

Naplnění standardu č. 15 v IZAP

Aneta Chodurová

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Aneta CHODUROVÁ**

Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**

Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Standardy kvality v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

Volba a formulování tématu, cíle práce

Zpracování teoretické části prostřednictvím odborné literatury týkající se dané problematiky

Sběr, zpracování a vyhodnocení dat

Shrnutí výsledků výzkumu, vyslovení závěru, návrhy a doporučení

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

**Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne ze dne 14. března 2006 o sociálních službách
Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele. Praha,
Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2002**

**JOHNOVÁ, M. (ed). Standardy kvality sociálních služeb. Praha: Ministerstvo práce
a sociálních věcí České republiky, 2002. ISBN 80-86552-23-3 (brož.)**

**MATOUŠEK, O. (ed). Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení.
Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-9.**

**GOLDMAN, J. Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín. Olomouc: Univerzita Palackého
v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2006. ISBN: 80-244-1454-6**

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Radana Nováková**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **16. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2009**

Ve Zlíně dne 16. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

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 prezenčnímu 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.

Ve Zlíně 13.5.2009

Aneta Bodurova

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 nevydávalečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou 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 nezahrnuje 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 vzdělávacímu 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). Odpirá-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 užit 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 výdětku jim 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 přiměřeně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Tématem této bakalářské práce jsou standardy kvality v sociálních službách. V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy, stručně charakterizovány jednotlivé standardy kvality. Práce je zaměřena na standard č. 15 a jeho naplnění v IZAP - Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže „Chceme žít s vámi“, organizaci, jež poskytuje sociální služby osobám s mentálním postižením. V praktické části se zabývám výzkumem, jehož cílem je zjistit míru spokojenosti a míru naplnění standardů kvality v sociálních službách z pohledu uživatelů IZAP, rodičů uživatelů a veřejnosti, jež IZAP navštěvuje.

Klíčová slova: standard, kvalita, standardy kvality v sociálních službách, sociální služba, centrum denních služeb, sociální rehabilitace, sociálně terapeutické dílny, uživatel sociální služby, poskytovatel sociální služby, sociální pracovník, dotazníkové šetření

ABSTRACT

The topic of this bachelor thesis deals with the standards of quality in social services. In the theoretical part are explained the basic terms and there are briefly characterized all single standards of quality. The thesis is focused concretely on the standard number 15 and its impletion in IZAP – Association for integration of healthy and handicapped children and young people “We want to live with you”, which is an organization providing social services to mentally affected persons. In the practical part I deal with a survey, whose aim is to determine the level of satisfaction and the level of standards of quality impletion in social services from the point of view of IZAP users, users’ parents and the public community that visits IZAP.

Keywords: standard, quality, standards of quality in social services, social services, centre of daily social services, social restitution, social therapeutic workshops, user of social service, provider of social service, social worker, questionnaire-based survey

Děkuji vedoucí této práce Mgr. Radaně Novákové Ph.D. za pomoc při zpracovávání, ochotu, trpělivost a pozitivní přístup. Děkuji také vedení IZAP za umožnění realizace výzkumu v jejich zařízení a Mgr. Pavle Kabourkové za pomoc s koncepcí dotazníku pro respondenty s mentálním postižením.

OBSAH

ÚVOD	9
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	11
2 STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	14
2.1 PROCEDURÁLNÍ STANDARDY.....	14
2.1.1 Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.....	14
2.1.2 Standard č. 2 - Ochrana práv osob	15
2.1.3 Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu	15
2.1.4 Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociálních služeb.....	15
2.1.5 Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby.....	16
2.1.6 Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby	16
2.1.7 Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	16
2.1.8 Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	17
2.2 PERSONÁLNÍ STANDARDY	17
2.2.1 Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby.....	17
2.2.2 Standard č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců.....	18
2.3 PROVOZNÍ STANDARDY	18
2.3.1 Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	18
2.3.2 Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě.....	18
2.3.3 Standard č. 13: Prostředí a podmínky.....	18
2.3.4 Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace	19
2.3.5 Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby	19
3 STANDARD Č. 15 JAKO ZÁKLAD KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.....	20
3.1 KRITÉRIUM 15. A	20
3.2 KRITÉRIUM 15. B.....	21
3.3 KRITÉRIUM 15. C.....	22
3.4 KRITÉRIUM 15. D	22
3.5 ZDROJE INFORMACÍ O POSKYTOVANÉ SLUŽBĚ	23
4 IZAP – SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI ZDRAVÝCH A POSTIŽENÝCH DĚTÍ A MLÁDEŽE.....	24
4.1 ZÁKLADNÍ ÚDAJE O ORGANIZACI	24
4.2 POSLÁNÍ A CÍLE ORGANIZACE	24
4.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	25
4.3.1 Centrum denních služeb.....	25
4.3.2 Sociálně terapeutické dílny.....	26

4.3.3	Sociální rehabilitace	26
4.4	ORGANIZAČNÍ STRUKTURA IZAP	27
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	28
5	O VÝZKUMU	29
6	PRŮBĚH VÝZKUMU	31
7	VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	32
7.1	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO UŽIVATELE	32
7.2	SHRnutí VYHODNOCENÍ SKUPINY RESPONDENTŮ – UŽIVATELÉ	42
7.3	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO RODIČE UŽIVATELŮ.....	43
7.4	SHRnutí VYHODNOCENÍ SKUPINY RESPONDENTŮ – RODIČE UŽIVATELŮ.....	51
7.5	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKŮ PRO VEŘEJNOST	52
7.6	SHRnutí VYHODNOCENÍ SKUPINY RESPONDENTŮ – VEŘEJNOST NAVŠTĚVUJÍCÍ IZAP.....	60
	ZÁVĚR.....	61
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	62
	SEZNAM OBRÁZKŮ.....	63
	SEZNAM TABULEK	64
	SEZNAM GRAFŮ	66
	SEZNAM PŘÍLOH.....	67

ÚVOD

Standardy kvality v sociálních službách jsou v poslední době velmi diskutovaným tématem. Jde o jakési normy zanesené v zákoně orientující se na sociální služby, které byly vytvořeny proto, aby se lidem využívajícím sociálních služeb dostalo co nejkvalitnější péče. S touto problematikou jsem se mnohokrát setkala v rámci svých praxí a dobrovolnických činností v různých zařízeních a organizacích, kde si však se zpracováváním standardů větší nou nevěděli rady, přestože nejde o novinku. První verze standardů kvality sociálních služeb totiž byla Ministerstvem práce a sociálních věcí České republiky publikována již v roce 2002, v roce 2006 však se vznikem Zákona č. 108/2006 Sb. byla nahrazena novým zněním, jehož podoba je zkrácenou verzí původních standardů kvality sociálních služeb a je zachována dodnes. Je pro mne přirozené, že jsem se začala touto, mně do té doby neznámou, problematikou zabývat hlouběji, a mimo jiné jsem v rámci studia absolvovala volitelný seminář standardů kvality, který mě obohatil o cenné informace.

Tato práce není tvořena náhodně či z pouhého zájmu o problematiku, protože první myšlenka na její vznik pochází od vedení IZAP– Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže „Chceme žít s vámi“, organizace známé také pod názvem Slunečnice (dále jen IZAP). Ti mě v rámci mé praxe u nich oslovili a požádali mě, abych pro ně uskutečnila výzkum, jež se týká standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby. Cílem této práce je zjistit míru spokojenosti s kvalitou sociální služby a míru naplnění standardů kvality sociálních služeb v IZAP z hlediska uživatelů této služby, jejich rodičů a veřejnosti, jež IZAP navštěvuje, tak, aby byly naplněny požadavky IZAP. Samotný výzkum bude probíhat formou anonymního dotazníkového šetření a bude dobrovolný. Získaná data zpracuji do tabulky četností a dále poslouží zařízení IZAP jako zpětná vazba, ale i jako podnět k případnému vylepšení služby.

Přínos této práce shledávám v tom, že výsledky výzkumu budou upotřebeny a zpracovány v IZAP, a také v tom, že mám možnost své poznatky o standardech kvality v sociálních službách uplatnit a ověřit v praxi a získat tak zkušenosti, jež mi budou přínosem pro mou budoucí kariéru.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Problematika standardů kvality v sociálních službách je bohatá na množství pojmů, které je při tvorbě standardů nutné znát. V této kapitole jsou definovány ty z nich, které se v této práci vyskytují a které považuji za důležité.

Standard

Slovník cizích slov (1996) definuje standard jako měřítko, normu, kritérium, či obecně uznávaný vzor.

Kvalita služby

„Kvalita je měřítkem efektivnosti. Snižováním nákladů, mobilizací pracovníků, podporou inovací, modernizací organizace a povzbuzováním iniciativy se stává kvalita řídicí silou pro dosažení a udržení konkurenceschopnosti“ (Sokol, Trefilová, 2008, s. 228).

Podle Evropské charty (in Sokol, Trefilová, 2008) je kvalita cílem, neboť musí reagovat na potřeby a očekávání uživatelů, ale také je metodou, která předpokládá angažovanost zaměstnanců v organizaci.

Sociální služby

Podle Skarupské (in Goldmann 2006) je sociální služba taková činnost, která zajišťuje pomoc a podporu osobám a to buď za účelem sociálního začlenění, nebo jako prevence sociálního vyloučení a v neposlední řadě jako podpora v zajištění soběstačnosti jedince.

Jedná se o všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, které jsou poskytovány oprávněným uživatelům. Jejich cílem je zvýšení kvality klientova života, případně ochrana zájmů společnosti (Matoušek, 2008).

Matoušek (2007) dělí sociální služby na:

- § Preventivní, terapeutické a rehabilitační, intervenční a pečovatelské
- § Služby poskytované v bytě, v centru, nebo v domově
- § Službu poskytnutím informace, zastupováním, nebo úkonem
- § Péči po určitou dobu

Standardy kvality sociálních služeb

Podle Matouška (2008, s. 213) zní definice standardů kvality sociálních služeb následovně: „*Soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby*“.

Protože se standardy týkají všech sociálních služeb, jsou formulovány obecně a dají se tedy považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má poskytovaná sociální služba vypadat (Čermáková, 2002).

Standardy kvality jsou také souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, která mají umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu služby (Sokol, Trefilová, 2008).

Uživatel sociální služby

„*Uživateli služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují*“ (Matoušek, 2008, s. 87) .

Poskytovatel sociální služby

Poskytovatelé služeb jsou subjekty provozující státní nebo nestátní sociální služby. Podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 6) jsou poskytovateli sociálních služeb také územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, dále fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

Sociální pracovník

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 109) definuje sociálního pracovníka jako osobou, jež: „*vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace*“.

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou: způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost definovaná zákonem (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 110, odstavec 1-4).

Způsobilost k právním úkonům

Způsobilost k právním úkonům můžeme definovat jako soubor schopností a dovedností potřebných k tomu, aby se jedinec mohl starat o své záležitosti a zejména pak o ty, které jsou zakotveny v právním systému. Způsobilost také může být ztracena, nebo omezena a to v důsledku chronických duševních poruch či mentální retardace. O tomto rozhoduje soudní znalec, který určí míru omezení a stanoví zákonného zástupce, jež bude záležitosti dané osoby spravovat. Tuto osobu nazýváme opatrovníkem (Matoušek, 2008).

Centrum denních služeb

Jedná se o sociální službu, která poskytuje: ambulantní služby osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 45, odstavec 1).

Sociálně terapeutické dílny

Jedná se o sociální službu, která ambulantně poskytuje službu: „*osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím sociálně pracovní terapie*“ (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 67, odstavec 1).

Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace je zákonem definována jako: „*soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život ne-zbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb*“ (Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 70, odstavec 1).

2 STRUČNÁ CHARAKTERISTIKA STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Standard č. 15, kterého se má práce týká, vychází ze všech standardů předchozích a dalo by se říci, že násobí jejich platnost. Považuji tedy za nezbytné seznámit čtenáře alespoň ve zkratce s jejich náplní.

Samotné standardy kvality jsou děleny do tří skupin na procedurální, personální a provozní. Každý jednotlivý standard se dále dělí na kritéria, která mají dvě funkce. První funkcí je srozumitelnost, tedy slouží pro lepší pochopení daného standardu a druhou měřitelnost, tedy možnost posoudit, zda je dané kritérium splněno. Pro účely této práce není nutné dopodrobna charakterizovat každé kritérium zvlášť, nýbrž stručně popsat standard jako celek.

2.1 Procedurální standardy

Procedurální standardy jsou obecně považovány za nejdůležitější, protože stanovují to, jak má poskytovaná služba a poskytování služby vypadat, na co si musí poskytovatel dát pozor při jednání se zájemcem o službu, ale řeší například také to, jak má poskytovatel službu přizpůsobit individuálním potřebám uživatele (Pitnerová in Goldmann 2006).

2.1.1 Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Tento standard klade na sociální službu základní požadavky. Hovoří o tom, že zařízení má povinnost písemně definovat své poslání, cíle, zásady poskytované služby a v neposlední řadě také cílovou skupinu uživatelů. Poskytování služby také musí být v souladu s metodikou (vnitřními pravidly, postupy práce), jež musí mít zařízení zpracováno. Dále tento standard hovoří o tom, že zařízení musí v souladu se svými vnitřními pravidly, která pro tento účel vytváří, chránit své uživatele před negativním hodnocením a předsudky vzniklými v souvislosti s užíváním služby. A v neposlední řadě je zde zakotveno, že poskytovatel je povinen vytvářet takové podmínky, aby uživatel mohl při řešení své situace uplatňovat svou vůli (Čermáková, 2002).

2.1.2 Standard č. 2 - Ochrana práv osob

Druhý standard se týká dodržování a respektování práv uživatelů poskytovatelem v celé délce trvání služby. Poskytovatel tedy musí mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo k porušení práv uživatele dojít a také vnitřní postup pro situace, kdy již k porušení práv uživatele poskytovatelem došlo. Další vnitřní pravidla, která poskytovatel musí mít zpracována, se týkají případného střetu zájmů poskytovatele a uživatele a opět v nich musí být zaneseno předcházení těmto situacím i postup pro řešení situací již vzniklých. Poslední vnitřní pravidla, která musí mít poskytovatel v tomto standardu zpracována, se týkají přijímání darů. Ve všech uvedených případech poskytovatel podle svých vnitřních pravidel postupuje (Čermáková, 2002).

