

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb  
v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Vypracovala: Bc. Markéta Zelená

Vedoucí práce: Ing. Jan Molek, CSc.

2010

## **Evaluation of Efficiency and Effectiveness of Services Provided in Low-threshold Facilities for Children and Youth**

### **ABSTRACT**

Low-threshold facilities for children and youth are a relatively new and still evolving service. The efficiency and effectiveness of this particular service have not been significantly surveyed yet. Therefore, in this thesis *Evaluation of Efficiency and Effectiveness of Services Provided in Low-threshold Facilities for Children and Youth*, I tried to outline theoretical aspects of this issue and to compare them with practice.

The aim of this thesis was to evaluate the efficiency and effectiveness of services in selected low-threshold facilities for children and youth with regard to proven facts and to suggest proceedings that would lead to an overall improvement and higher effectiveness of social services. Based on the research conducted by a questionnaire survey in clients of selected low-threshold facilities for children and youth, and by the secondary analysis of the data obtained in these facilities, I tried to suggest ideas that would lead to more effective provision of services in individual facilities surveyed.

In the theoretical part emphasis is placed on the issue of efficiency and effectiveness in facilities providing social services. Furthermore, attention is focused on the description of low threshold facilities for children and youth as an organization providing social services, the legislative base of these facilities, the mission, goals and services through which the mission has been carried out.

The main outcomes of the thesis are based on a detailed elaboration of the issue of efficiency and effectiveness of low-threshold facilities for children and youth, and a proposition of procedures which could be used to improve services in surveyed facilities to get closer to clients to meet their needs. The outcomes of the thesis presented in practice can also serve as an inspiration for other facilities of a similar character to evaluate and improve the efficiency of services provided.

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vypracovala samostatně, pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 24.5.2010

Podpis studenta:

### **Poděkování:**

Děkuji vedoucímu práce panu Ing. Janu Molkovi, CSc. za jeho odborné vedení a cenné rady při zpracování diplomové práce. Mé poděkování patří též všem pracovníkům zkoumaných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, bez jejichž pomoci by nemohla být zpracována výzkumná část práce. Také bych chtěla poděkovat rodině a všem přátelům za podporu a trpělivost.

## OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>8</b>
<b>1. SOUČASNÝ STAV.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 Charakteristika sociálních služeb.....</b>	<b>9</b>
1.1.1 Registrace poskytovaných služeb.....	10
1.1.2 Registr poskytovaných služeb .....	10
<b>1.2 Hodnocení poskytovaných služeb.....</b>	<b>11</b>
1.2.1 Standardy kvality sociálních služeb .....	12
1.2.1.1 Model European Foundation for Quality Management jako výchozí model pro standardy kvality sociálních služeb .....	13
1.2.1.2 Inspekce sociálních služeb.....	14
1.2.2 Výkonnost a efekt poskytovaných služeb .....	15
1.2.2.1 Odborná efektivita .....	15
1.2.2.2 Ekonomická efektivnost .....	16
<b>1.3 Financování sociálních služeb.....</b>	<b>17</b>
1.3.1 Fundraising.....	18
<b>1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....</b>	<b>19</b>
1.4.1 Vznik nízkoprahových zařízení pro děti a mládež .....	19
1.4.2 Legislativní rámec NZDM .....	19
1.4.3 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM.....	21
1.4.4 Pojem nízkoprahovost v NZDM .....	21
1.4.5 NZDM v systému primární prevence .....	22
1.4.6 Cílová skupina .....	24
1.4.7 Poslání a cíle služby NZDM.....	24
1.4.8 Metody práce s uživateli v NZDM.....	25

1.4.8.1 Pobyt v zařízení .....	26
1.4.8.2 Sociální služby .....	26
Kontaktní práce .....	26
Situační intervence .....	27
Informační servis.....	27
Poradenství.....	28
Případová práce .....	29
Krizová intervence .....	30
Zprostředkování dalších služeb.....	30
Kontakt s institucemi ve prospěch klienta .....	30
Práce s blízkými osobami.....	30
1.4.8.3 Preventivní a pedagogické výkony .....	31
1.4.8.4 Volnočasové aktivity .....	31
<b>2. CÍL PRÁCE A HYPOTÉZY .....</b>	<b>33</b>
<b>2.1 Cíl práce.....</b>	<b>33</b>
<b>2.2 Hypotézy .....</b>	<b>33</b>
<b>3. METODIKA.....</b>	<b>34</b>
<b>3.1 Charakteristika výzkumného souboru .....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 Použitá metodika.....</b>	<b>36</b>
<b>4. VÝSLEDKY .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Sekundární analýza dat.....</b>	<b>38</b>
<b>4.2 Dotazníkové šetření.....</b>	<b>43</b>
<b>4.3 Analýza rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2008 .....</b>	<b>59</b>

