zařízení a bude sbírat data do roku 2015. Na tento typ dotazníku odpovídají, jak klienti, tak i pracovníci zařízení. Bohužel jsou data přístupná jen členům ČAS a s nimi spolupracujícími organizacemi. (Čada, 2012) Dotazníkového šetření se zúčastnilo 32 respondentů, z toho 17 žen a 15 mužů ve věkovém

rozmezí 13-21let, kteří navštěvují nízkoprahové zařízení pro děti a mládež T klub DOMA ve Zlíně. Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že je potřeba více informovat rodiče o možnostech smysluplného trávení volného času jejich dětí v nízkoprahovém zařízení. Posílit propagaci nízkoprahových klubů na internetových serverech a v tisku. Dále jsme se dozvěděli, že většina respondentů navštěvuje „Téčko" pravidelně a není, tak problém sledovat pokroky, které uživatel/zájemce dělá. Respondenti chodí do klubu za zábavou a přáteli, ale také popovídat si a za radou. Dílčím cílem bylo také zjistit, zdali klienti klubu využívají nejrůznější možnosti volnočasových aktivit, jak jsou s nimi spokojeni, a které hry jim například scházejí. Respondenty spíše baví pasivnější hry, zejména karetní hry. Pár respondentů uvedlo, že by si přáli novou deskovou hru Monopoly. Nedostatky shledáváme v oblasti nabízených dílen, kde téměř polovina respondentů není spokojena s nabízenými dílnami. Nejoblíbenější současnou dílnou je dílna žonglování. Respondenti by využívali spíše aktivnějších dílen jako je karate, zumba či parkour. Dále se zabýváme místní a časovou dostupností služby, kdy s umístěním klubu jsou všichni spokojeni, avšak téměř 60% respondentů nejsou spokojeni s provozní dobou zařízení. Preferovali by otevírací dobu každý den od 14:00 do 20:00, a to především v pátek. Další dílčí otázkou bylo, zdali jsou respondenti spokojeni s interiérem v klubu. Respondenti uvedli, že jsou nad míru spokojeni s čistotou, osvětlením a s prostory, které slouží pro hraní her, jako je fotbálek či kulečník. Méně spokojeni jsou však s výzdobou i nábytkem. Důležité pro spokojenost uživatelů/zájemců nízkoprahového zařízení je i atmosféra, do které přicházejí. Atmosféra se buduje již při prvním kontaktu, který nastane s pracovníkem služby, a proto je důležité první dojem zájemce. Po čase jsou důležité i vztahy v zařízení mezi klienty navzájem, jestli se cítí v klubu příjemně, mají se komu svěřit a najdou si nové kamarády. V popisovaném středisku klienti hodnotí první kontakt jako velmi dobrý. Dvě třetiny klientů jsou si jisti, že je ostatní klienti berou takové, jakými jsou. Mohou se velmi často svěřit, kterémukoliv pracovníkovi, který se v zařízení nachází. Z velké části jim právě pracovník zařízení pomohl navázat kontakt a začlenit se mezi kolektiv klientů. Téměř všichni dotazovaní respondenti uvádí, že vztahy mezi nimi a pracovníky jsou na profesionální a přátelské úrovni. Nejdůležitější nýbrž je, že všichni uživatelé se v „Téčku" cítí bezpečně a tudíž jim poskytuje přirozené prostředí.

ZÁVĚR

Teoretická část bakalářské práce si kladla za cíl shrnout přehled teoretických východisek, která plynule navazují na praktickou část bakalářské práce. Zprvu jsme se zabývali obecně nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež a ukotvili jej v legislativě. Poté jsme se zaměřili na cíle, základní principy, zejména na princip nízkoprahovosti, a cílovou skupinu, která tvoří klientelu nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Rovněž se zabýváme nízkoprahovým zařízením T klubu DOMA ve Zlíně. Popisujeme klienta nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, jak obecně, tak i klienta z řad rizikové mládeže, a proto definujeme, koho považujeme za rizikovou mládež. V neposlední řadě seznamujeme čtenáře této práce s klientem nízkoprahového klubu „Téčko“. Zabýváme se obtížnou životní situací, konfliktní společenskou situací klientů a vzhledem k pochopení současné mládeže se v práci zabýváme i subkulturami mládeže. Posledním teoretickým východiskem je kvalita poskytované sociální služby a její hodnocení pomocí standardů kvality sociálních služeb. Nastiňujeme členění standardů kvality na oblasti procedurální, personální a provozní.