2.1.3 Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

Tento standard se zabývá přijímáním, popř. odmítáním zájemců o službu poskytovatelem. Ten musí mít zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje potenciálního uživatele o poskytované službě, jejích podmínkách a možnostech a to způsobem jemu srozumitelným. V rámci tohoto standardu také poskytovatel projednává se zájemcem jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, jež by bylo možno realizovat v rámci poskytované sociální služby. Pro případ odmítnutí uživatele poskytovatelem z důvodů stanovených zákonem má tento písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce. Podle vnitřních pravidel zmíněných v tomto standardu poskytovatel také postupuje (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.1.4 Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociálních služeb

V tomto standardu je zakotveno, že poskytovatel musí mít zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy s danou osobou s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena a podle těchto pravidel také postupuje. Při uzavírání smlouvy postupuje poskytovatel tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu tohoto dokumentu. Dále poskytovatel v rámci tohoto standardu sjednává s osobou rozsah a průběh poskytované služby s ohledem na osobní cíl, schopnosti a přání osoby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.1.5 Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

V individuálním plánování jde o vytvoření jasných plánů a cílů, kterých chce uživatel dosáhnout. Jedná se o uživatelské osobní cíle, jichž chce dosáhnout pomocí sociální služby, kterou využívá. Podle tohoto standardu musí mít poskytovatel zpracována vnitřní pravidla pro plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby a podle těchto pravidel také postupuje. Je zde také zaneseno, že poskytovatel společně s uživatelem plánuje průběh služby s ohledem na osobní cíle uživatele a jejich naplňování pak společně průběžně hodnotí. Pro tento postup má poskytovatel pro každou osobu užívající službu určeného zaměstnance, tzv. klíčového pracovníka. Poskytovatel má také vytvořený systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým uživatelům (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.1.6 Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Čermáková (2002) uvádí, že tento standard se netýká pouze dodržování zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, nýbrž v něm jde o vytvoření takového systému práce s osobními daty, který umožní poskytování služeb odborně a s respektem práv uživatelů.

Poskytovatel tedy musí mít zpracována vnitřní pravidla pro zpracování a evidenci dokumentace o osobách, jimž je služba poskytována, a pro nahlížení do ní. Vyžaduje-li to charakter poskytované služby, je daná dokumentace anonymní. Poskytovatel má rovněž stanovenou dobu, po kterou musí dokumentaci uchovávat (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.1.7 Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Poskytovatel musí mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu služby ve formě srozumitelné uživatelům. Dále musí informovat uživatele o tom jakou formou a komu (kam) stížnost podat, kdo a jak bude stížnost vyřizovat a také o možnosti zvolit si pro podání stížnosti zástupce. Poskytovatel v souladu s tímto standardem také stížnosti eviduje a vyřizuje písemně v přiměřené lhůtě. V neposlední řadě informuje uživatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

Každý uživatel má právo si stěžovat na kvalitu služby, aniž by tím byl jakkoliv ohrožen (Čermáková, 2002).

2.1.8 Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Poskytovatel uživateli nenahrazuje veřejné, běžně dostupné služby jako je škola, zdravotnické zařízení, zaměstnavatel, apod. S provozovateli těchto služeb v případě potřeby spolupracuje a vytváří příležitosti k tomu, aby je uživatel mohl užívat tak, jak je běžné v případě jeho vrstevníků (Čermáková, 2002).

Poskytovatel dle tohoto standardu zprostředkovává uživateli služby jiných zařízení či služeb podle jeho individuálních potřeb a podporuje uživatele v kontaktech s přirozeným sociálním prostředím (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.2 Personální standardy

Personální standardy, jak ostatně napovídá už jejich název, se věnují personálnímu zajištění služby. Čermáková (2002) uvádí, že kvalita služby je na pracovnících přímo závislá, hlavně pak na jejich dovednostech, vzdělání, vedení, podpoře a na podmínkách, které pro práci mají.

2.2.1 Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Tento standard poskytovateli nařizuje písemně stanovit strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, a to přiměřeně druhu poskytované služby, její kapacitě a potřebám uživatelů. Ve vnitřní organizační struktuře, jež musí mít poskytovatel také písemně zpracováno, jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Dále musí mít poskytovatel zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.2.2 Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Aby mohl pracovník vykonávat dobře svou práci, musí se neustále něčemu učit. S tím také počítá tento standard, podle něhož má poskytovatel písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup pravidelného hodnocení zaměstnanců, dále má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců a také má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.3 Provozní standardy

Provozní standardy se zabývají se zabývají podmínkami pro poskytování služby, dostupností služby, nebo také prostředím, ve kterém je služba poskytována.

2.3.1 Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Tento standard se týká místa a doby poskytování služby, podle druhu sociální služby a okruhu osob, kterým je poskytována. Pro kvalitu služby je důležitá možnost co nejpohodlněji ji využít, tzn. bez problémů se na dané místo dopravit a službu využívat v čase, který uživateli vyhovuje (Čermáková, 2002).

2.3.2 Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

V tomto standardu je uvedeno, že poskytovatel musí mít zpracován soubor informací o poskytované službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je určena (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.3.3 Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky jsou pro poskytování služby velmi důležité. Poskytovatel musí zajistit materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu služby, okruhu osob, jimž je poskytována a individuálně určeným potřebám osob (např. bezbariérovost). Služba také dle tohoto standardu musí být poskytována v takovém prostředí, které je důstojné (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

2.3.4 Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Na nouzové a havarijní situace musí být připraveni jak zaměstnanci, tak i uživatelé služeb. Proto tento standard hovoří o tom, že poskytovatel musí písemně definovat možné nouzové a havarijní situace a také postup pro jejich řešení. S tímto postupem musí seznámit své zaměstnance i uživatele, a to prokazatelným způsobem. O případném, průběhu a řešení nouzových či havarijních situací si poskytovatel vede dokumentaci (Čermáková, 2002).

2.3.5 Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby

Jak již bylo uvedeno je standard č. 15 tématem této práce, tudíž je popsán hlouběji v samostatné kapitole.

3 STANDARD Č. 15 JAKO ZÁKLAD KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 15, jak již bylo uvedeno, násobí platnost ostatních standardů a týká se kvality poskytované služby a zvyšování této kvality. Podle Čermákové (2002) zařízení může zajistit kvalitu služby několika kroky, a to: zjištěním požadavků cílové skupiny uživatelů, návrhem toho, jak bude služba vypadat, poskytováním služby cílové skupině a podle připravených pravidel, hodnocením služby, zavedením změn.

3.1 Kritérium 15. a

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

Způsoby průběžné kontroly a hodnocení musí odpovídat charakteru poskytované služby. Zařízení si stanoví způsoby a četnost hodnocení a písemně je zaznamená do svých metodik, či směrnic (Krutilová 2008).

Čermáková (2002) uvádí, že pro získání informací potřebných k posouzení toho, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby, je potřeba rozlišovat pojmy monitorování a vyhodnocování. Monitorování charakterizuje jako sběr informací týkajících se určitých činností, lze z něj získat výstupy, které je třeba vyhodnotit. Vyhodnocování charakterizuje jako posuzování zjištěných výstupů, lze jím získat výsledky, které udávají, jak služba ovlivňuje uživatele.

3.2 Kritérium 15. b

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Čermáková (2002) uvádí, že je nutné hodnotit celkový způsob poskytování služby a ne jen konečný výsledek. Za nejdůležitější měřítko pro hodnocení kvality služeb považuje spokojenost uživatelů dané služby. Uživatel obecně od kvalitní služby očekává:

§ spolehlivost (služba se provede v dohodnutém čase a vždy dobře)

§ přijetí (respekt, vlídnost, ohleduplnost, prostředí, prozíravost, péče)

§ dostupnost (čekací doba, otevírací doba, umístění)

§ jistota (bezpečnost, finanční jistota, důvěrnost informací)

§ porozumění (porozumění individuálním potřebám)

§ kompetence (schopnost službu poskytnout)

§ věrohodnost (proslulost a jméno poskytovatele)

§ komunikace (aktivně naslouchat, vyjasnit podmínky)

Metod pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službou se dá použít několik. Dá se použít např. dotazník, záznamy z individuálního plánování v souvislosti s naplňováním osobních cílů uživatele, rozhovory, pozorování uživatele a jeho chování a toho, zda dělá pokroky, apod.

Podle Čermákové (2002) je výraznou chybou, pokud z procesu hodnocení vyloučíme některé uživatele s odůvodněním, že nejsou schopni kvalitu služby posoudit, nebo za ně necháme posuzovat osobu jim blízkou.

3.3 Kritérium 15. c

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické i právnické osoby.

Zaměstnanci nesporně hrají při hodnocení důležitou úlohu, zejména pak ti, kteří se věnují přímé práci s uživateli nejlépe vědí, co je potřeba v zařízení zdokonalit. Pro ně samotné je pak nesporně velmi důležité, že zaměstnavatel věnuje pozornost jejich návrhům a připomínkám (Sokol, Trefilová 2008).

Čermáková (2002) uvádí, že zařízení by mělo zjišťovat také spokojenost případného zřizovatele služby (obec, kraj), spokojenost dárce či sponzora služby, spokojenost spolupracujících institucí či jednotlivců (dobrovolníků, praktikantů), ale i spokojenost širší veřejnosti.

3.4 Kritérium 15. d

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Stížnosti by poskytovatel neměl brát jako negaci jím poskytované služby ani jako nemístnou kritiku. Je potřeba, aby s nimi poskytovatel zacházel jako s cenným zdrojem informací o jím poskytované službě, o tom, jak je uživateli, či jinými osobami dotčenými službou vnímána a přijímána. Stížnosti poskytovatele informují o slabých místech poskytované služby, a proto by měly být základem pro vylepšování poskytované služby (Čermáková, 2002).

3.5 Zdroje informací o poskytované službě

Krutilová (2008) dělí možné zdroje informací o poskytované službě na interní a externí. Mezi interní zdroje řadí: uživatele, rodiny a opatrovníky uživatelů, vedení poskytovatele, personál, spolupracující organizace a jednotlivce, zřizovatele.

Krutilová (2008) také uvádí možné výstupy ze setkání s interními zdroji a řadí zde například: poznatky a připomínky personálu, supervizi a vnitřní kontrolu, vyhodnocování stížností, vyhodnocování statistiky vzdělávacích aktivit zaměstnanců, spokojenost či nespokojenost zákonných zástupců, opatrovníků či rodinných příslušníků uživatelů, apod. Mezi externí zdroje pak řadí: kontrolní činnost zřizovatele, inspekci kvality sociálních služeb, studie a závěry nezávislých zdrojů (médiá, posudky odborníků, apod.), poznatky a připomínky externích spolupracovníků, návštěvníků a praktikantů, ohlasy veřejnosti z komunity obce.

4 IZAP – SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI ZDRAVÝCH A POSTIŽENÝCH DĚTÍ A MLÁDEŽE

4.1 Základní údaje o organizaci

Celý název této organizace zní: IZAP – Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže „Chceme žít s vámi“. Spoustě lidí se však pod tímto pojmem nic nevybaví. Je to proto, že IZAP provozuje Integrované centrum Slunečnice, což je moderní typ chráněných a sociálně terapeutických dílen, které je také přístupné veřejnosti. Proto je tedy organizace IZAP v povědomí veřejnosti známá spíše jako Slunečnice.

Sdružení IZAP bylo založeno za účelem podpory a integrace spoluobčanů se znevýhodněním, především dětí, mládeže a mladých dospělých lidí s mentálním a kombinovaným handicapem (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

IZAP sídlí na Tř. T. Bati 1276, 760 01 ve Zlíně, jeho webová adresa je: www.slunecnice.us. Právní forma tohoto zařízení je občanské sdružení, registrace MVČR Integrovaného centra Slunečnice je: VSC/1 – 16296/92 – R (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

4.2 Poslání a cíle organizace

Posláním IZAP je vytvářet mladým dospělým lidem s mentálním postižením, popř. s přidruženým znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným či psychiatrickým podmínky pro další vzdělávání, zaměstnávání a sociální začleňování s cílem žít běžný život a ve stejných podmínkách jaké mají jejich zdraví vrstevníci (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

Hlavní činnost sdružení je zaměřena na poskytování sociálních služeb, kulturně společenských a sportovních aktivit, rozvoj jednice i společnosti podporou zdravého životního stylu, veřejně prospěšných a ekologických prací. Vedlejší činností sdružení je provozování chráněných a tréninkových dílen a chráněných pracovních míst (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

4.3 Sociální služby

V Integrovaném centru slunečnice jsou provozovány aktivity uživatelů sociálních služeb dle jejich osobních cílů a individuálního plánování. Základní činností při poskytování služeb v IZAP je základní sociální poradenství (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

IZAP má v současnosti registrovány tři sociální služby a to: centrum denních služeb, sociálně terapeutické dílny a sociální rehabilitaci. Služby jsou však registrovány do konce roku 2009. Vedení IZAP ve spolupráci s pracovníky IZAP společně rozhodli, že z důvodu náročnosti bude pro rok 2010 registrováno pouze centrum denních služeb.

Základní principy sociálních služeb poskytovaných v IZAP:

- § Bezpečí a odbornost
- § Zachování důstojnosti uživatele
- § Individuální přístup
- § Pracovní terapie, nácvik pracovních a sociálních dovedností
- § Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- § Aktivizace a motivace k zapojení do běžného života (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

4.3.1 Centrum denních služeb

Cílová skupina: Mladí dospělí lidé (18-26 let) s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, popř. s přidruženým znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným či psychiatrickým (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

Poslání: Zajistit cílové skupině uživatelů bezpečné, kvalitní a smysluplné trávení volného času s co největší mírou podpory, a to zejména formou pracovní a sociální rehabilitace s cílem dosáhnout co nejvyšší soběstačnosti a sociální integrace (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

Cíle: Zajistit hygienické a stravovací podmínky, rozvinout či fixovat individuální schopnosti, vědomosti a dovednosti uživatelů služby, poskytnout výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, posílit sociální začlenění uživatele a zprostředkovat mu kontakt s širším sociálním prostředím, motivovat uživatele a zajistit mu maximální podporu při jeho aktivitách, vést uživatele k seberealizaci (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

4.3.2 Sociálně terapeutické dílny

Cílová skupina: Mladí dospělí lidé (18-26 let) s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, popř. s přidruženým znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným či psychiatrickým (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

Poslání: Zajistit cílové skupině uživatelů podporu při vytváření, zdokonalování a automatizaci jejich pracovních dovedností a návyků v různých oblastech pracovní činnosti (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

Cíle: Dlouhodobá a pravidelná podpora uživatele při získávání pracovních návyků a dovedností, zdokonalování se v nich, popř. příprava na budoucí zaměstnání, rozvoj komunikace a spolupráce (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

4.3.3 Sociální rehabilitace

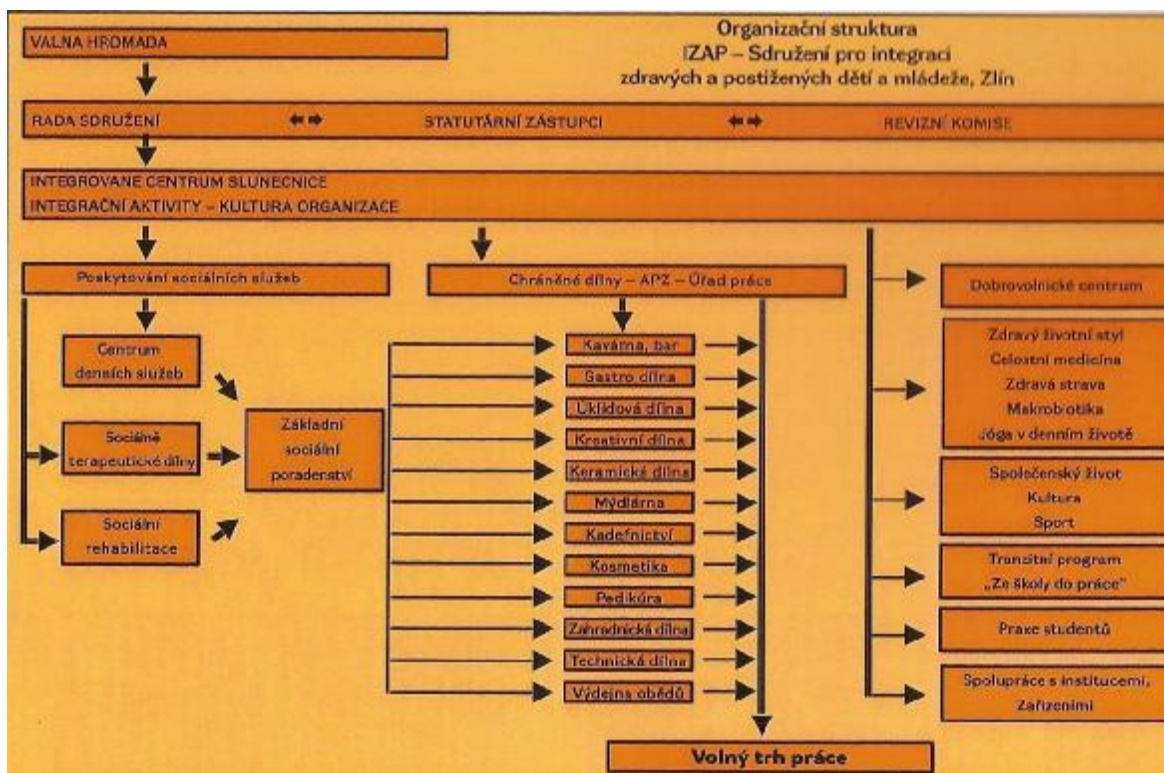
Cílová skupina: Mladí dospělí lidé (16-26 let) s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, popř. s přidruženým znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným či psychiatrickým (Informační leták IZAP, viz příloha P I).