<b>4.4 Analýza rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2009 .....</b>	<b>65</b>
<b>5. DISKUSE.....</b>	<b>66</b>
<b>5.1 Diskuse k údajům získaným sekundární analýzou dat.....</b>	<b>66</b>
<b>5.2 Diskuse k údajům získaným dotazníkovým šetřením .....</b>	<b>69</b>
<b>5.3 Diskuse k analýze rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2008 a 2009 .....</b>	<b>72</b>
<b>6. ZÁVĚR .....</b>	<b>74</b>
<b>7. SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....</b>	<b>76</b>
<b>8. KLÍČOVÁ SLOVA.....</b>	<b>84</b>
<b>9. PŘÍLOHY .....</b>	<b>85</b>

## Úvod

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jsou v naší republice institucí poměrně novou. Posláním NZDM je usilovat o začlenění dětí a mládeže do společnosti a o pozitivní změnu životního způsobu mladých lidí, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Zásadní význam klubů je v jejich poradenské a preventivní činnosti. Ty umožňují dětem a mládeži si popovídat, nebo se svěřit se svými problémy, které mohou za pomoci pracovníků řešit. Základním nástrojem k dosahování daného poslání jsou poskytované intervence, které by měly být natolik kvalitní a efektivní, aby prostřednictvím nich nedocházelo k újmám v životě těchto mladých lidí.

Cílem mé diplomové práce je zhodnocení výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb uživatelům ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V rámci výzkumu se chci zaměřit se na dvě oblasti, které jsou podstatné při celkovém hodnocení výkonnosti a efektivity zařízení. Jedná se o hledisko společenské a hledisko ekonomické. Hovoří-li se o efektivitě v nejširším slova smyslu, je možné konstatovat, že služba, jejímž posláním je změna způsobu života mladých lidí, bude efektivní v tom případě, pakliže konkrétní poskytované služby v zařízení jsou opravdu prostředkem k dosažení cílů a nikoli pouze aktivitami, které je možné s určitou mírou nadsázky charakterizovat jako „volnočasovky“. Proto bude část výzkumu, mapující společenské hledisko výkonnosti a efektivity zaměřena na zjišťování informovanosti uživatelů zkoumaných zařízení o poskytovaných službách a na zajištění míry čerpání těchto intervencí. Oblast výzkumu mapující ekonomické hledisko bude zaměřena na analýzu finančních vstupů a na to navazujících výstupů ve formě úkonů poskytnutých ve prospěch uživatele ve vybraných NZDM.

Po celkovém zhodnocení využívání služeb ve zkoumaných NZDM by tyto informace mohla zařízení využít ke zkvalitnění svých poskytovaných služeb a tím se tak více přiblížit klientovi a jeho potřebám. Tato práce může být také inspirací pro ostatní zařízení ke zhodnocení efektivity svých služeb a jejich případnému vylepšení.



## 1. Současný stav

### 1.1 Charakteristika sociálních služeb

Sociální služba je zaměřena především na člověka a na jeho okolí – rodinu, přátele a prostředí, ve kterém žije. Druhy poskytovaných služeb vyplývají z potřeb lidí a jejich cílem je pomoci jim udržet si nebo znovu získat místo v životě jejich komunity v případě, že toho nejsou sami schopni (3).

Podle zákona je sociální služba souborem činností, prostřednictvím nichž je zajišťována pomoc osobám v nepříznivé situaci. Sociální služby musí vést k aktivizaci a motivaci jedince tak, aby nedocházelo ke zhoršování a prodlužování nepříznivé situace, v níž se jedinec nachází, a vedou k zabránění sociálního vyloučení (41). Pojem sociální služby v sobě zahrnuje velké množství způsobů pomoci. Ministerstvo práce a sociálních věcí jmenuje konkrétně tyto činnosti: pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, poskytnutí informací, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychoterapie a socioterapie a pomoc při prosazování práv a zájmů (40).

Sociální služby mají za cíl zejména podporu rozvoje nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti klienta. Mají být nápomocné při návratu do jeho domácího prostředí a při obnovení nebo zachování původního životního stylu. Dále by se měly zabývat rozvojem schopností uživatelů a umožnit jim vést samostatný život. V neposlední řadě se pak sociální služby orientují na snížení sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem života klientů (40). V posledních letech se mluví o transformaci sociálních služeb, kdy uživatel přechází z role pasivního příjemce do role aktivního partnera procesu plánování a poskytování služby (42). To znamená, že přestože je sociální služba činnost, kterou zabezpečují poskytovatelé sociálních služeb, tedy takové fyzické nebo právnické osoby, které mají dle zákona o sociálních službách pravomoc k poskytování v podobě registrace (18), uživatel na sebe přebírá mnohem více zodpovědnosti, než tomu bylo v předchozích letech.