Cílem praktické části bylo zjistit, zdali jsou uživatelé a zájemci nízkoprahového zařízení T klub DOMA ve Zlíně spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb a v jakých oblastech kvality má zařízení rezervy pro zlepšování svých služeb. Abychom mohli stanoveného cíle dosáhnout, museli klienti hodnotit nejen svou spokojenost, ale také kvality služby. Respondenty se stali klienti zařízení ve věku 13 – 21 let. Cíl výzkumu byl splněn, jak dokazuje shrnutí výsledků výzkumu.

Přínosem bakalářské práce bylo zejména zjištění spokojenosti uživatelů a zájemců s kvalitou poskytovaných služeb a hodnocením zařízení, díky tomu jsme mohli zjistit, v jakých oblastech má nízkoprahové zařízení T klub DOMA ve Zlíně co zlepšovat. Výsledky šetření budou k nahlédnutí v klubu, jak sociálním pracovníkům, tak i klientům.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

[1] BALICKÁ, Kateřina et al., 2005. *Práce s klientem s rizikem v chování.* Praha: MPSV. ISBN 80-86878-27-9.

[2] ČADA, Karel, 2012. Nízkoprahy pod lupou ve druhém roce. In: *Česká asociace streetwork* [online]. © 2006 - 2013 [cit. 2013-05-02]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3834

[3] ČESKO, 2006a. *Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách*. Cit. podle Sbírka zákonů České republiky. Částka 37. Dostupný také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/13640/z_108_2006.pdf

[4] ČESKO, 2006b. *Vyhláška č. 505 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.* Cit. podle Sbírka zákonů České republiky Dostupný také z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf

[5] Detail sociální služby, 2013. MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. [cit. 2013-04-29]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/detailsluzby/16362

[6] GAVORA, Peter, 2010. Úvod do pedagogického výzkumu. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

[7] HARTL, Pavel a Helena HARTLOVÁ, 2000. *Psychologický slovník.* Praha: Portál. ISBN 80-7178-303-X.

[8] CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.

[9] JEDLIČKA, Richard et al., 2005. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí.* Praha: Themis. ISBN 80-731-2038-0.

[10] JOHNOVÁ, Milena, 2002. Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV. ISBN 80-86552-23-3.

[11] KAPPL, Miroslav a Martin SMUTEK, eds, 2006. *Proměny klienta služeb sociální práce.* Hradec Králové: Gaudeamus. ISBN 80-704-1716-1.

[12] KLÍMA, Petr, ed., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork.* 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork. ISBN 978-80-254-4001-8.

[12] BICKOVÁ, Lucie et al, 2011. I*ndividuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky. ISBN 978-80-904668-1-4.

[13] LABÁTH, Vladimír et al, 2001. *Riziková mládež.* Praha: SLON. ISBN 80-85850-66-4.

[14] LANGMEIER, Josef a Dana KREJČÍŘOVÁ, 1998. *Vývojová psychologie*. 3. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-7169-195-X.

[25] MATOUŠEK, O., P. KODYMOVÁ a J. SVĚTLÁ, eds., 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál. ISBN 80-7367-002-X.

[36] MATOUŠEK, Oldřich et al., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.* Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-310-9.

[47] Model CAF. *Zlepšování organizace pomocí sebehodnocení*. 2. vyd. Praha: Národní informační středisko podpory kvality, 2009. Dostupné z: http://www.kvalitavs.cz/metody/caf/

[58] *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež,* 2008. In: *Česká asociace streetwork* [online]. © 2006-2013 [cit. 2013-01-13]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf

[69] PŮČEK, Milan, 2005. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů*. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky. ISBN 80-239-6154-3.

[20] RŮŽIČKOVÁ, Růžena, 2009. *Neziskové organizace: vznik, účetnictví, daně.* Olomouc: ANAG. ISBN 978-80-7263-538-2.

[21] RYCHLÍK, Daniel, 2009. Provozní standardy sociálních služeb. *Inflow: Sociální práce* [online]. Roč. 9, č. 1 [cit. 2013-03-06]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: http://www.socialniprace.cz/soubory/2009-1-130102145858.pdf

[22] SEDLÁČEK, Miroslav. Demingův cyklus PDCA. In: *System OnLine* [online]. © 2001-2013 [cit. 2013-04-01]. Dostupné z: http://www.systemonline.cz/sprava-it/deminguv-cyklus-pdca.htm

[23] SMOLÍK, Josef, 2010. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky.* Praha: Grada. ISBN 978-802-4729-077.