Poslání: Zajistit cílové skupině uživatelů podporu při získávání co nejvyšší míry soběstačnosti a integrace do společnosti zejména formou celoživotního vzdělávání a volnočasových aktivit (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

Cíle: Nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, poskytnutí výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, posílení sociálního začlenění uživatele a zprostředkování kontaktu uživatele se širším sociálním prostředím, získání maxima sociálních schopností potřebných pro běžný život (Výroční zpráva IZAP za rok 2007).

4.4 Organizační struktura IZAP

Pro lepší přehlednost a orientaci překládám organizační strukturu naskenovanou z Výroční zprávy IZAP za rok 2007.



Obrázek 1 Organizační struktura IZAP

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 O VÝZKUMU

Výzkum, jak již bylo uvedeno, byl realizován v IZAP na základě požadavků této organizace.

Výzkumný problém

Z požadavků IZAP vyplynul následující výzkumný problém: „Do jaké míry jsou uživatelé, rodiče uživatelů a veřejnost spokojeni s kvalitou sociálních služeb poskytovaných v IZAP – Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže“ Tento výzkumný problém je popisný.

Cíle výzkumu

Z výše uvedeného výzkumného problému jsem vyvodila následující cíle výzkumu:

Zjistit míru spokojenosti uživatelů s kvalitou sociálních služeb a zjistit míru naplnění standardů kvality sociálních služeb poskytovaných v IZAP – Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže.

Zjistit míru spokojenosti rodičů uživatelů s kvalitou sociálních služeb a zjistit míru naplnění standardů kvality sociálních služeb poskytovaných v IZAP – Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže.

Zjistit míru spokojenosti veřejnosti s kvalitou sociálních služeb a zjistit míru naplnění standardů kvality sociálních služeb poskytovaných v IZAP – Sdružení pro integraci zdravých a postižených dětí a mládeže.

Výzkumný vzorek

Výzkumným vzorkem, byli uživatelé IZAP, tedy mladí lidé s mentálním postižením, popř. s přidruženým znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným či psychiatrickým, dále rodiče uživatelů IZAP a veřejnost, která IZAP navštěvuje.

Druh výzkumu

Pro účely této práce jsem zvolila kvantitativní druh výzkumu, jelikož v případě kdy musím získat data od tří skupin respondentů jej považuji za nejefektivnější. Dle Kozla (2006) lze kvantitativní výzkum charakterizovat jako získávání údajů o četnosti nějakého jevu. Jeho účelem pak je získání měřitelných číselných údajů.

Metoda výzkumu

Pro výzkum v IZAP jsem vybrala metodu anonymního dotazníkového šetření. Chráska (2007, str. 163) dotazník charakterizuje takto: „ *Dotazník je soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.* “

Dotazník jsem zpracovala pro každou skupinu respondentů jiný, neboť každá tato skupina má svá specifika. Otázky v dotaznících jsou buďto uzavřené, nebo vyžadují volnou odpověď a týkají se buď jednotlivých standardů kvality sociálních služeb, nebo spokojenosti dané skupiny respondentů se službami IZAP.

Dotazník pro uživatele

Uživateli IZAP jsou mladí lidé s mentálním postižením, lehkého nebo středního charakteru. Při tvorbě dotazníku pro tuto skupinu respondentů jsem úzce spolupracovala se speciální pedagožkou působící v IZAP, která nejen že rozumí potřebám těchto jedinců, ale také velmi dobře zná každého zkoumaného jednotlivce. Otázky, které jsem připravila, mi pomohla položit tak, aby každý uživatel byl schopen je zodpovědět, viz příloha P II.

Dotazník pro rodiče uživatelů

Otázky v tomto dotazníku se týkají spokojenosti rodičů s poskytovanou službou a také některých standardů, viz příloha P III. Původně měl tento dotazník dvě části (viz příloha P V), ale po zhodnocení předvýzkumu a konzultaci jsem zachovala pouze část první.

Dotazník pro veřejnost navštěvující IZAP

Pro veřejnost byl dotazník sestaven tak, aby se z něj dalo zjistit s čím je či není spokojená, zda v IZAP nejsou porušována práva uživatelů, zda IZAP dobře informuje o sobě a svém poslání, blíže viz příloha P IV. Stejně jako u předchozího dotazníku měl i tento dotazník dvě části, z nichž se zachovala pouze první.

6 PRŮBĚH VÝZKUMU

Po sestavení a zkontrolování dotazníků jsem zahájila výzkumnou část. Nejdříve jsem uskutečnila pilotáž tím způsobem, že jsem dotazníky pro veřejnost rozeslala svým kolegům studentům e-mailem. Jak již bylo uvedeno měl dotazník pro veřejnost a rodiče uživatelů původně dvě části, které po pilotáži byly rovněž zachovány. Následně jsem uskutečnila předvýzkum na skupině pěti žen, které navštěvují IZAP a spadají tedy do skupiny respondentů – veřejnost. Při zhodnocení předvýzkumu jsem však narazila na problém s druhou částí dotazníku, která byla zdouhavá na vyplňování a zjevně také náročná na pochopení. Po konzultaci jsem se tedy rozhodla tuto část dotazníku pro výzkum nepoužít pro žádnou skupinu respondentů.

Výzkum s uživateli

Služeb IZAP využívá celkem 23 uživatelů. Výzkum jsem uskutečnila s jednadvaceti respondenty a to z toho důvodu, že jeden uživatel má v IZAP tzv. otevřenou službu, tj. může IZAP navštěvovat kdy se mu to hodí, a jeden z uživatelů byl dlouhodobě nemocen.

Vzhledem k charakteru postižení této skupiny respondentů byl výzkum uskutečněn tak, že každému uživateli jsem otázky četla a jejich odpovědi také zaznamenala. Všichni uživatelé s výzkumem souhlasili.

Výzkum s rodiči uživatelů

S rodiči uživatelů jsem neměla možnost se setkat, jelikož žádný z nich IZAP nijak pravidelně nenavštěvuje. Poslala jsem jim tedy dotazníky po jejich potomcích. Setkala jsem se však s nízkou návratností, z jednadvaceti rozeslaných dotazníků se jich vrátilo pouze dvanáct. Někteří uživatelé pak uvedli, že jejich rodiče nebyli ochotní dotazníky vyplňovat.

Výzkum s veřejností navštěvující IZAP

Dotazníky pro veřejnost byly rozdávány v tréninkové kavárně přímo k nápojovým lístkům, kdy obsluha stručně vysvětlila o čem se jedná. Přestože dotazníků bylo rozdáno 50, vrátilo se jich pouze 31. Veřejnost zřejmě také nebyla ochotna dotazníky vyplňovat.

7 VYHODNOCENÍ VÝZKUMU

Po návratu dotazníků jsem vyhodnocovala každou skupinu respondentů zvlášť za pomocí tabulky četností a získaná data jsem také znázornila v grafech. Získané výsledky poslouží IZAP, které z nich může vyčíst jak spokojenost respondentů s jimi poskytovanou službou, tak případné návrhy na zlepšení, či naplnění některých standardů.

V následujících podkapitolách předkládám výsledky výzkumu jednotlivých skupin respondentů. U otázek s otevřenými odpověďmi nebo odpověďmi s více jak dvěma možnostmi předkládám pro přehlednost grafy, u ostatních odpovědí uvádím pouze tabulky četností.

7.1 Vyhodnocení dotazníků pro uživatele

1. Víš, jaká jsou Tvá práva?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	7	ano, svá práva znám	33%
b	11	svá práva neznám, ale vím kde je vyhledat	52%
c	3	svá práva neznám a ani nevím, kde bych je našel/našla	14%

Tab. č. 1 Otázka č. 1 – uživatelé

Z tabulky můžeme vyčíst, že 86% uživatelů svá práva zná, nebo alespoň ví, kde je v případě potřeby vyhledat. Pouze 3 uživatelé svá práva vůbec neznají.

2. S IZAP máš sepsanou smlouvu. Víš, co je v ní napsáno?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	11	ano	52%
b	10	nevím co tam je	48%

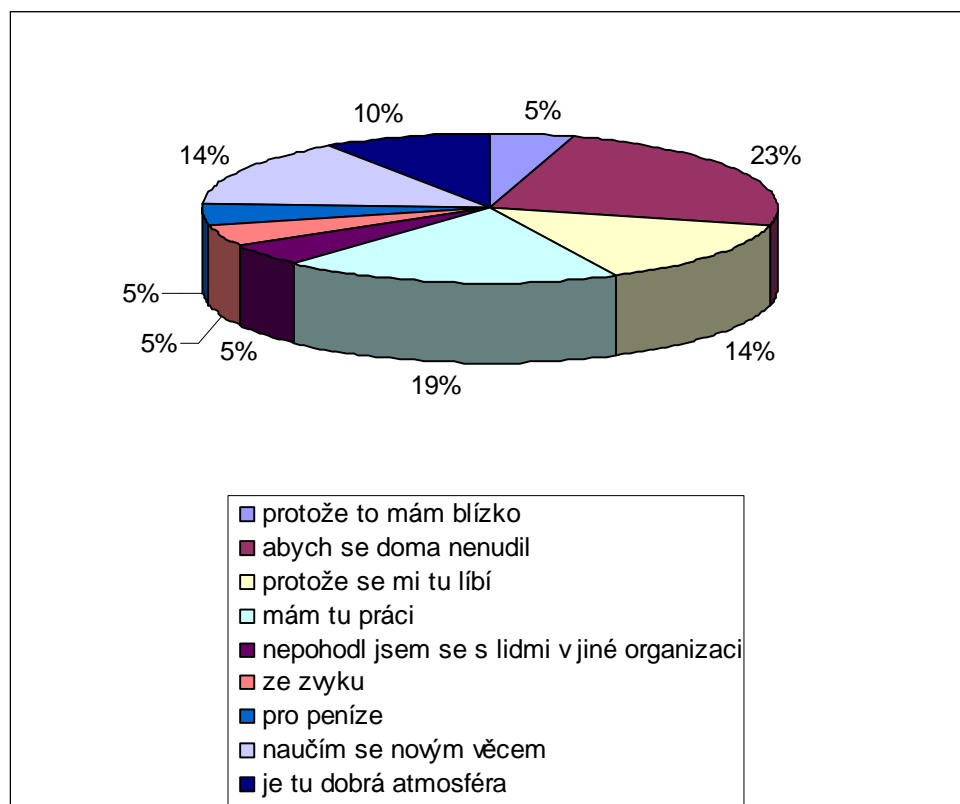
Tab. č. 2 Otázka č. 2 – uživatelé

Výsledky ve vyhodnocení této otázky jsou velmi vyrovnané. Polovina uživatelů ví, co je obsahem jejich smlouvy s IZAP, avšak 48% nemá o obsahu této smlouvy ponětí.

3. Napiš, proč docházíš do IZAP		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
1	protože to mám blízko	5%
5	abych se doma nenudil	24%
3	protože se mi tu líbí	14%
4	mám tu práci	19%
1	nepohodl jsem se s lidmi v jiné organizaci	5%
1	ze zvyku	5%
1	pro peníze	5%
3	naučím se novým věcem	14%
2	je tu dobrá atmosféra	10%

Tab. č. 3 Otázka č. 3 – uživatelé

Odpověď na tuto otázku byla volná a vzhledem k počtu možností, které uživatelé uvedli, znázorňují vyhodnocení této otázky také v grafu (Graf č. 1). Nejvíce respondentů, celkem 23%, uvedlo, že do IZAP dochází proto, aby se nenudili doma. Jako druhý nejfrekventovanější důvod uvedli uživatelé to, že mají v IZAP práci.



Graf č. 1 Otázka č. 3 – uživatelé

4. Když se plánují směny, můžeš si říct, kterou dílnu chceš využívat?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	18	ano	86%
b	3	ne	14%

Tab. č. 4 Otázka č. 4 – uživatelé

U této otázky plných 86% respondentů uvedlo, že při volbě dílny jsou zohledňována jejich přání, pouze 3% dotázaných mají opačný názor.

5. Zajímá někoho v IZAP, co chceš Ty?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	19	ano, je mi nasloucháno	90%
b	2	ne, nikoho nezajímá, co chci	10%

Tab. č. 5 Otázka č. 5 – uživatelé

Většina uživatelů (90%) uvedla, že je personálem IZAP nasloucháno jejich potřebám, pouze 10% dotázaných si myslí, že nikoho jejich potřeby nezajímají.

6. Smál se Ti někdy někdo proto, že navštěvuješ IZAP?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	1	ano	5%
b	20	ne	95%

Tab. č. 6 Otázka č. 6 – uživatelé

95% uživatelů uvedlo, že nikdy nebyli vystaveni výsměchu v souvislosti s užíváním služeb poskytovaných v IZAP. S posměchem se setkal jen jeden uživatel, který tvoří zbývajících 5%.

7. Než jsi podepsal/a smlouvu s IZAP informoval Tě někdo ze zaměstnanců jak to tu chodí?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	21	ano	100%
b	0	ne	0%

Tab. č. 7 Otázka č. 7 – uživatelé

Všichni uživatelé byli beze zbytku informováni o službách nabízených v IZAP.

8. Máš nějaký plán v jehož dosažení Ti pomáhá IZAP?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	17	ano	81%
b	4	ne	19%

Tab. č. 8 Otázka č. 8 – uživatelé

Většina uživatelů zastoupena jedenaosmdesáti procenty uvedla, že má osobní cíl v jehož naplnění je mu v IZAP pomáháno.