### ***1.1.1 Registrace poskytovaných služeb***

Od 1. ledna 2007 lze sociální služby poskytovat pouze v případě, že poskytovatel získal oprávnění v podobě rozhodnutí o registraci. Dle zákona o sociálních službách je každý subjekt, který poskytuje sociální služby na území České republiky, povinen se zaregistrovat. Tento zákon také stanovuje požadavky, které musí poskytovatel k registraci splnit. Prvním základním krokem je podání žádosti k registraci (49). Ve chvíli podání formuláře s žádostí však musí mít poskytovatel splněny také další náležitosti, které jsou bezpodmínečné pro udělení registrace. Jsou jimi:

- bezúhonnost a odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou poskytovat sociální služby
- zajištění hygienických podmínek odpovídajících druhu poskytované služby
- vyřešení otázky vlastnictví či jiného práva k prostorám, v nichž bude služba poskytována
- adekvátní materiální a technické vybavení pro poskytování služby
- doložená skutečnost, že majetek žadatele o registraci není v konkurzním řízení (53)

Zákon o sociálních službách uvádí dvě výjimky, které jsou z procesu registrace vyňaty. První z nich jsou fyzické osoby, které poskytují pomoc osobě blízké a tuto pomoc nevykonávají jako podnikatelé. Druhou skupinou jsou zdravotnická zařízení, která poskytují služby podle § 52 zákona o sociálních službách (9).

### ***1.1.2 Registr poskytovaných služeb***

Veškeré zaregistrované sociální služby jsou vedeny v registru poskytovatelů sociálních služeb (dále jen registr), který vede příslušný krajský úřad. Registr je veden v listinné a v elektronické podobě, přičemž listinnou vede již výše zmíněný příslušný krajský úřad a je zpracovatelem elektronické verze. Správcem této verze je pak ministerstvo práce a sociálních věcí (49). Registr v listinné podobě obsahuje údaje a dokumenty, jež poskytovatel dokládá při žádosti o registraci a případnou kopii inspekční zprávy o provedené inspekci. V elektronické verzi jsou zapsány údaje

uvedené v listinné podobě. Tato verze registru však obsahuje ještě další informace, jako jsou údaje, podle kterých je sledována kapacita, způsob zabezpečení a nákladovost jednotlivých sociálních služeb. V neposlední řadě jsou v tomto registru také uvedeny údaje o výši poskytnuté dotace na jednotlivé služby na příslušný kalendářní rok (53). Elektronickou verzi registru je možné najít na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí (9).

## ***1.2 Hodnocení poskytovaných služeb***

Organizace, které poskytují sociální služby, jsou z hlediska hodnocení jednou z nejspecifičtějších skupin oblasti marketingu. Jejich cílem není ani hromadění finančních obnosů, ani vítězit v konkurenčním boji. Náplní těchto organizací je dosahovat definovaných cílů prostřednictvím maximálních možných kombinací poskytovaných služeb ve prospěch společnosti a to s minimálními zdroji (29). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, umožnil financování nízkoprahových služeb z veřejných zdrojů. Velké množství poskytovatelů tedy za účelem získání prostředků zřizuje další a další služby, aniž by se ohlíželo na potřebnost a kvalitu již stávajících poskytovaných služeb. V současné době jsou jediným zákonným kritériem Standardy kvality sociálních služeb. Do budoucna se však předpokládá, že bude ze strany poskytovatelů narůstat tlak na hledání dalších kritérií, která by prokazatelně odůvodnila efekt a význam služby (16). Přesto, že je možné vnímat velkou míru souvislosti mezi termíny kvalita a efektivita, neznamená to, že jsou tyto termíny totožné. Pokud zařízení splňuje standardy kvality, nelze říci, že nemůže selhávat v oblasti efektivity (15). Proto je v každém zařízení nutné stanovit si základní měřitelná kritéria, podle kterých bude možné zjistit jak kvalitu služby, tak její efekt. Je mnoho oblastí, které může organizace v rámci hodnocení měřit. Může to být například určitý projekt nebo program, tedy co je poskytováno, kdo služby v rámci projektu poskytuje, jak jsou služby využívány a podobně. Dále také může být hodnoceno využití zdrojů, činnost organizace, způsob řízení, rozhodování, komunikace a mnoho dalšího (50). Svůj význam to má nejen pro ty, kteří službu financují, ale také pro samotné poskytovatele služby a neméně pak pro

ty, kteří službu čerpají (54). V poslední době začíná být v České republice uplatňován princip „hodnota za peníze“, který zahrnuje zejména:

- požadavek kvality (dostat za peníze dobré služby),
- požadavek efektivity (služby, které čerpám, by měly být účinné),
- požadavek udržitelných nákladů (dobré služby by měly být za rozumnou cenu).

Níže jsou popsány kroky, které jsou podnikány, pokud je uplatňován princip „hodnota za peníze“:

- Posuzování hodnoty, přičemž termín hodnota je definován jako soubor kvality a efektivity poskytované služby,
- Definice peněz, kdy pojem peníze je definován jako součet nákladů poskytovatele, uživatele a společnosti,
- Ekonomické hodnocení, tedy poměrování jednoho s druhým (15).