[24] VODÁČKOVÁ, Daniela et al., 2007. *Krizová intervence.* 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-342-0.

[25] Vnitřní předpisy Unie Kompas, o. s.

[26] *Vše o členství v ČAS: Výhody členství v České asociaci streetwork,* 2011. In: *Česká asociace Streetwork* [online]. © 2006-2013 [cit. 2013-03-06]. Dostupné z: http://www.streetwork.cz/content/view/12/26/

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

BSC	Balanced Scorecard
CAF	Common Assessment Framework
ČAS	Česká asociace Streetwork
ETQM	European Foundation for Quality Management
ISO	International Organization for Standardization
MV	Ministerstvo vnitra
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NZDM	Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež
PDCA	Plan-Do-Check-Act
UK	Unie Kompas, o. s.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Složení respondentů podle pohlaví 28
Tabulka 2: Informovanost o T klubu DOMA ve Zlíně 30
Tabulka 3: Návštěvnost T klubu DOMA ve Zlíně 31
Tabulka 4: Důvody návštěvnosti T klubu DOMA ve Zlíně 32
Tabulka 5: Informovanost respondentů o systému podání stížnosti 33
Tabulka 6: Spokojenost s řešením stížností 34
Tabulka 7: Absence hry 36
Tabulka 8: Využití dílen 37
Tabulka 9: Nabídka dílen 38
Tabulka 10: Spokojenost s provozní dobou zařízení 40
Tabulka 11: Spokojenost s lokalizací zařízení 41
Tabulka 12: První dojem respondenta na pracovníka T klubu DOMA ve Zlíně 43
Tabulka 13: Položka č. 8 44
Tabulka 14: Vztahy v zařízení I. 45
Tabulka 15: Vztahy v zařízení II. 46
Tabulka 16: Vztahy v zařízení III. 46

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Věková skupina respondentů 29
Graf 2: Informovanost o T klubu DOMA ve Zlíně 30
Graf 3: Návštěvnost T klubu DOMA ve Zlíně 31
Graf 4: Důvody návštěvnosti T klubu DOMA ve Zlíně 32
Graf 5: Informovanost respondentů o systému podání stížnosti 33
Graf 6: Spokojenost s řešením stížností 34
Graf 7: Volnočasové aktivity I. 35
Graf 8: Volnočasové aktivity II. 35
Graf 9: Absence hry 36
Graf 10: Využití dílen 37
Graf 11: Srovnání současně nabízených dílen 38
Graf 12: Nabídka dílen 39
Graf 13: Spokojenost s provozní dobou zařízení 40
Graf 14: Spokojenost s lokalizací zařízení 41
Graf 15: Spokojenost s interiérem zařízení 42
Graf 16: První dojem respondenta na pracovníka T klubu DOMA ve Zlíně 43
Graf 17: Položka č. 8 44
Graf 18: Vztahy v zařízení I. 45
Graf 19: Vztahy v zařízení II. 46
Graf 20: Vztahy v zařízení III. 47

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I: Standardy kvality sociálních služeb 57

Příloha II: Dotazník „Kvalita poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně 63

Příloha I: Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

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

2. Ochrana práv osob

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

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

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

4. Smlouva o poskytování sociální služby

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

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

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

mací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

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

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

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

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním	ne

prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenu 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	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců; kritérium není zásadní	ne
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	ne
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	ne

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

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

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

kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka

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

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

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

12. Informovanost o poskytované sociální službě

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

13. Prostředí a podmínky

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

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

14. Nouzové a havarijní situace

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

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

15. Zvyšování kvality sociální služby

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

Příloha II: Dotazník „Kvalita poskytovaných služeb v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA ve Zlíně

Dobrý den,

jmenuji se **Michaela Kvaková** a jsem studentkou 3. ročníku oboru Sociální pedagogika na Univerzitě Tomáše Bati ve Zlíně (někteří z Vás mě znají jako praktikantku). Ve snaze zvýšit kvalitu poskytovaných služeb, zde v nízkoprahovém zařízení T klub DOMA, se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Získané informace poslouží jen mé bakalářské práci. **Dotazník je anonymní a jeho vyplnění je dobrovolné.**

1. **Kde si se o T klubu DOMA dozvěděl/a?** (možno vybrat více odpovědí)
   a) navštěvoval/a jsem „malé Téčko“
   b) od kamarádů
   c) od rodiny
   d) od streetworkerů
   e) z internetu
   f) z tisku (Magazín Zlín)
   g) jinde: …….....