9. Víš, kdo je Tvůj klíčový pracovník?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	21	ano	100%
b	0	ne	0%

Tab. č. 9 Otázka č. 9 – uživatelé

Všichni uživatelé uvedli, že svého klíčového pracovníka znají.

10. Vyhodnocuje s Tebou někdo Tvé činnosti a to, jaké děláš pokroky?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	20	ano	95%
b	1	ne	5%

Tab. č. 10 Otázka č. 10 – uživatelé

Pouze jeden uživatel uvedl, že s ním nikdo nevyhodnocuje jeho činnosti související s individuálním plánováním. Ostatní uvedli, že se jim personál IZAP v tomto ohledu věnuje.

11. Víš kde a jak si můžeš stěžovat?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	20	ano	95%
b	1	nevím	5%

Tab. č. 11 Otázka č. 11 – uživatelé

Plných 95% uživatelů ví, kde mohou podat stížnost. Pouze jeden uživatel na tuto otázku neznal odpověď.

12. Víš, že si o Tobě IZAP vede nějakou dokumentaci?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	17	ano	81%
b	4	ne	19%

Tab. č. 12 Otázka č. 12 – uživatelé

Většina uživatelů zastoupena jednaosmdesáti procenty ví, že je o nich v IZAP vedena dokumentace. Zbytek uživatelů nemá o existenci své osobní složky potuchy.

13. Mohou Tě v IZAP navštívit rodiče nebo přátelé?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	21	ano	100%
b	0	ne	0%

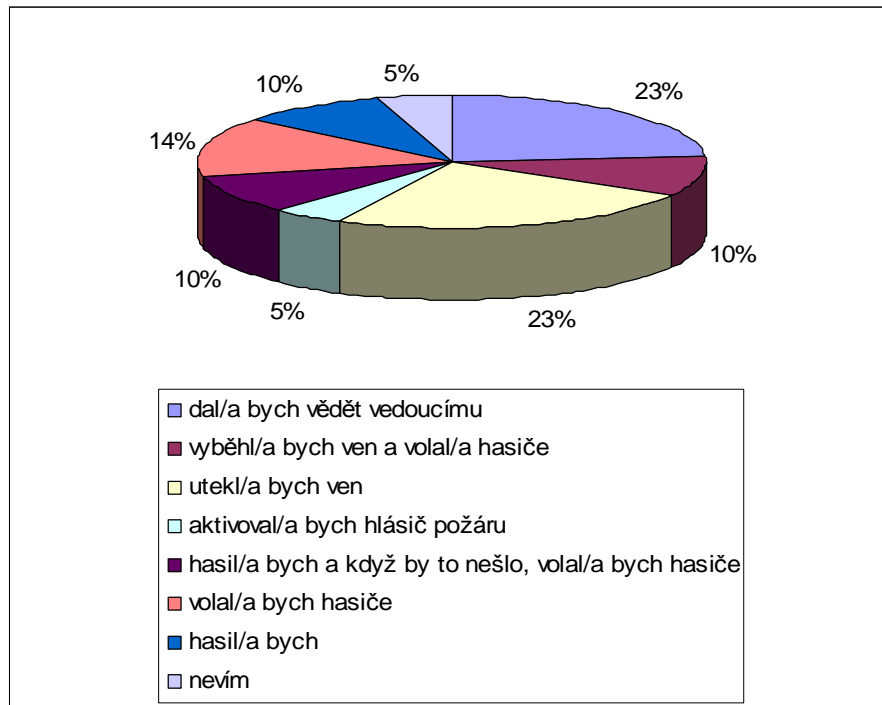
Tab. č. 13 Otázka č. 13 – uživatelé

Všichni uživatelé shodně odpověděli, že je v zařízení mohou přátelé či rodiče navštívit kdykoliv.

14. Napiš, co bys dělal/a, kdyby začalo hořet		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
5	dal/a bych vědět vedoucímu	24%
2	vyběhl/a bych ven a volal/a hasiče	10%
5	utekl/a bych ven	24%
1	aktivoval/a bych hlásič požáru	5%
2	hasil/a bych a když by to nešlo, volal/a bych hasiče	10%
3	volal/a bych hasiče	14%
2	hasil/a bych	10%
1	nevím	5%

Tab. č. 14 Otázka č. 14 – uživatelé

Na tuto otázku uživatelé odpovídali volně. Ačkoliv jsou odpovědi různé, je možno říci, že 95% uživatelů ví, co by mělo udělat v případě požáru a pouze 5% zastoupených jedním uživatelem by si nevědělo rady. Pro lepší názornost jsou odpovědi zobrazeny také v grafu (Graf č. 2).



Graf č. 2 Otázka č. 14 – uživatelé

15. Myslíš, že máš v IZAP všechno co potřebuješ, abys mohl/a naplňovat svá přání?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	20	ano, je tu vše co potřebuji a mohu to i využívat	95%
b	1	myslím, že tu něco chybí	5%

Tab. č. 15 Otázka č. 15 – uživatelé

Téměř všichni respondenti uvedli, že v IZAP je vše, co potřebují k tomu, aby se mohli rozvíjet. Pouze jeden respondent si myslí, že v IZAP něco chybí.

16. Je pro Tebe obtížné dostat se do IZAP?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	4	ano	19%
b	17	ne	81%

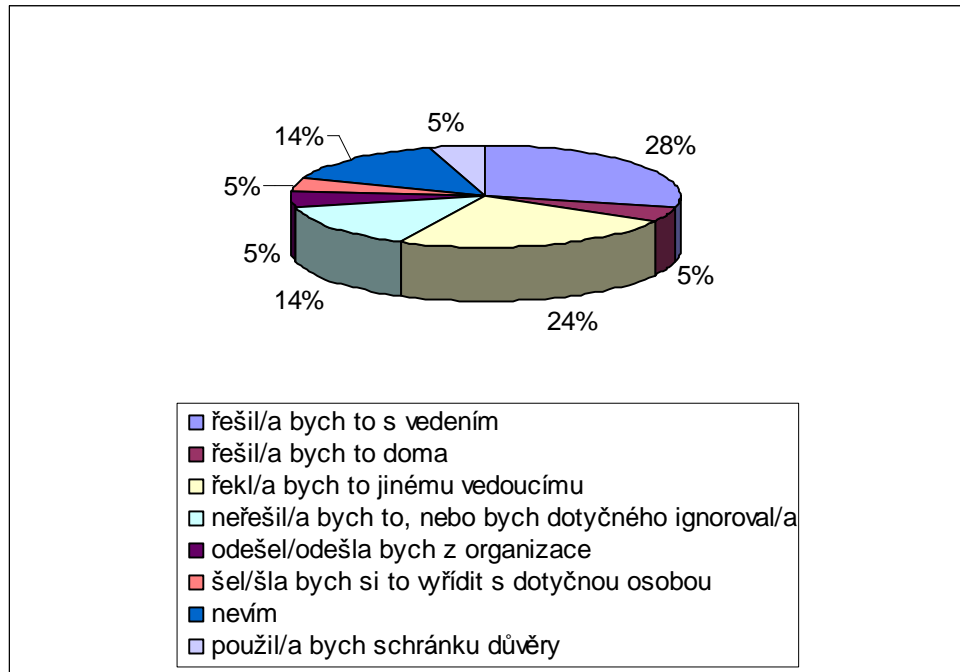
Tab. č. 16 Otázka č. 16 – uživatelé

81% uživatelů uvádí, že nemají problémy se dopravit do IZAP. Zbývajících 19% dotázaných uvedlo, že potíže mají, avšak zároveň dodalo, že je to z důvodu nesoběstačnosti.

17. Co bys dělal/a v případě, že by se k Tobě někdo ze zaměstnanců choval hrubě		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
6	řešil/a bych to s vedením	29%
1	řešil/a bych to doma	5%
5	řekl/a bych to jinému vedoucímu	24%
3	neřešil/a bych to, nebo bych dotyčného ignoroval/a	14%
1	odešel/odešla bych z organizace	5%
1	šel/šla bych si to vyřídit s dotyčnou osobou	5%
3	nevím	14%
1	použil/a bych schránku důvěry	5%

Tab. č. 17 Otázka č. 17 – uživatelé

Odpověď k této otázce byla volná. Nejvíce uživatelů zastoupeno devětadvaceti procenty uvedlo, že by nastalou situaci řešili s vedením. Další nejčtenější odpovědí bylo svěřit se jinému vedoucímu a odpovědělo tak 24% dotázaných. Pouze jeden uživatel uvedl, že by si v dané situaci nevěděl rady. Dá se říci, že 86% uživatelů ví, jak danou situaci řešit. Pro lepší přehlednost je vyhodnocení znázorněno v grafu (Graf č. 3).



Graf č. 3 Otázka č. 17 – uživatelé

18. Když chceš nahlédnout do své osobní složky s dokumentací, kde ji najdeš?		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
5	nevím	24%
16	v kanceláři	76%

Tab. č. 18 Otázka č. 18 – uživatelé

Tři čtvrtiny uživatelů ví, kde by našli svou osobní složku, kdyby do ní chtěli nahlédnout. Pouze 5 dotázaných neví, kde ji hledat, z toho však čtyři ani nevědí o její existenci, viz vyhodnocení otázky č. 12.

19. Využíváš kromě IZAP i jiných volnočasových aktivit?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	5	ano	24%
b	16	ne	76%

Tab. č. 19 Otázka č. 19 – uživatelé

Tři čtvrtiny uživatelů uvedly, že jiných služeb nevyužívají, pouze 24% dotázaných navštěvuje i jiné organizace.

20. Líbí se Ti v IZAP?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	21	ano	100%
b	0	ne	0%

Tab. č. 20 Otázka č. 20 – uživatelé

Na otázku, zda se uživatelům v IZAP líbí odpovědělo plných 100% dotázaných že ano.

7.2 Shrnutí vyhodnocení skupiny respondentů – uživatelé

Z výsledků vyhodnocení této skupiny respondentů vyvozují, že standardy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 13 a 14, jichž se týkaly otázky 6; 1, 4, 5 a 17; 7; 2; 8, 9 a 10; 12 a 18; 17 a 11; 19 a 13; 16; 15; 14 (viz příloha P II) jsou v IZAP dostatečně naplňovány.

U otázek č. 7, 9 a 13 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo vždy 100% dotázaných, u otázek č. 6, 10, 11, 14 a 15 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo vždy 95% všech dotázaných, u otázky č. 5 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 90% dotázaných, u otázek č. 1, 4 a 17 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo vždy 86% dotázaných, u otázek č. 8, 12 a 16 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo vždy 81 %, u otázky č. 18 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 76% dotázaných, u otázky č. 2 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 52% dotázaných a u otázky č. 8 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo pouze 24% dotázaných.

Spokojenosti uživatelů se týkaly otázky č. 3 a 20. Dle výsledků výzkumu je možno vyvodit, že uživatelé jsou se službou v IZAP spokojeni.

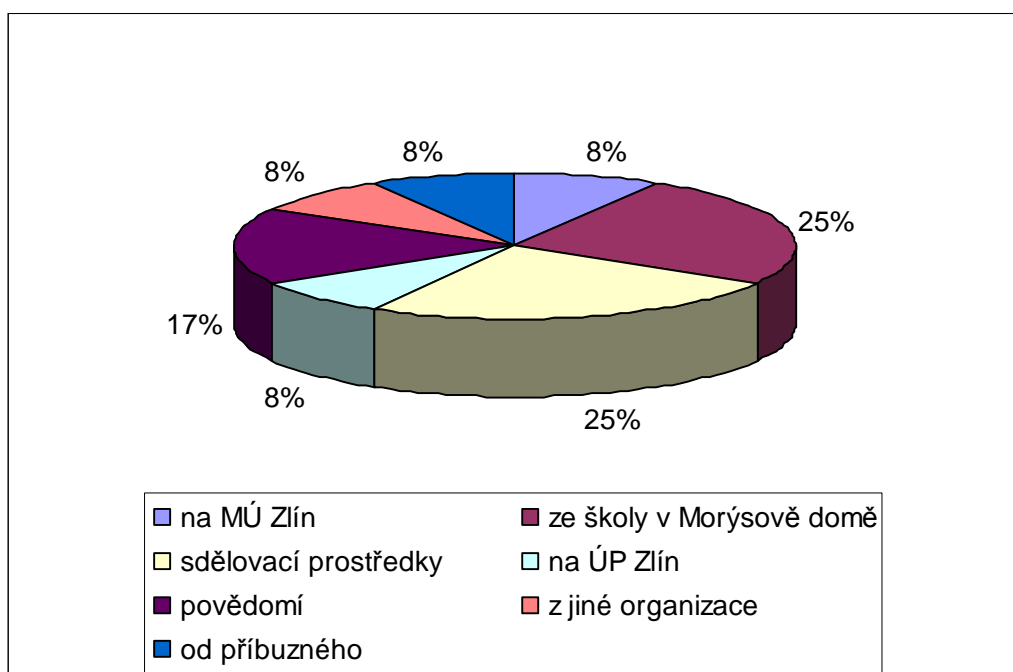
Ve prospěch výše zmíněného tvrzení v otázce č. 20 odpovědělo 100% dotázaných a v otázce č. 3 také 100%, avšak u této otázky respondenti uvedli také důvody své spokojenosti, které je možno nalézt v grafu (Graf č. 1).

7.3 Vyhodnocení dotazníků pro rodiče uživatelů

1. Napište, prosím, odkud jste se dozvěděl/a o této organizaci.		
Odpověď	Odpověď	Četnost od-povědi
1	na MÚ Zlín	8%
3	ze školy v Morýsově domě	25%
3	sdělovací prostředky	25%
1	na ÚP Zlín	8%
2	povědomí	17%
1	z jiné organizace	8%
1	od příbuzného	8%

Tab. č. 21 Otázka č. 1 – rodiče uživatelů

Vyrovnaně odpovídaly dvě čtvrtiny rodičů. První čtvrtina uvedla, že se o IZAP dozvěděli ze sdělovacích prostředků, druhá uvedla, že jejich dítě již navštěvovalo školu na Morýsově domě, kde se s IZAP seznámilo. Dalších 17% o IZAP mělo jakési všeobecné povědomí. Pro lepší přehlednost vyhodnocení znázorňuji také v grafu (Graf č. 4).



Graf č. 4 Otázka č. 1 – rodiče uživatelů

2. Než Váš syn/ dcera podepsal/a s IZAP smlouvu, informoval Vás někdo z personálu, jak to tu chodí?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	11	ano	92%
b	1	ne	8%

Tab. č. 22 Otázka č. 2 – rodiče uživatelů

Pouze jeden z dotázaných rodičů uvedl, že před tím, než jeho potomek začal využívat služeb IZAP, nebyl o chodu zařízení informován.

3. Svěřil/a se vám někdy Váš syn/dcera, že by s ní bylo v IZAP jakkoliv špatně zacházeno?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	0	ano	0%
b	12	ne	100%

Tab. č. 23 Otázka č. 3 – rodiče uživatelů

Plných 100% rodičů si není vědomo toho, že by s jejich potomkem bylo v IZAP jakkoliv špatně nakládáno.