### ***1.2.1 Standardy kvality sociálních služeb***

Při vzniku zákona o sociálních službách začaly být koncipovány Standardy kvality sociálních služeb. Ty byly v roce 2006 zveřejněny ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Standardy kvality sociálních služeb jsou metodickým materiálem Ministerstva práce a sociálních věcí, který vznikl spojením praktických zkušeností a nejnovějších teoretických podkladů (30). V konečném znění jsou standardy velice obecné, a to z toho důvodu, že platí pro všechny typy služeb (2). Standardy kvality sociálních služeb byly vytvořeny z důvodu ochrany uživatele sociálních služeb před poskytnutím nekvalitní služby a jako nástroje sledování způsobu a efektivity využití veřejných zdrojů, ze kterých jsou sociální služby financovány (22). Britský vědec působící v oblasti průzkumů názorů uživatelů služeb Willcock tvrdí, že na hodnocení by se měli podílet i sami uživatelé služby. Mělo by být zajištěno, aby se měřilo opravdu to, co má, tedy potřeby a požadavky uživatelů. Někdy se může stát, že poskytovatel použije v dotazníku či rozhovoru takové otázky, které vedou uživatele k odpovědi, kterou chce slyšet poskytovatel. Tento názor se však může lišit od názoru samotného uživatele. Aby

byly zohledněny hlavně priority a potřeby uživatelů, předkládá Willcock několik doporučení:

- Uživatelé by měli být účastni hodnocení a rozvoje služeb,
- hodnocení by mělo být zaměřeno nejen na kvalitu služeb, ale také na jejich přínos uživatelům,
- při hodnocení by měl být kladen důraz na individuální potřeby a přínos pro konkrétního uživatele,
- poskytovatel by měl mít vytvořeny nástroje pro hodnocení kvality uživatelem,
- efektivita by měla být zjišťována dle míry uspokojování potřeb a představ uživatelů,
- poskytovatel by měl pružně reagovat na změny potřeb uživatelů (32).

Standardy kvality sociálních služeb jsou rozděleny do tří oblastí. První jsou standardy procedurální, které se zabývají kvalitou procesu poskytování služeb. Druhým jsou personální standardy, které jsou zaměřeny na kvalitu pracovníků. Poslední oblastí jsou provozní standardy, které se orientují na kvalitu prostředí poskytovaných služeb a způsob informování veřejnosti (54).

#### ***1.2.1.1 Model European Foundation for Quality Management jako výchozí model pro standardy kvality sociálních služeb***

Kvalita je parametr, který je možné definovat jako výsledek vztahu mezi očekáváním a výkonem. Sama o sobě je potom výsledkem hodnocení. Pokud má však dojít k hodnocení, je žádoucí si nejprve vydefinovat očekávání, která jsou ve Standardech kvality sociálních služeb nazývána jako kritéria. Tato kritéria pak vychází z určitých hodnot, tedy toho, co je považováno za důležité a co je záměrem (42). V oblasti hodnocení kvality existuje několik různých modelů a metod. Standardy kvality sociálních služeb vychází z velké části z modelu European Foundation for Quality Management (dále jen EFQM), který se orientuje na devět základních oblastí činnosti organizace, které se promítly do kritérií ve Standardech kvality sociálních služeb (2). Prvních pět oblastí se zabývá tím, jak nejlépe dosáhnout žádoucích výsledků (vedení, politika a strategie, pracovníci, partnerství a zdroje a procesy). Další čtyři se

zabývají hodnocením dosažených výsledků (spokojenost uživatelů, spokojenost pracovníků, společenská zodpovědnost a výkonnost organizace). Služba je v tomto případě považována za jakýsi výrobek, při jehož vzniku je nutné klást důraz nejen na jeho finální hodnotu, ale také na proces, při kterém „výrobek“ vzniká (42).

### ***1.2.1.2 Inspekce sociálních služeb***

K hodnocení kvality poskytovaných služeb dochází prostřednictvím inspekci sociálních služeb, které se opírají o standardy kvality, z nichž vychází písemné dokumenty popisující dané zařízení (poslání, cíle, způsob jejich naplňování, cílová skupina apod.) (22). Předmětem této inspekce však není pouze kvalita služeb, ale také plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb a plnění dalších povinností poskytovatelů sociálních služeb uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb. Základní údaje o postupu při inspekci sociálních služeb jsou uvedeny v zákoně o sociálních službách v §97 - §99. Postup inspekce se ve většině případů řídí zákonem o státní kontrole. Obsah jednotlivých standardů podléhá bodovému ohodnocení, které je stanoveno v příloze číslo 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb. (53). Naplnění jednotlivých kritérií je hodnoceno pomocí systému bodování 0 – 3 body, kdy 3 body jsou uděleny v případě, že je kritérium splněno bezchybně. Pokud kritérium není naplněno vůbec, je udělováno 0 bodů (9). Součástí inspekce je také ověření dopadu služby na náhodně vybrané klienty (22). Inspekci provádí místně příslušný krajský úřad, tedy ten, v jehož působnosti má poskytovatel sídlo. U poskytovatelů služeb, které jsou zřizovány přímo krajem, vykonává inspekci Ministerstvo práce a sociálních věcí. Inspekční tým je složen minimálně ze tří členů, z nichž alespoň jeden by měl být zaměstnancem příslušného krajského úřadu nebo ministerstva. A jeden z členů týmu by měl být odborníkem na kvalitu poskytování sociálních služeb (9). O výsledku inspekce je v závěru pořízena inspekční zpráva, která je sepsána na základě ustanovení o protokolu podle zákona o státní kontrole (53).