2. **Jak často navštěvuješ Téčko?**
   a) každý den
   b) 2x – 3x týdně
   c) 1x týdně
   d) 2x – 3x měsíčně
   e) 1x měsíčně
   f) jinak: …….....

3. **Z jakého důvodu chodíš do Téčka?** (možno vybrat více možností)
   a) z nudy
   b) pro radu, pomoc
   c) popovídat si
   d) za přáteli
   e) kvůli počasí
   f) zábava

4. **Jaký dojem na Vás udělal kontakt s pracovníkem, který mě při první návštěvě provedl klubem?**

vynikající	velmi dobrý	dobrý	dostatečný	nedostatečný

5. **Jsou pracovníci ochotni vyhovět Vašim přáním a požadavkům?** (ohodnoťte jako ve škole: 1 znamená nejlepší a 5 znamená nejhorší)

1	2	3	4	5

6. **Víte, jakým způsobem můžete podat stížnost?**

a) ano
b) ne
Pokud ano, uveďte, jakým způsobem ji můžete podat: …….....

7. Jak hodnotíte přístup vedoucí služby při řešení Vaší stížnosti? (ohodnoťte jako ve škole: 1 znamená nejlepší a 5 znamená nejhorší)

1	2	3	4	5

8. Pokud máte nějaké problémy, můžete se někomu svěřit?
a) ano
b) ne
V případě odpovědi ano, uveďte prosím komu: …….....

9. Jak často při návštěvě Téčka využíváte her?

stolní fotbálek		velmi často	často	méně často	vůbec
kulečník		velmi často	často	méně často	vůbec
šipky		velmi často	často	méně často	vůbec
ping-pong		velmi často	často	méně často	vůbec
stolní hry	karetní	velmi často	často	méně často	vůbec
	deskové	velmi často	často	méně často	vůbec

10. Chybí Vám určitá hra v Téčku?
a) ano
b) ne
Pokud ano, uveďte, jaká hra Vám schází: …….....

11. Využíváte nabízené dílny v Téčku?
a) ano
b) ne
Pokud jste uvedli ne, přeskočte následující otázku.

12. Jak často využíváte konkrétní dílny?

angličtina	velmi často	často	méně často	vůbec

breakdance	velmi často	často	méně často	vůbec
žonglování	velmi často	často	méně často	vůbec

13. Kterou dílnu byste v budoucnosti v Téčku uvítal/a? (možno vybrat více odpovědí)

a) keramika
b) tvořivá dílna
c) zumba
d) aerobik
e) karate
f) francouzština
g) němčina
h) bicí
i) kytara
j) jiná: …….....

14. Vyhovuje Vám otevírací doba klubu? (pondělí – čtvrtek: 14:00 – 19:00, pátek: 14:00 – 18:00)

a) ano
b) ne

Pokud ne, uveďte představu o otevírací době Téčka: …….....

15. Chybí Vám určité téma klubového večera?

a) ano
b) ne

Pokud ano, uveďte, jaké téma by Vás zajímalo: …….....

16. Jste spokojený/á s umístěním Téčka?

velmi spokojený/á	spokojený/á	nespokojený/á	velmi nespokojený/á

17. Jak se Vám líbí uvnitř Téčka? (ohodnoťte jako ve škole: 1 znamená nejlepší a 5 znamená nejhorší)

čistota	1	2	3	4	5
výzdoba	1	2	3	4	5
nábytek	1	2	3	4	5
osvětlení	1	2	3	4	5
prostory k hraní her	1	2	3	4	5

18. Co byste rád/a v Téčku změnil/a?

…….....…….....…….....…….....

19. Kdo Vám pomohl navázat vztah s ostatními klienty zařízení?

a) pracovník zařízení
b) kamarád
c) jiný klient
d) někdo jiný:…….....

20. Berou Vás kamarádi v zařízení takového/ou jaký/á jste?

a) ano
b) ne
c) nevím

21. Jaké vztahy převládají mezi Vámi a pracovníky zařízení obecně?

a) přátelské
b) nepřátelské
c) na profesionální úrovni
d) jinak: …….....

22. Cítíte se v Téčku bezpečně?

a) ano
b) ne

V případě odpovědi ne, uveďte prosím proč: …….....

23. Jakého jste pohlaví?

a) muž
b) žena

24. Do jaké věkové skupiny patříte?

a) 6 – 12 let
b) 13 – 16 let
c) 17 – 21 let
d) 22 – 25 let

Děkuji za spolupráci. M. Kvaková.