4. Máte možnost nahlédnout do osobní dokumentace Vašeho syna/dcery?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	7	ano	58%
b	0	ne	0%
-	5	nevím	42%

Tab. č. 24 Otázka č. 4 – rodiče uživatelů

Větší polovina zastoupená osmapadesáti procenty rodičů uvedla, že má možnost nahlédnout do osobní dokumentace svého potomka. Zbytek rodičů o existenci dokumentace neví.

5. Jaký je právní vztah Vás a Vašeho syna/dcery?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	0	jsem jeho poručníkem	0%
b	8	můj syn/dcera je způsobilý/á k právním úkonům	67%
c	4	můj syn/dcera má omezenou způsobilost k právním úkonům, důležité věci vyřizují já	33%

Tab. č. 25 Otázka č. 5 – rodiče uživatelů

Většina, tedy 67% rodičů uvedlo, že jejich potomek je způsobilý k právním úkonům. Zde však můžeme nalézt rozpor s otázkou č. 4, kdy 58% dotázaných odpovědělo, že může do dokumentace svého potomka nahlédnout, což ovšem bez souhlasu jejich právně způsobilého dítěte není možné.

6. Myslíte si, že IZAP přispívá k naplnění osobního cíle (přání) vašeho syna/dcery?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	11	ano syn/dcera dělá pokroky	92%
b	0	ne, ničeho jsem si nevšiml/a	0%
c	1	nevím o tom, že by syn/dcera měl/a nějaký osobní cíl (plán)	8%

Tab. č. 26 Otázka č. 6 – rodiče uživatelů

Jeden rodič uvedl, že si není vědom osobního cíle svého potomka. Ostatní zastoupeni dvaadevadesát procenty si naopak myslí, že IZAP všeobecně pomáhá jejich dítěti v rozvoji.

7. Svěřil/a se Vám někdy syn/dcera, že by se mu/jí někdo vysmíval v souvislosti s tím, že navštěvuje IZAP?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	0	ano	0%
b	12	ne	100%

Tab. č. 27 Otázka č. 7 – rodiče uživatelů

Plných 100% rodičů uvedlo, že si není vědomo toho, že by byl jejich potomek vystaven posměchu v souvislosti s užíváním služby v IZAP.

8. Dovoluje Vám IZAP kdykoliv navštívit Vašeho syna/dceru?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	12	ano	100%
b	0	ne	0%

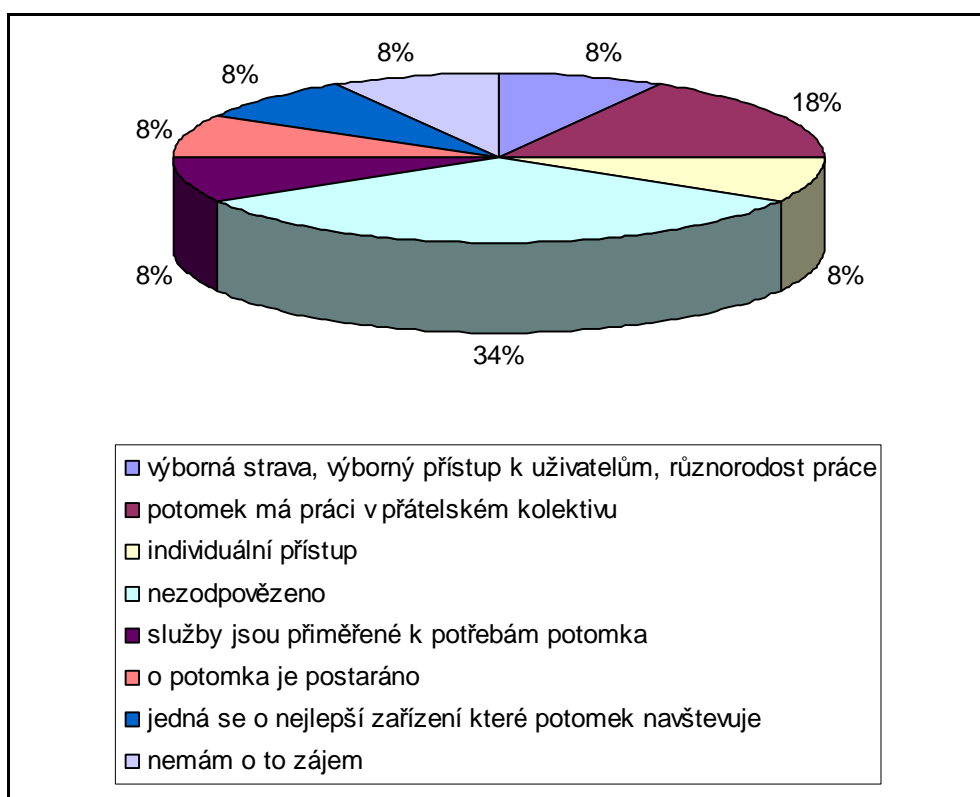
Tab. č. 28 Otázka č. 8 – rodiče uživatelů

Plných 100% rodičů uvedlo, že svého potomka může v IZAP kdykoliv navštívit.

9. Jste spokojen/a se službami poskytovanými vašemu synovi/dceři v IZAP? Uveďte proč:		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost od-povědi
1	výborná strava, výborný přístup k uživatelům, různorodost práce	8%
2	potomek má práci v přátelském kolektivu	17%
1	individuální přístup	8%
4	nezodpovězeno	33%
1	služby jsou přiměřené k potřebám potomka	8%
1	o potomka je postaráno	8%
1	jedná se o nejlepší zařízení které potomek navštěvuje	8%
1	nemám o to zájem	8%

Tab. č. 29 Otázka č. 9 – rodiče uživatelů

Na tuto otázku odpovědělo 10 dotázaných, že se se službami spokojeno. Z toho však čtyři neuvedli důvod své spokojenosti. Jeden rodič k této otázce uvedl, že ho služby poskytované v IZAP nezajímají. Pro lepší přehlednost znázorňuji vyhodnocení v grafu (Graf č. 5).

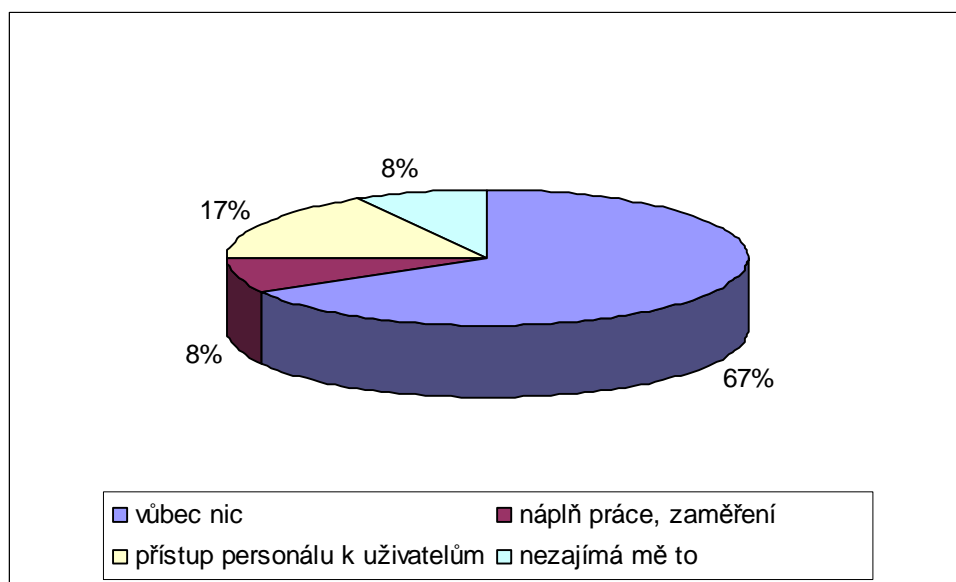


Graf č. 5 Otázka č. 9 – rodiče uživatelů

10. Napište, prosím, co byste v IZAP zásadně neměnil/a:		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
8	vůbec nic	67%
1	náplň práce, zaměření	8%
2	přístup personálu k uživatelům	17%
1	nezajímá mě to	8%

Tab. č. 30 Otázka č. 10 – rodiče uživatelů

Odpověď k této otázce byla volná. Větší polovina rodičů zastoupena sedmašedesáti procenty uvedla, že je s IZAP spokojena a nechali by tedy vše při starém.. Sedmnácti procentům dotázaných vyhovuje a tedy by nezměnili přístup personálu k jejich potomkům. Pro lepší přehlednost znázorňuji vyhodnocení také v grafu (Graf č. 6)

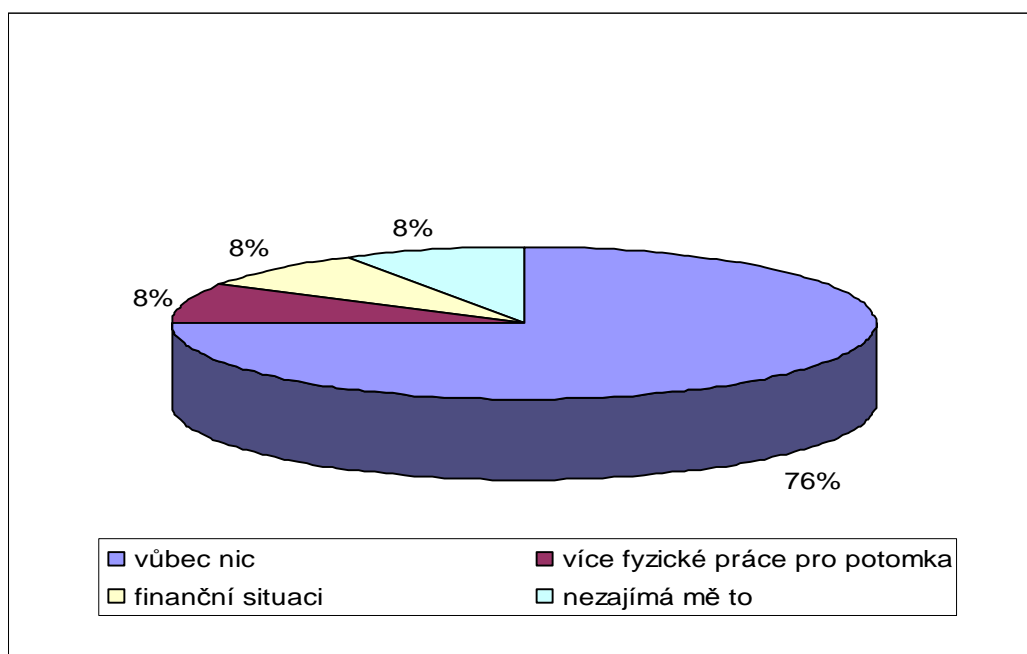


Graf č. 6 Otázka č. 10 – rodiče uživatelů

11. Napište, prosím, co byste v IZAP změnil/a, kdyby to bylo ve Vaší moci:		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
9	vůbec nic	75%
1	více fyzické práce pro potomka	8%
1	finanční situaci	8%
1	nezajímá mě to	8%

Tab. č. 31 Otázka č. 11 – rodiče uživatelů

Odpověď na tuto otázku byla volná. Tři čtvrtiny dotázaných uvedly, že v IZAP není potřeba cokoliv měnit. Pro lepší přehlednost vyhodnocené znázorňují také v grafu (Graf č. 7).

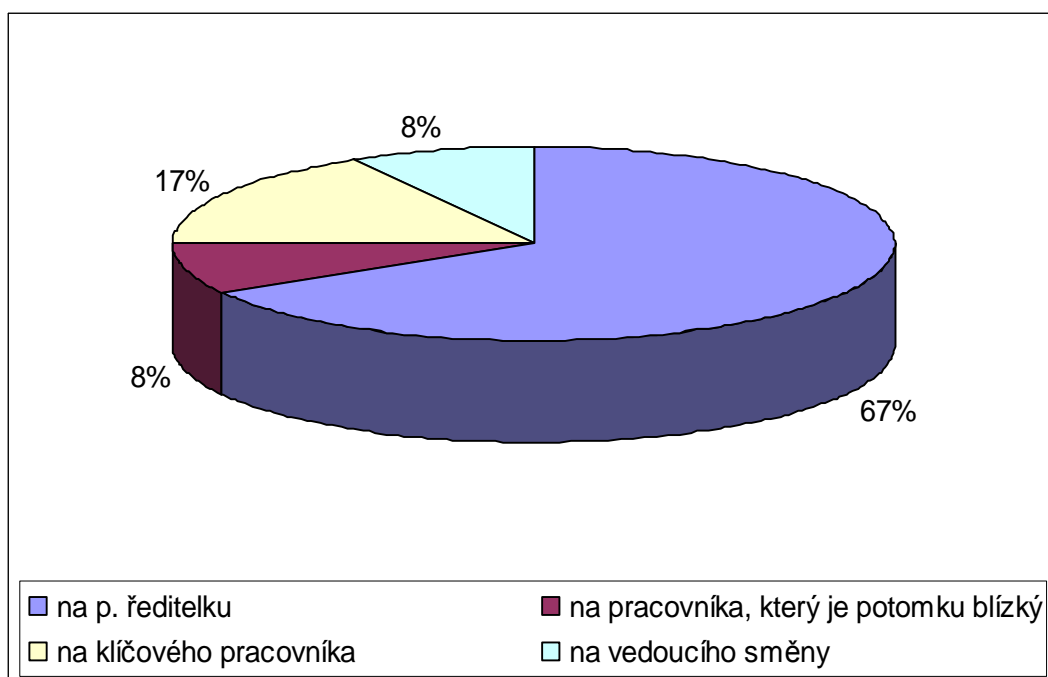


Graf č. 7 Otázka č. 11 – rodiče uživatelů

12. Pokud byste byl/a s čímkoliv v IZAP nespokojen/a, na koho byste se obrátil/a? Napište:		
Odpo- vědělo	Odpověď	Čet- nost od- povědi
8	na p. ředitelku	67%
1	na pracovníka, který je potomku blízký	8%
2	na klíčového pracovníka	17%
1	na vedoucího směny	8%

Tab. č. 32 Otázka č. 12 – rodiče uživatelů

Odpověď na tuto otázku byla volná. Přestože rodiče uvádí čtyři možnosti odpovědí, celkově můžeme shrnout, že plných 100% dotázaných ví, na koho se v případě nespokojenosti se službami v IZAP obrátit. Pro lepší přehlednost znázorňuj vyhodnocení této otázky také v grafu (Graf č. 8).



Graf č. 8 Otázka č. 12 – rodiče uživatelů

7.4 Shrnutí vyhodnocení skupiny respondentů – rodiče uživatelů

Z výsledků vyhodnocení této skupiny respondentů vyvozují, že standardy č. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8 a 12, jichž se týkaly otázky č. 1 a 7; 3 a 5; 2; 6; 4 a 5; 12; 8; 1 (viz příloha P III) jsou v IZAP dostatečně naplňovány.

U otázek č. 1, 3, 7, 8 a 12 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 100% všech dotázaných u otázky č. 6 pak 92% rodičů.