### ***1.2.2 Výkonnost a efekt poskytovaných služeb***

*„ Efektivita je dosaženo, když to funguje, jak jsme očekávali“*

**(Kalina, 2003)**

Výkonnost v neziskových organizacích je možné nejlépe hodnotit pomocí pravidla 3E, které obsahuje tři složky **(29)**:

- Economy – organizace by měla poskytovat co největší množství služeb s co možná nejnižšími náklady
- Efficiency – služby by měly být poskytovány s rozumnou mírou úsilí. Tedy výše vstupů na jednoho klienta by neměla převyšovat množství a kvalitu poskytované služby tomuto klientovi.
- Effectiveness – organizace by měla poskytovat pouze takové služby, o které klient žádá a o které má cílová skupina zájem **(4)**.

Pojem výkonnost je také možné definovat jako investice existujících zdrojů do činností, které úspěšně vedou k naplnění cílů a poslání organizace **(28)**.

„Efektivita „ a „efektivnost“ jsou dva odlišné pojmy, které jsou často zaměňovány nejspíše z toho důvodu, že se oba vážou k nějaké činnosti jednotlivce, zvířete či stroje. Výsledkem obou těchto pojmů je určitý efekt **(55)**.

#### ***1.2.2.1 Odborná efektivita***

Efektivitu je možné hodnotit dvěma způsoby. Buď ji lze charakterizovat jako stupeň, ve kterém bylo dosaženo stanovených cílů nebo jako shodu efektu s účelem **(55)**. Služba je efektivní, pokud dochází ke zlepšení kvality klientova života, ke změnám chování od rizikového k nerizikovému a ke změně životních hodnot. Dalším podstatným ukazatelem efektivity jsou kvantifikovatelné ukazatele, jako je počet osob, které zařízení oslovilo, s kolika je v reálném kontaktu, počet prvokontaktů, četnost kontaktů apod. Dále se pak jedná o počet klientů, kteří využili služeb sociálního výkonu a došlo u nich k reálně zachytitelným změnám v chování nebo postojích **(16)**.

### ***1.2.2.2 Ekonomická efektivnost***

Toto hledisko porovnává náklady a vstupy s ekonomickou hodnotou výstupů. Jedná se tedy o efekt v souvislosti s náklady. K hodnocení ekonomické efektivnosti je možné využít dvou způsobů:

1. Analýza poměrů nákladů a zisků – jedná se o to, za jakou cenu (vyjádřeno v penězích) bylo dosaženo předpokládaného výsledku.

2. Analýza poměru nákladů a efektivnosti – jaké náklady je nutné vynaložit na jednotlivý případ úspěchu nebo na jednotku, jež úspěch měří.

Jednotky, se kterými je v těchto analýzách pracováno, jsou poskytované sociální služby, jimiž jsou:

- epizoda nebo kontakt – jedná se o jednu konzultaci mezi pracovníkem a uživatelem služby, přičemž délka kontaktu nehraje významnou roli,
- materiální jednotka – jedná se o materiální věci poskytnuté klientovi v rámci poskytované služby,
- časová jednotka – jedná se o konzultaci mezi pracovníkem a klientem, přičemž rozhodující roli hraje délka setkání (27).

Je možné říci, že nejvyšší efekt je dosažen ve chvíli, kdy rozdíl mezi přínosy a náklady je maximální. Cílem by mohlo být dosažení co největšího množství poskytnutých intervencí s co nejnižšími finančními náklady na služby (29).

Pracovníci státní správy, kteří posuzují hospodaření organizace poskytující sociální služby, by neměli brát v potaz pouze hledisko ekonomické efektivnosti vymezené ekonomickými teoriemi (55). Důležité je mít na paměti komplexnost poskytování služeb. Tedy i klientovu osobnost, jeho komunikační schopnosti a dovednosti, proměnlivost vztahů vůči okolí a pracovníkovi a další. Velice podstatná je také osobnost pracovníka a jeho individuální přístup ke klientovi. Proto je nutné, aby pracovní postupy byly jen rámcově navrženy a byl ponechán prostor ke kreativnímu způsobu práce s klientem (27).



### ***1.3 Financování sociálních služeb***

Sociální služby jsou specifické i v oblasti financování. Vzhledem k tomu, že zákon o sociálních službách rozlišuje služby na ty, které jsou poskytovány za plnou úhradu, částečnou úhradu a na služby bezplatné, jsou finanční prostředky z přímé činnosti některých organizací velmi nízké (53). Je možné dělit organizace na ty, jež poskytují takové služby, které si klient může „koupit“ za finanční podporu poskytovanou státem, a na takové, které jsou určeny pro osoby vyrovnávající se s dočasnou krizí a za něž se neplatí. V obou dvou případech je však nutná úplná či částečná podpora z jiných zdrojů (26). Proto jsou neziskové organizace založeny na tzv. vícezdrojovém financování. To znamená, že je organizace financována z několika různých zdrojů. Výhodou je, že pokud jeden ze zdrojů „odpadne“, není organizace zcela bez prostředků. Důležité je v tomto případě procentuální zastoupení financí z každého zdroje. Pokud má organizace jeden dominantní zdroj, je na něm zcela závislá její existence a tím pádem je organizace nestabilní. Čím je finanční zastoupení ze zdrojů vyváženější, tím je organizace a její finanční zabezpečení stabilnější (28). Z velké části jsou organizace poskytující sociální služby financovány z dotací státního rozpočtu, které jsou poskytovány prostřednictvím příslušného krajského úřadu. Sama obec nebo kraj pak může podle zvláštního zákona ze svého rozpočtu poskytnout tzv. účelové dotace (53). Stabilitu organizace pak určuje také podíl dalších možných finančních příjmů, které nejsou ve formě dotací. V případě že státní správa zdatelně sníží v jednom roce podporu neziskovým organizacím, budou na tom lépe ty organizace, které budou mít v rámci svých příjmů také určité procento finančních či fyzických darů od jednotlivých či firemních dárců a také příjmů na základě vlastní činnosti (28). Níže jsou popsány další možné zdroje k čerpání financí:

*Grantové financování:* Organizace podává formou projektů žádost o vypsání grantu. Při psaní projektu je nutné dodržet stanovená pravidla, která jsou jedním z kritérií při hodnocení o udělení grantu (26).

*Nadace a dárci:* Jedná se o specifický zdroj, u něhož závisí na schopnosti fundraisera komunikovat s nadacemi a dárci (26).

*Veřejné sbírky:* Vyhlášení veřejných sbírek je velmi přesně legislativně upraveno. Jejich zaměření bývá velice konkrétní a má různou formu. Jakým způsobem jsou sbírky zorganizovány, záleží do určité míry na organizátorovi (26). Veřejná sbírka může mít tři formy. Jedná se buď o návštěvy dobrovolníků v konkrétních domácnostech, nebo dobrovolníci mohou oslovovat lidi na ulici nebo jsou na veřejných místech umístěny pokladničky, do nichž lidé vhazují peníze (33).

V nestátních neziskových organizacích je náročné předem odhadovat jakékoli finanční toky, především směrem k závislosti na dotacích, grantech a darech. Každá organizace by však měla mít vypracovaný celkový rozpočet, skládající se z nákladového a zdrojového rozpočtu. Běžnou praxí je tvorba rozpočtu na období následujícího kalendářního roku. V nákladovém rozpočtu jsou zahrnuty veškeré položky, které organizace plánuje vynaložit v následujícím období. Ve zdrojovém rozpočtu jsou pak uvedeny všechny typy zdrojů a částky, ze kterých budou náklady hrazeny. Často se však stává, že na začátku roku má organizace finance pouze na část přepokládaných nákladů a zbytek musí sehnat v průběhu roku (28).

### **1.3.1 Fundraising**

Zajištění zdrojů pro činnost organizace je základním úkolem fundraisingu. Tento pojem pochází z anglického jazyka a lze doslovně přeložit jako „navyšování fondů či zdrojů“. Fundraising je proces, při kterém fundraiser aktivně zajišťuje dostatečné množství zdrojů, a to nejen finančních, ale též v podobě zázemí, technického vybavení a personálního (28). Způsoby, kterými lze získat prostředky pro úspěšné fungování zařízení je nepřehledné množství. Existují však určité základní metody, které, pokud jsou kvalitně zorganizovány, mohou pomoci získat organizaci jak finanční zisk, tak podporu místní komunity (33). Mezi takovéto metody patří:

- inzerce
- pořádání kulturních akcí, benefice, sbírky
- letáky, poštovní kampaň,
- telefonní kampaň,
- členské poplatky,

- osobní jednání,
- odkaz, závěť,
- příjmy z vlastní činnosti,
- žádost o grant (51).

Výběr fundraisingové metody závisí na mnoha různých faktorech. Velkou roli hraje jak vnitřní situace v organizaci, tak okolní podmínky. Obecně je možné říci, že když skloubíme faktory, jako je správné místo, správné načasování, vhodný způsob žádosti, správného dárce a správný předmět žádosti, je úspěšnost téměř stoprocentní (25).

#### **1.4 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež**

*„Mohammed musí sice přijít k hoře, ta se ale před ním co nejvíce skloní.“*

*Arabské přísloví*

##### **1.4.1 Vznik nízkoprahových zařízení pro děti a mládež**

Vznik nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) v České republice je datován do druhé poloviny devadesátých let dvacátého století. Jedná se tedy o poměrně novou instituci, jejíž úprava nebyla dlouhou dobu v žádném pramenu komplexně sjednocena. Velice významným byl pro NZDM vznik pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork (dále jen ČAS). Zásadní úkol, který si tato skupina stanovila, bylo vytvoření standardů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, což bylo zásadní pro formování NZDM. Legislativně je tato služba ošetřena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jejíž rámec je však stále značně volný (6).