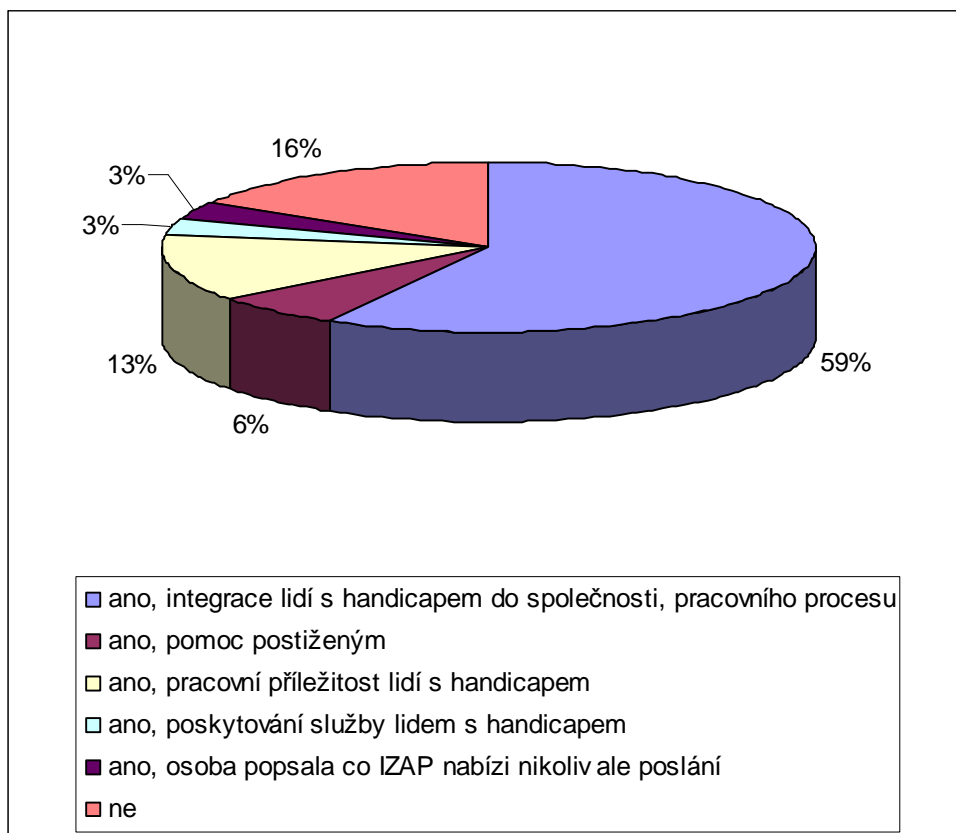
Spokojenosti rodičů se týkaly otázky č. 9, 10 a 11. Z výsledků, vyvozují, že rodiče jsou se službou poskytovanou v IZAP spokojeni. Ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo u otázek č. 9 a 10 92% dotázaných a u otázky č. 11 76% všech dotázaných.

7.5 Vyhodnocení dotazníků pro veřejnost

1. Víte, co je posláním této organizace?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	18	ano, integrace lidí s handicapem do společnosti, pracovního procesu	58%
	2	ano, pomoc postiženým	6%
	4	ano, pracovní příležitost lidí s handicapem	13%
	1	ano, poskytování služby lidem s handicapem	3%
	1	ano, osoba popsala co IZAP nabízí nikoliv ale poslání	3%
b	5	ne	16%

Tab. č. 33 Otázka č. 1 – veřejnost

84% dotázaných uvedlo, že poslání IZAP zná, přičemž bylo uvedeno 5 možných poslání. Možnosti, které respondenti uvedli jsou také graficky znázorněny v grafu (Graf č. 9).



Graf č. 9 Otázka č. 1 - veřejnost

2. Setkal/a jste se někdy s tím, že by lidé s handicapem, kteří využívají služeb IZAP byli ponižováni, trestáni či byla jinak porušována jejich práva zdejším personálem?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	0	ano	0%
b	31	ne	100%
c	0	nechci se vyjádřit	0%

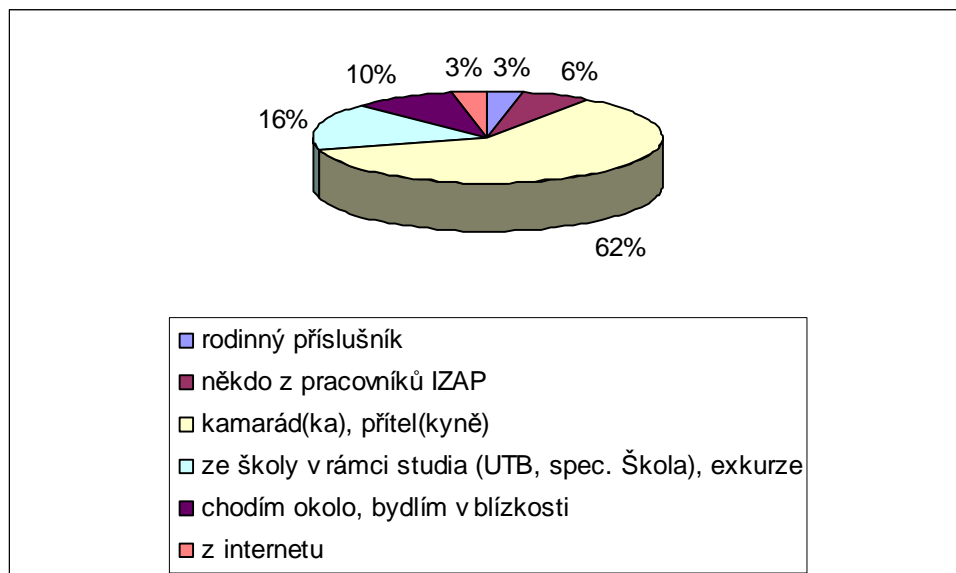
Tab. č. 34 Otázka č. 2 – veřejnost

Plných 100% dotázaných uvedlo, že si nejsou vědomi porušování práv uživatelů personálem IZAP.

3. Napište, odkud jste se dozvěděl/a o této organizaci.		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
1	rodinný příslušník	3%
2	někdo z pracovníků IZAP	6%
19	kamarád(ka), přítel(kyně)	61%
5	ze školy v rámci studia (UTB, spec. škola), exkurze	16%
3	chodím okolo, bydlím v blízkosti	10%
1	z internetu	3%

Tab. č. 35 Otázka č. 3 – veřejnost

Odpověď na tuto otázku byla otevřená. Většina zastoupená jedenašedesát procenty uvedla, že se o organizaci dozvěděla od svých přátel. Jako další nejčetnější odpověď avšak s podstatně menším procentuálním zastoupením (16%), bylo uváděno, že se respondenti o IZAP dověděli v rámci studia. Pro lepší přehlednost vyhodnocení znázorňuji také v grafu (Graf č. 10).

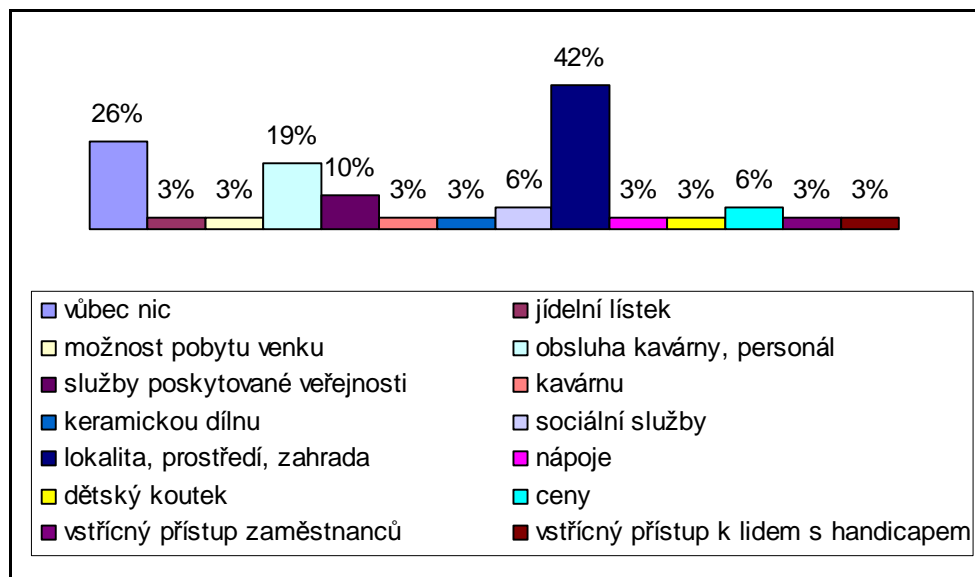


Graf č. 10 Otázka č. 3 – veřejnost

4. Respondenti by v IZAP nezměnili		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
8	vůbec nic	26%
1	jídelní lístek	3%
1	možnost pobytu venku	3%
6	obsluha kavárny, personál	19%
3	služby poskytované veřejnosti	10%
1	kavárnu	3%
1	keramickou dílnu	3%
2	sociální služby	6%
13	lokalita, prostředí, zahrada	42%
1	nápoje	3%
1	dětský koutek	3%
2	ceny	6%
1	vstřícný přístup zaměstnanců	3%
1	vstřícný přístup k lidem s handicapem	3%

Tab. č. 36 Otázka č. 4 – veřejnost

Nejvíce dotázaných a sice 42% uvedlo, že by v IZAP nezměnili a jsou tedy velmi spokojeni se zahradou a okolním prostředím. Dalších 26% uvádí, že by v IZAP neměnili nic a jsou tedy se vším spokojeni. 19% dotázaných je spokojeno s obsluhou a personálem kavárny. Pro lepší přehlednost vyhodnocení znázorňuji v grafu (Graf č. 11).

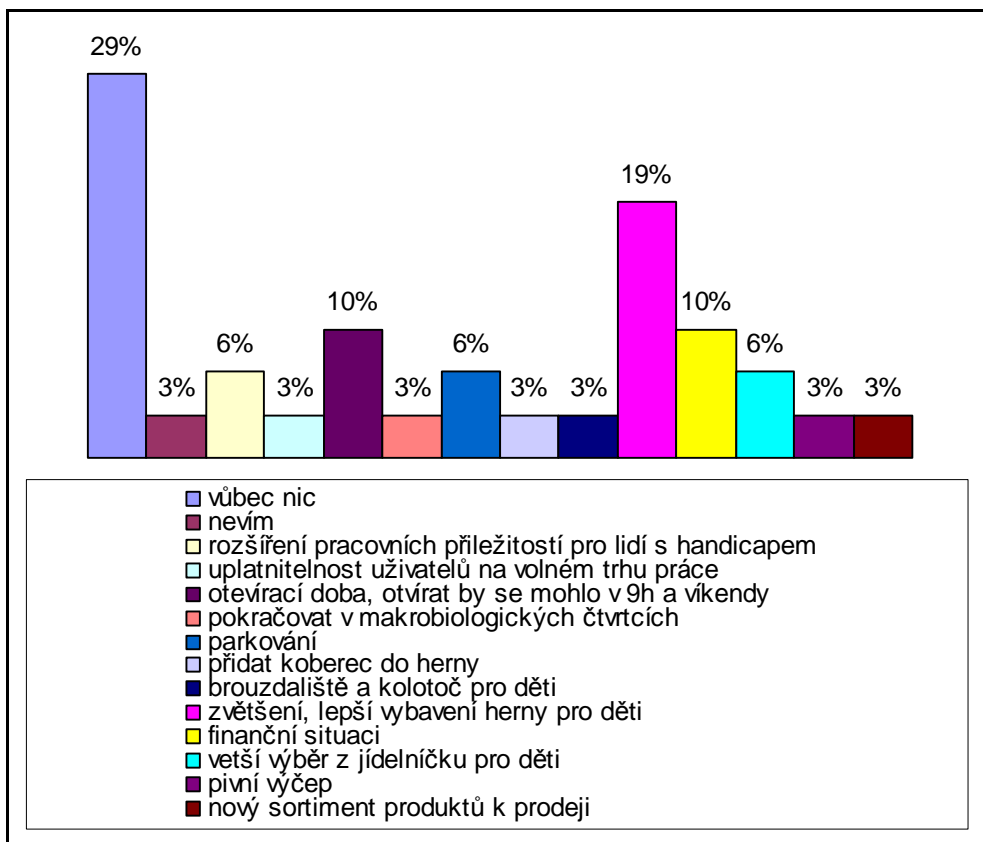


Graf č. 11 Otázka č. 4 – veřejnost

5. Respondenti by v IZAP změnili:		
Odpoovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
9	vůbec nic	29%
1	nevím	3%
2	rozšíření pracovních příležitostí pro lidi s handicapem	6%
1	uplatnitelnost uživatelů na volném trhu práce	3%
3	otevírací doba, otvírat by se mohlo v 9h a víkendy	10%
1	pokračovat v makrobiologických čtvrtcích	3%
2	parkování	6%
1	přidat koberec do herny	3%
1	brouzdaliště a kolotoč pro děti	3%
6	zvětšení, lepší vybavení herny pro děti	19%
3	finanční situaci	10%
2	větší výběr z jídelníčku pro děti	6%
1	pivní výčep	3%
1	nový sortiment produktů k prodeji	3%

Tab. č. 37 Otázka č. 5 - veřejnost

Nejvíce respondentů, 29%, uvedlo, že by v IZAP nerealizovali žádnou změnu. Dalších 19% uvádí, že by změnili hernu pro děti. Shodně po 10% bylo respondenty uvedeno, že by změnili otevírací dobu a finanční situaci IZAP. Pro lepší přehlednost vyhodnocení znázorní ji v grafu (Graf č. 12).



Graf č. 12 Otázka č. 5 – veřejnost

6. Myslíte si, že lidé s handicapem, kteří navštěvují IZAP, jsou nějak odříznuti od běžných kontaktů s veřejností?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	2	ano	6%
b	23	ne	74%
c	6	nedovedu posoudit	19%

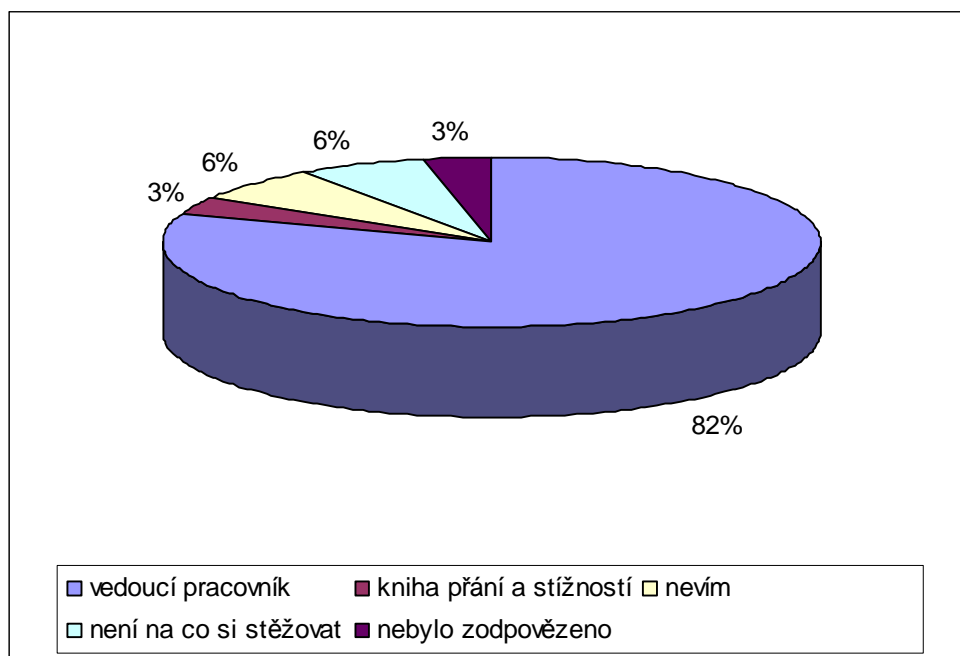
Tab. č. 38 Otázka č. 6 – veřejnost

Téměř tři čtvrtiny dotázaných uvedly, že uživatelé IZAP nejsou nijak separováni od okolí. Dalších 19% danou problematiku nedovede posoudit a pouze 6% si myslí, že uživatelé přeci jen nemají možnost setkat se kýmkoliv.

7. Pokud byste byl/a s čímkoliv v IZAP nespokojen/a, na koho byste se obrátil/a? Napište:		
Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
25	vedoucí pracovník	81%
1	kniha přání a stížností	3%
2	nevím	6%
2	není na co si stěžovat	6%
1	nebylo zodpovězeno	3%

Tab. č. 39 Otázka č. 7 – veřejnost

Většina respondentů zastoupena jedenaosmdesáti procenty dotázaných uvedla, že by se v případě nespokojenosti obrátili na vedoucího pracovníka. Shodně po šesti procentech dotázaných si myslí, že není na čem si stěžovat, nebo vůbec nevědí, na koho se obrátit. odpovědi respondentů jsou znázorněny také v grafu (Graf č. 13).

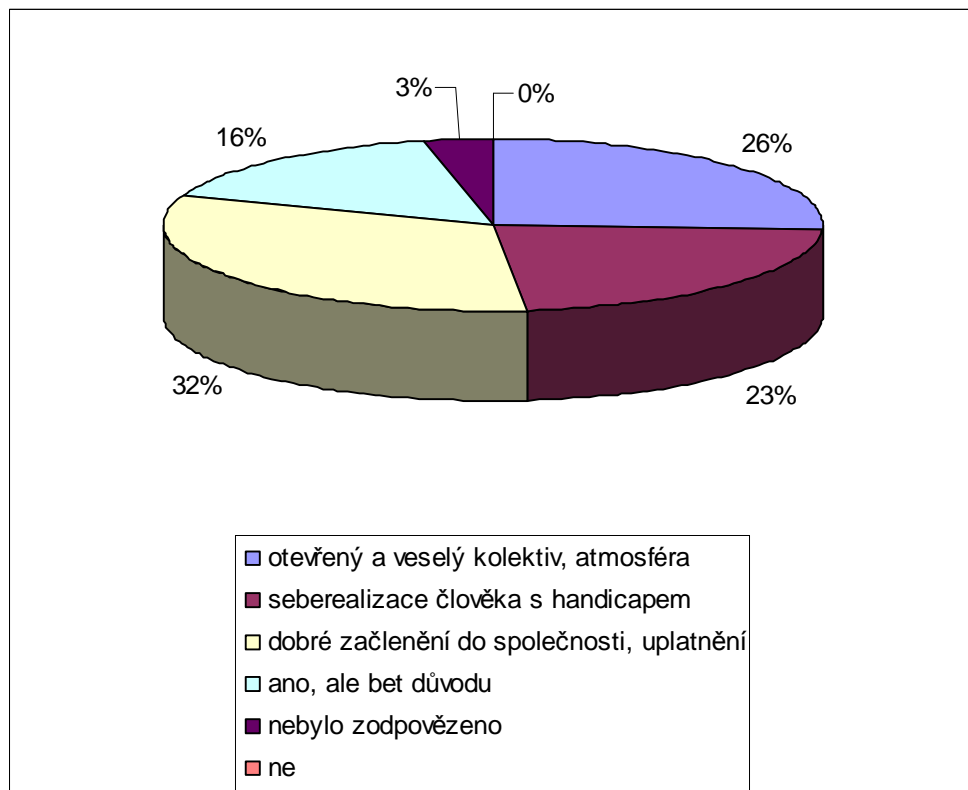


Graf č. 13 Otázka č. 7 – veřejnost

8. Kdybyste měl/a známého s handicapem podobného charakteru jako lidé, kteří využívají zdejších služeb, doporučil/a byste mu IZAP, popř. proč?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	8	otevřený a veselý kolektiv, atmosféra	26%
	7	seberealizace člověka s handicapem	23%
	10	dobré začlenění do společnosti, uplatnění	32%
	5	ano, ale bez důvodu	16%
	1	nebylo zodpovězeno	3%
b	0	ne	0%

Tab. č. 40 Otázka č. 8 – veřejnost

Plných 100% respondentů uvedlo, že by IZAP doporučilo svým známým. Důvody doporučení jsou také zobrazeny v grafu (Graf č. 14).



Graf č. 14 Otázka č. 8 – veřejnost

9. Je pro Vás IZAP časově dostupný?			
Možnosti otázky	Odpovědělo	Odpověď	Četnost odpovědi
a	30	ano	97%
b	0	ne, otevírací doba je nevhodná	0%
-	1	nebylo zodpovězeno	3%

Tab. č. 41 Otázka č. 9 – veřejnost

Téměř všichni dotázaní uvedli, že otevírací doba IZAP je pro ně přijatelná. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

7.6 Shrnutí vyhodnocení skupiny respondentů – veřejnost navštěvující IZAP

Z výsledků vyhodnocení této skupiny respondentů vyvozují, že standardy č. 1, 2, 7, 8, 11 a 12, jichž se týkaly otázky 1 a 3; 2; 7; 6; 9; 1 a 3 (viz příloha P IV) jsou v IZAP dostatečně naplňovány.

U otázek 1 a 3 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 84% a 100% dotázaných, u otázky č.2 ve prospěch výše zmíněného tvrzení 100% dotázaných, u otázky č.6 ve prospěch výše zmíněného tvrzení 74% dotázaných, u otázky č. 7 ve prospěch výše zmíněného tvrzení 84% dotázaných, u otázky č. 9 ve prospěch výše zmíněného tvrzení 97% dotázaných.

Otázky č. 4, 5 a 8 se týkaly spokojenosti dané skupiny respondentů se službami IZAP. Z výsledků je možno vyvodit, že respondenti jsou se službou spokojeni.

U otázek č. 8 a 4 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 100% dotázaných, u otázky č. 5 ve prospěch výše zmíněného tvrzení odpovídalo 29% dotázaných a jimi navrhované změny je možno nalézt v grafu (Graf č. 12).

ZÁVĚR

Tato práce se zabývá problematikou standardů kvality v sociálních službách a konkrétně pak standardem č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby. V teoretické části jsou jednotlivé standardy charakterizovány. Praktická část se zabývá výzkumem, jehož cílem bylo zjistit míru spokojenosti uživatelů, rodičů uživatelů a veřejnosti navštěvující IZAP s kvalitou sociálních služeb a zjistit míru naplnění standardů kvality sociálních služeb poskytovaných v IZAP.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že všechny tři skupiny respondentů jsou se službami poskytovanými v IZAP spokojeny a že jednotlivé standardy, na něž jsem se ptala v dotaznících, jsou rovněž v IZAP naplněny. Jelikož standard č. 15, kterého se tato práce týká, a který, jak zde již bylo několikrát uvedeno, násobí platnost ostatních standardů, je možno z výsledků výzkumu vyvodit, že i tento standard je v IZAP naplněn. Je však potřeba si uvědomit, že tyto závěry jsou tvořeny názory samotných respondentů. Přestože z vyhodnocení výzkumu vyplývá, že respondenti hodnotili služby poskytované v IZAP kladně, inspekce standardů kvality v sociálních službách by nemusela mít stejný názor, protože při hodnocení zařízení používá hodnotící kriteria, která jsou objektivně měřitelná.

Výsledky výzkumu budou předány vedení IZAP, které z nich může vyčíst pozitivní hodnocení. Jelikož u některých otázek respondenti navrhovali, co by se dalo v IZAP změnit, bude i tato informace pro ně jistě cenná. Výsledky výzkumu také vedení IZAP poslouží jako součást naplnění standardu č. 15, protože je může předložit inspekci standardů kvality v sociálních službách a prokázat tak, že zjišťuje spokojenost s kvalitou jimi nabízené služby.

Tato práce mně obohatila o cenné zkušenosti s přípravou, realizací a vyhodnocováním výzkumu i o informace týkající se samotné problematiky standardů kvality v sociálních službách. Myslím, že cíle, které jsem si stanovila, byly naplněny. Největší přínos této práce a výsledků výzkumu však shledávám v tom, že budou prakticky upotřebeny a pomohou IZAP nejen při případné realizaci změn, ale i při tvorbě metodiky pro standard č.15 – Zvyšování kvality služby.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] ČERMÁKOVÁ, Kristýna, et al. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : Průvodce poskytovatele*. 1. vyd. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.
- [2] GOLDMANN, Radoslav. *Vybrané kapitoly ze sociálních disciplín*. 3. vyd. Olomouc : Pedagogická fakulta Univerzity Palackého v Olomouci, 2006. ISBN 80-244-1454-6.
- [3] CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu : základy kvantitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [4] Informační leták IZAP
- [5] KOZEL, Roman, et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha : Grada, 2006. ISBN 802470966X.
- [6] KRUTILOVÁ, Dagmar, ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan. *Sociální služby : Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, o.s., 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [7] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2. přeprac. vyd. Praha : Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- [8] MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha : Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [9] SOKOL, Radek, TREFILOVÁ, Věra. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha : ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [10] *Slovník cizích slov*. Praha : Encyklopedický dům, spol. s.r.o., 1998.. ISBN 80-90-1647-8-1.
- [11] ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1. vyd. Praha : Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [12] Vyhláška č. 505/2006 Sb. ze dne 15. listopadu 2006 kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [13] Výroční zpráva IZAP za rok 2007
- [14] Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Organizační struktura IZAP.....	27
---	----

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1 Otázka č. 1 – uživatelé.....	32
Tab. č. 2 Otázka č. 2 – uživatelé.....	32
Tab. č. 3 Otázka č. 3 – uživatelé.....	33
Tab. č. 4 Otázka č. 4 – uživatelé.....	34
Tab. č. 5 Otázka č. 5 – uživatelé.....	34
Tab. č. 6 Otázka č. 6 – uživatelé.....	34
Tab. č. 7 Otázka č. 7 – uživatelé.....	35
Tab. č. 8 Otázka č. 8 – uživatelé.....	35
Tab. č. 9 Otázka č. 9 – uživatelé.....	35
Tab. č. 10 Otázka č. 10 – uživatelé.....	36
Tab. č. 11 Otázka č. 11 – uživatelé.....	36
Tab. č. 12 Otázka č. 12 – uživatelé.....	36
Tab. č. 13 Otázka č. 13 – uživatelé.....	37
Tab. č. 14 Otázka č. 14 – uživatelé.....	37
Tab. č. 15 Otázka č. 15 – uživatelé.....	38
Tab. č. 16 Otázka č. 16 – uživatelé.....	39
Tab. č. 17 Otázka č. 17 – uživatelé.....	39
Tab. č. 18 Otázka č. 18 – uživatelé.....	40
Tab. č. 19 Otázka č. 19 – uživatelé.....	41
Tab. č. 20 Otázka č. 20 – uživatelé.....	41
Tab. č. 21 Otázka č. 1 – rodiče uživatelů.....	43
Tab. č. 22 Otázka č. 2 – rodiče uživatelů.....	44
Tab. č. 23 Otázka č. 3 – rodiče uživatelů.....	44
Tab. č. 24 Otázka č. 4 – rodiče uživatelů.....	44
Tab. č. 25 Otázka č. 5 – rodiče uživatelů.....	45
Tab. č. 26 Otázka č. 6 – rodiče uživatelů.....	45
Tab. č. 27 Otázka č. 7 – rodiče uživatelů.....	46
Tab. č. 28 Otázka č. 8 – rodiče uživatelů.....	46
Tab. č. 29 Otázka č. 9 – rodiče uživatelů.....	47
Tab. č. 30 Otázka č. 10 – rodiče uživatelů.....	48
Tab. č. 31 Otázka č. 11 – rodiče uživatelů.....	49

Tab. č. 32 Otázka č. 12 – rodiče uživatelů	50
Tab. č. 33 Otázka č. 1 – veřejnost.....	52
Tab. č. 34 Otázka č. 2 – veřejnost.....	53
Tab. č. 35 Otázka č. 3 – veřejnost.....	53
Tab. č. 36 Otázka č. 4 – veřejnost.....	54
Tab. č. 37 Otázka č. 5 - veřejnost	56
Tab. č. 38 Otázka č. 6 – veřejnost.....	57
Tab. č. 39 Otázka č. 7 – veřejnost.....	58
Tab. č. 40 Otázka č. 8 – veřejnost.....	59
Tab. č. 41 Otázka č. 9 – veřejnost.....	60

SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Otázka č. 3 – uživatelé.....	33
Graf č. 2 Otázka č. 14 – uživatelé.....	38
Graf č. 3 Otázka č. 17 – uživatelé.....	40
Graf č. 4 Otázka č. 1 – rodiče uživatelů.....	43
Graf č. 5 Otázka č. 9 – rodiče uživatelů.....	47
Graf č. 6 Otázka č. 10 – rodiče uživatelů.....	48
Graf č. 7 Otázka č. 11 – rodiče uživatelů.....	49
Graf č. 8 Otázka č. 12 – rodiče uživatelů.....	50
Graf č. 9 Otázka č. 1 - veřejnost.....	52
Graf č. 10 Otázka č. 3 – veřejnost.....	54
Graf č. 11 Otázka č. 4 – veřejnost.....	55
Graf č. 12 Otázka č. 5 – veřejnost.....	57
Graf č. 13 Otázka č. 7 – veřejnost.....	58
Graf č. 14 Otázka č. 8 – veřejnost.....	59

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Informační leták IZAP

Příloha P II: Dotazník pro uživatele

Příloha P III: Dotazník pro rodiče uživatelů

Příloha P IV: Dotazník pro veřejnost

Příloha P V: Druhá část dotazníku, jež nebyla zařazena do výzkumu

Příloha P I: Informační leták IZAP

Poslání, cíle o.s. IZAP

- Sdružení je založeno za účelem poskytnout integraci a podporu osobám se zdravotním postižením, především dětem, mládeži a mladým dospělým lidem s mentálními a kombinovanými handicapem.
- Posláním občanského sdružení IZAP je vytvářet mladým dospělým lidem a mentálně postiženým, popř. s příslušným znevýhodněním zdravotním, slychovým, tělesným, psychiatrickým, pozmínky pro další vzdělávání, zaměstnávání a sociální začleňování, s cílem žít běžný život ve stejných podmínkách, jaké mají jejich zdraví vrstevníci.
- Činnost sdružení je zaměřena na poskytování sociálních služeb, kulturně společenských a sportovních a křivít rozvoj jedince i společnosti podporou zdravého životního stylu, veřejně prospěšných a ekologických akcí.
- Vedlejší činností sdružení je provozování chráněných a tréninkových dílen a chráněných pracovních míst.