##### **1.4.2 Legislativní rámec NZDM**

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou upravena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V této úpravě jsou NZDM řazena mezi tzv. služby sociální prevence. Definici této služby je možné nalézt v § 62. Jsou popisovány jako ambulantní nebo terénní služby poskytované dětem ve věku od 6 do 26 let, které jsou ohroženy

sociálním vyloučením (53). Z tohoto zákona také vyplývá, že NZDM jsou jako sociální služba brány komplexně, tedy včetně volnočasových aktivit. Nemělo by tedy docházet k dělení služby na poskytované intervence a volnočasové aktivity (10). Cílem NZDM, dle tohoto zákona, je zlepšení kvality života cílové skupiny a předcházení nebo snížení zdravotních a sociálních rizik souvisejících se způsobem života uživatelů. V neposlední řadě by měla být snaha pomoci jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba je poskytována anonymně a dle odstavce dva poskytuje následující činnosti: Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (53). Tyto základní činnosti jsou pak dále specifikovány ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., § 27 takto:

- **Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity; pracovní výchovná práce s dětmi; nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností; zajištění podmínek pro přiměřené vzdělání.
- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – aktivity, které umožňují lépe se orientovat ve vztazích a jež jsou běžnou součástí každodenního života.
- **Sociálně terapeutické činnosti** - socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.
- **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** - pomoc při vyřizování běžných záležitostí; pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (52).

### ***1.4.3 Standardy kvality sociálních služeb v NZDM***

Vzhledem k tomu, že NZDM jsou relativně novou sociální službu a její teoretický základ není ještě tolik rozpracován, byly při tvorbě Standardů kvality služeb pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež využity prvky zjišťování kvality z příbuzných odvětví, které kladou důraz převážně na schopnost co nejlépe uspokojit zájmy a potřeby zákazníků (30). Takto rozpracovanou příručku vydala Česká asociace streetwork jako podpurný materiál při vytváření manuálů v jednotlivých zařízeních NZDM (43).

### ***1.4.4 Pojem nízkoprahovost v NZDM***

Sociálně pedagogická práce s dětmi a dospívajícími je náročná hlavně z toho důvodu, že pokud se nachází v obtížné životní situaci, jen stěží ji dokážou rozeznat a pokud takovouto situaci identifikují, jen málokdy vědí, kam se obrátit pro pomoc. Mnohdy se také stává, že o tuto pomoc ani nemají zájem. Příčinou toho bývají nedobré zkušenosti ze svých dřívějších pokusů nebo ze strachu a studu. Právě toto je velkým motivačním faktorem k důslednému uplatňování jednoho ze základních principů NZDM, nízkoprahovosti. Pojmu nízkoprahovost je možné lépe porozumět, pokud si uvědomíme množství nároků kladených na současné mladé lidi při jejich cestě k nezávislé pozici dospělého a společenské úspěšnosti (14).

Na základě principu nízkoprahovosti jsou NZDM přizpůsobena obvykle tak, aby byla umožněna maximální dostupnost. Její realizace je tedy prováděna takovým způsobem, aby byly odstraněny veškeré bariéry, které jakkoli zabraňují uživateli vstoupit do služby a dále ji užívat. Jedná se především o překážky časové, finanční, psychické, prostorové a další (10).

Aleš Herzog v publikaci Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež zmiňuje několik konkrétních příkladů, které vedou k co největší míře nízkoprahovosti v zařízení. Jako důležité zmiňuje nutnost vytvořit prostředí, které je co nejbližší přirozenému prostředí cílové skupiny (10). V takovémto prostředí může pracovník získat relativně nejucelenější a nejobektivnější informace od klienta a navázat s ním

méně formální vztah, který může usnadnit práci na problému či jeho odhalení (39). Vysoká důležitost je také připisována možnosti anonymity uživatele. Je však potřebné, aby zařízení mělo v dokumentaci některé osobní údaje potřebné ke kvalitnímu poskytnutí služby uživateli. Tyto údaje však NZDM může vést pouze se souhlasem uživatele a ten má právo na nahlédnutí do své dokumentace. K nízkoprahovosti přispívá také možnost volby při docházení do NZDM. Je jen na uživateli, jak často bude zařízení navštěvovat. Uživatelé mohou dle svého uvážení přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení. Provozní doba je přizpůsobena tak, aby co nejvíce vyhovovala cílové skupině. Je nutné dbát v tomto ohledu na stabilitu. To znamená, že by nemělo docházet k častým změnám otevírací doby. Je také důležité zmínit, že velice podstatným bodem je bezplatnost služeb. Uživatel tedy není závislý na výši svých finančních prostředků. Posledním bodem, který zmiňuje Herzog je, že by ke službě měl mít přístup každý, kdo odpovídá definované cílové skupině a svým jednáním či chováním neohrožuje sebe, ostatní uživatele, pracovníky či efektivitu služby (10).

#### ***1.4.5 NZDM v systému primární prevence***

Pojem primární prevence je vysvětlován jako soubor aktivit, které vedou k předcházení problémů či následků spojených s rizikovými projevy chování (45). Termín „rizikový“ může mít více významů. Je možné ho např. nahradit slovem ohrožený nebo ohrožující. Takovéto označení můžeme dávat do souvislosti s problémy sociální adaptace mládeže (23). Rizikové projevy chování mohou v tomto smyslu znamenat takové projevy chování, kterými jedinec ohrožuje sám sebe nebo své okolí. Primární prevencí může být i minimalizace dopadu těchto projevů a zamezení jejich šíření (45).