Všem, kteří pomáhají, děkujeme.

Údaje o organizaci

Název organizace
IZAP - sdružení pro integraci zdravotně a postižených dětí a mládeže „Chceme žít s vámi“

Právní forma
občanské sdružení

IČO
484 72 042

DIC
CZ-484 72 042

Registrace MVOŘ
VSD/1 - 1629092 - R

Číslo účtu
14000833090800

Adresa organizace
Tř. T. Bati 1276, 760 01 Zlín
II. Moravský dům, bus č. 31

Telefony
• ředitelka sdružení 577 434 602
• kancelář sdružení 577 019 912
• sociální služby 577 019 914

Fax
577 019 913

E-mail
izap@volny.cz

www.slunecnice.us

IZAP
Sdružení pro integraci zdravotně
a postižených dětí a mládeže
„Chceme žít s vámi“

Integrované centrum
Slunecnice, Zlín

www.slunecnice.us

Poskytujeme sociální služby

V současné době má IZAP z. s. registrovány tyto **sociální služby** (viz registr sociálních služeb na <http://portal.mpsv.cz/socisse/>)

1. centrum denních služeb
2. sociálně terapeutické dílny
3. sociální rehabilitace

Základní činností při poskytování sociálních služeb je **základní sociální poradenství**.

Cílová skupina uživatelů služeb

Mladí dospělí lidé (18 - 28 let) s lehkým až středně těžkým mentálním postižením, popř. s přerušeným znevýhodněním zrakovým, sluchovým, tělesným, psychiatrickým.

Služby jsou poskytovány v souladu se standardy kvality sociálních služeb, čímž je zabezpečena kvalita poskytované služby. Poskytujeme kvalitní sociální služby, které zachovávají i vysokou důstojnost, vyhrazují z individuálních potřeb uživatelů a posilují jejich sociální začleňování.

Smyslem sociálních služeb je především podpora sociálního začlenění (zapojení se do běžného života v co největší možné míře) a prevence sociálního vyloučení. V integrovaném centru Slunečnice se odehrávají aktivní uživatelské sociálních služeb, a to dle jejich osobních cílů a individuálního plánování.

Sociální služby zajišťují sociální pracovníci, specialisté a sociální pedagog a dále tým pracovníků v sociálních službách. Vzdělávání pracovníků, kteří s klienty pracují je prioritou o.s. IZAP.

Spolupracujeme s odborníky
logopedem, psychologem aj.

Společní v případě zájmu
Mgr. Pavla Kátouřkové, vedoucí sociálních služeb
tel. 577 019 914, e-mail: izap@voivny.cz

Provozujeme chráněné dílny



Netradiční tréninková kavárna: pracovní trénink v oboru barmanství a gastronomie.

Bc. Sylvie Zvonková
tel. 776 391 599

Tréninkové kadeřnictví: pracovní trénink v pomocných kadeřnických profesích

Hana Macháčková
tel. 774 040 464



Tréninková kosmetika a pedikúra: pracovní trénink v pomocných kosmetických profesích

Veronika Dovrtělová
tel. 774 074 286

Gastronómie: každodenní příprava stravování pro zaměstnance

o.s. IZAP

Pravidelné útržky a dárky s makrofolií pro veřejnost.

Celodenní:

cen přibližně do 20.00
hod poslat SMS ve tvaru: jméno, počet obědů, cen (útržky nebo dárky) na telefonní číslo:

732 840 386



Zaměstnáváme lidi se znevýhodněním



Mýdla a balermy: výroba mýdel, čokoláda veřejnou sbírkou „ZLINSKA AKCE ČIHLA 2007“.

Miroslava Zdrahalová

Keramická dílna: výroba dřevěných předmětů.

Alena Kotyzová

Kreativní dílna a prodejní galerie: výroba a následný prodej dřevěných předmětů.

Petra Pavelčíková
tel. 732 496 413



Zahradnická dílna: pracovní terapie na zahradě tréninkové kavárny Slunečnice o rozloze 1500 m².

Technická dílna: ruční výroba a kompletování pro soukromé firmy na zakázku

Úklivá dílna: úklid je realizován ve všech prostorách integrovaného centra Slunečnice. IZAP nemá uklízečku.



Příloha P II: Dotazník pro uživatele

1. Víš, jaká jsou Tvá práva? a) ano, například tato: <hr/> b) svá práva neznám, ale vím, kde je vyhledat c) svá práva neznám a ani nevím, kde bych je našel/našla	č. standardu / spokojenost 2
2. S IZAP máš sepsanou smlouvu. Víš, co je v ní napsáno? a) ano, je tam např. toto: <hr/> b) nevím co tam je	4
3. Napiš, proč docházíš do IZAP: <hr/> <hr/>	spokojenost
4. Když se plánují směny, můžeš si říct, kterou dílnu chceš využívat? a) ano b) ne	2
5. Zajímá někoho v IZAP, co chceš Ty? a) ano, je mi nasloucháno b) ne, nikoho nezajímá, co chci	2,5
6. Smál se Ti někdy někdo proto, že navštěvuješ IZAP? a) ano b) ne	1
7. Než jsi podepsal/a smlouvu s IZAP, informoval Tě někdo ze zaměstnanců, jak to tu chodí? a) ano b) ne	3
8. Máš nějaký plán v jehož dosažení Ti pomáhá IZAP? a) ano b) ne	5
9. Víš, kdo je Tvůj klíčový pracovník? a) ano b) ne	5

	č. standardu / spokojenost
<p>10. Vyhodnocuje s Tebou někdo Tvé činnosti a to, jaké děláš pokroky?</p> <p>a) ano</p> <p>b) ne</p>	5
<p>11. Víš, kde a jak si můžeš stěžovat?</p> <p>a) ano, uveď:</p> <hr/> <hr/> <p>b) nevím</p>	7
<p>12. Víš, že si o Tobě IZAP vede nějakou dokumentaci?</p> <p>a) ano</p> <p>b) ne</p>	6
<p>13. Mohou Tě v IZAP navštívit rodiče, nebo přátelé?</p> <p>a) ano</p> <p>b) ne</p>	8
<p>14. Napiš, co bys dělal/a, kdyby začalo hořet:</p> <hr/> <hr/> <hr/>	14
<p>15. Myslíš, že máš v IZAP všechno, co potřebuješ, abys mohl/a naplňovat svá přání?</p> <p>a) ano, je tu vše co potřebuji a mohu to i využívat</p> <p>b) myslím, že tu něco chybí, napiš co:</p> <hr/> <hr/> <hr/>	13
<p>16. Je pro Tebe obtížné dostat se do IZAP?</p> <p>a) ano</p> <p>b) ne</p>	11

17. Co bys dělal/a v případě, že by se k Tobě někdo ze zaměstnanců choval hrubě, napiš:

18. Když chceš nahlédnout do své osobní složky s dokumentací, kde ji najdeš?

19. Využíváš kromě IZAP i jiných volnočasových aktivit?

a) ano

b) ne

20. Líbí se Ti v IZAP?

a) ano, napiš proč:

b) ne, napiš proč

č. standardu / spokojenost

2,7

6

8

Spokojenost

Příloha P III: Dotazník pro rodiče uživatelů

Dobrý den,
jmenuji se Aneta Chodurová a jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na UTB ve Zlíně. Součástí mé bakalářské práce je anonymní dotazník, který Vám právě předkládám. Tento dotazník se týká centra Slunečnice a v budoucnu by měl přispět ke zkvalitnění služeb.

Dotazník - část první

V této části zvolenou odpověď kroužkujte nebo vepište.

Vysvětlivka: IZAP = Slunečnice

1. Napište, prosím, odkud jste se dozvěděl/a o této organizaci.

2. Než Váš syn/ dcera podepsal/a s IZAP smlouvu, informoval Vás někdo z personálu, jak to tu chodí?

a) ano

b) ne

3. Svěřil/a se vám někdy Váš syn/dcera, že by s ní bylo v IZAP jakkoliv špatně zacházeno?

a) ano

b) ne

4. Máte možnost nahlédnout do osobní dokumentace Vašeho syna/dcery?

a) ano

b) ne

5. Jaký je právní vztah Vás a Vašeho syna/dcery?

a) jsem jeho poručníkem

b) můj syn/dcera je způsobilý/á k právním úkonům

c) můj syn/dcera má omezenou způsobilost k právním úkonům, důležité věci vyřizují já

Č. standardu / spokojenost
1,12
3
2
6
2,6

- Myslíte si, že IZAP přispívá k naplnění osobního cíle (přání) vašeho syna/dcery?**
6. **syna/dcery?**
 a) ano, syn/dcera dělá pokroky
 b) ne, ničeho jsem si nevšiml/a
 c) nevím o tom, že by syn/dcera měl/a nějaký osobní cíl (přání)
7. **Svěřil/a se Vám někdy syn/dcera, že by se mu/jí někdo vysmíval v souvislosti s tím, že navštěvuje IZAP?**
 a) ano
 b) ne
8. **Dovoluje Vám IZAP kdykoliv navštívit Vašeho syna/dceru?**
 a) ano
 b) ne
- Jste spokojen/a se službami poskytovanými vašemu synovi/dceři v IZAP?**
9. **IZAP?**
 a) ano, napište proč

 b) ne, napište proč

10. **Napište, prosím, co byste v IZAP zásadně neměnil/a:**

11. **Napište, prosím, co byste v IZAP změnil/a, kdyby to bylo ve Vaší moci:**

12. **Pokud byste byl/a s čímkoliv v IZAP nespokojen/a, na koho byste se obrátil/a? Napište:**

č. standardu /
spokojenost

5

1

8

Spokojenost

Spokojenost

Spokojenost

7

Příloha P IV: Dotazník pro veřejnost

Dobrý den,
jmenuji se Aneta Chodurová a jsem studentkou oboru Sociální pedagogika na UTB ve Zlíně. Součástí mé bakalářské práce je anonymní dotazník, který Vám právě předkládám. Tento dotazník se týká centra Slunečnice a v budoucnu by měl přispět ke zkvalitnění služeb.

V této části dotazníku Vámi zvolenou odpověď kroužkujte nebo vepište.
Vysvětlivka: IZAP = Slunečnice

1. Víte, co je posláním této organizace? a) ano, jde o: (napište) <hr/> <hr/>	Č. standardu / spokojenost 1, 12
b) nevím	
2. Setkal/a jste se někdy s tím, že by lidé s handicapem, kteří využívají služeb IZAP byli ponižováni, trestáni či byla jinak porušována jejich práva zdejším personálem? a) ano b) ne c) nechci se vyjádřit	2
3. Napište, prosím, odkud jste se dozvěděl/a o této organizaci. <hr/> <hr/> <hr/>	1, 12
4. Napište, co byste v IZAP rozhodně neměnil/a: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	spokojenost
5. Napište, co byste v IZAP změnil/a, kdyby to bylo ve Vaší moci: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	spokojenost

6. **Myslíte si, že lidé s handicapem, kteří navštěvují IZAP, jsou nějak odříznuti od běžných kontaktů s veřejností?**

a) ano

b) ne

c) nedovedu posoudit

7. **Pokud byste byl/a s čímkoliv v IZAP nespokojen/a, na koho byste se obrátil/a? Napište:**

8. **Kdybyste měl/a známého s handicapem podobného charakteru jako lidé, kteří využívají zdejších služeb, doporučil/a byste mu IZAP?**

a) ano, napište proč:

b) ne, napište proč:

9. **Je pro Vás IZAP časově dostupný?**

a) ano

b) ne, otevírací doba je nevhodná

č. standardu /
spokojenost
8

7

Spokojenost

11

Příloha P V: Druhá část dotazníku, jež nebyla zařazena do výzkumu

Dotazník - část druhá

V této části dotazníku označte křížkem z nabízených možností tu, která je Vašemu přesvědčení nejbližší. Při vyplňování prosím dlouho neváhejte, jde spíše o Vaši první myšlenku.

Příklad:

Můj zubař		
dobrý	<input checked="" type="checkbox"/>	špatný
veselý	<input type="checkbox"/>	smutný
aktivní	<input checked="" type="checkbox"/>	pasivní
dostupný	<input type="checkbox"/>	nedostupný

Sociální služba v IZAP		
dobrý	<input type="checkbox"/>	špatný
veselý	<input type="checkbox"/>	smutný
přístupný	<input type="checkbox"/>	nepřístupný
aktivní	<input type="checkbox"/>	pasivní
dostupný	<input type="checkbox"/>	nedostupný
rozmanitý	<input type="checkbox"/>	jednotvárný
příjemný	<input type="checkbox"/>	nepříjemný
ucelený	<input type="checkbox"/>	roztříštěný
upravený	<input type="checkbox"/>	neupravený
přiměřený	<input type="checkbox"/>	nepřiměřený

Obsluha kavárny mající handicap		
dobrý	<input type="checkbox"/>	špatný
veselý	<input type="checkbox"/>	smutný
přístupný	<input type="checkbox"/>	nepřístupný
aktivní	<input type="checkbox"/>	pasivní
dostupný	<input type="checkbox"/>	nedostupný
rozmanitý	<input type="checkbox"/>	jednotvárný
příjemný	<input type="checkbox"/>	nepříjemný
ucelený	<input type="checkbox"/>	roztříštěný
upravený	<input type="checkbox"/>	neupravený
přiměřený	<input type="checkbox"/>	nepřiměřený

Budova IZAP		
dobrý	<input type="checkbox"/>	špatný
veselý	<input type="checkbox"/>	smutný
přístupný	<input type="checkbox"/>	nepřístupný
aktivní	<input type="checkbox"/>	pasivní
dostupný	<input type="checkbox"/>	nedostupný
rozmanitý	<input type="checkbox"/>	jednotvárný
příjemný	<input type="checkbox"/>	nepříjemný
ucelený	<input type="checkbox"/>	roztříštěný
upravený	<input type="checkbox"/>	neupravený
přiměřený	<input type="checkbox"/>	nepřiměřený

Informační leták IZAP		
dobrý	<input type="checkbox"/>	špatný
veselý	<input type="checkbox"/>	smutný
přístupný	<input type="checkbox"/>	nepřístupný
aktivní	<input type="checkbox"/>	pasivní
dostupný	<input type="checkbox"/>	nedostupný
rozmanitý	<input type="checkbox"/>	jednotvárný
příjemný	<input type="checkbox"/>	nepříjemný
ucelený	<input type="checkbox"/>	roztříštěný
upravený	<input type="checkbox"/>	neupravený
přiměřený	<input type="checkbox"/>	nepřiměřený

Výrobky IZAP

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený

Prostředí a okolí IZAP

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený

Kavárna

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený

Kadeřnictví

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený

Personál IZAP

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený

Kvalifikovanost personálu IZAP

dobrý
veselý
přístupný
aktivní
dostupný
rozmanitý
příjemný
ucelený
upravený
přiměřený

špatný
smutný
nepřístupný
pasivní
nedostupný
jednotvárný
nepříjemný
roztříštěný
neupravený
nepřiměřený