Děti a mládež jsou ve Strategii prevence rizikových projevů chování u dětí a mládeže v působnosti resortu školství, mládeže a tělovýchovy na období 2009 – 2012 uváděny jako jedna z primárních cílových skupin. Je zde uvedeno, že si ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, za pomoci této strategie klade za cíl, prostřednictvím působení v oblasti prevence rizikových projevů chování, naučit dítě odpovědnosti za vlastní chování a způsob života v míře přiměřené jeho věku. Dítě by mělo být odolné

vůči stresu, schopné samostatně se rozhodovat a nalézat vhodná řešení problémů, mělo by mít přiměřené sociálně psychologické dovednosti, vyhraněný negativní vztah k návykovým látkám, podílet se na tvorbě prostředí a životních podmínek, být otevřené a pozitivně nastavené k sociálním vztahům a v neposlední řadě aktivně přijímat zdravý životní styl (45). V primární prevenci jsou rozlišovány dva druhy. Jsou jimi:

- Specifická primární prevence – jedná se o soubor aktivit a služeb, které jsou vytvořeny na míru problému, jehož vznik se dá předpokládat. Jde tedy o programy, které se zaměřují přímo na určité cílové skupiny a snaží se hledat konkrétní způsoby, jak předcházet vzniku rozvoji rizikových projevů chování. Nejpochopitelnější definicí specifické primární prevence je tzv. ekonomická negativní definice: „*Programy specifické primární prevence jsou všechny takové programy, které by neexistovaly, kdyby neexistoval problém rizikových projevů chování, tj. tyto programy by za neexistence fenoménu sociální patologie nevznikaly a nebyly rozvíjeny*“ (45).
- Nespecifická primární prevence – jedná se o aktivity, jejichž obsahem jsou veškeré metody a přístupy, které umožňují všestranný rozvoj osobnosti. Nejčastěji se jedná o volnočasové aktivity. Programy nespecifické primární prevence by byly vhodné i v případě, že by neexistovaly rizikové projevy chování (45).

NZDM jsou zapojena do programů primární prevence a to především té nespecifické. V rámci primární prevence se tato služba snaží poskytnout dětem a mládeži možnost komplexního rozvoje osobnosti. Nechybí však ani prevence sekundární, která je nezanedbatelnou součástí NZDM. Tu je možné vnímat jako předcházení vzniku, rozvoji a přetrvávání rizikového chování prostřednictvím včasné intervence, poradenstvím a dalšími službami (45).

#### ***1.4.6 Cílová skupina***

Matoušek definuje obecně uživatele sociálních služeb jako společensky znevýhodněné osoby (27). V publikaci Pojmosloví NZDM ČAS je konkrétně definována cílová skupina NZDM podrobněji z několika úhlů pohledu.

1. hledisko: Jedná se o děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace, jako jsou např. konfliktní společenské situace, obtížné životní události nebo omezující životní podmínky (10).
2. hledisko: Druhý aspekt dělení je podle věkových cílových skupin. První je skupina dětí a dospívajících ve věku od 6 do 12 let, která pochází ze sociálně vyloučených lokalit. Druhou skupinou jsou dospívající v období střední a pozdní adolescence ve věku od 13 do 18 let, kteří žijí v městském prostředí. Třetí skupinou mladí dospělí ve věku 19 až 26 let (16).
3. hledisko: dle kterého lze cílovou skupinu dělit je lokalita, ve které uživatele žijí či se pohybují a to jak ze sociálního tak geografického pohledu.

K tomuto všemu je dále nutné zohlednit ještě další charakteristiky, jako je nemožnost či nechuť zapojit se do standardních volnočasových aktivit, vyhýbání se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, upřednostňování trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, životní styl, díky kterému se tito lidé dostávají do konfliktů, a který je ohrožující pro ně nebo jejich okolí, z jakýchkoliv důvodů nemožnost definice jasné zakázky tak, jak to vyžadují jiné typy služeb (10).

#### ***1.4.7 Poslání a cíle služby NZDM***

Sociální služby jsou poskytovány za účelem zlepšení kvality života, začlenění společensky znevýhodněných do společnosti nebo společnost chránit před riziky, jichž jsou tito lidé nositeli (27). V případě konkrétní služby NZDM se jedná o snahu zabezpečit ohrožené děti a mládež. Posláním NZDM je snaha, prostřednictvím práce profesionálů a odborníků, o sociální začlenění a pozitivní změnu v chování dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci (10). Každé zařízení by mělo mít



své poslání naformulované tak, aby bylo stručné, srozumitelné, jednoduché. Poslání by mělo být jedinečné, „ušité na míru“ dané organizace (28). Naplňovat vytyčené poslání je možné pomocí konkrétních cílů, které si dané zařízení stanoví. Obecným cílem NZDM je vytvořit dětem a mládeži takové podmínky, aby mohli řešit sociálně nepříznivou situaci, ve které se nachází (10). Herzog zmiňuje několik konkrétních cílů vedoucích k naplnění stanoveného poslání. Tvrdí, že je nutné zabezpečit dětem a mládeži podporu pro zvládnutí obtížných situací, snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování, zvýšení sociálních schopností a dovedností, podporu sociálního začlenění, psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení, zlepšovat kvalitu jejich života, předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života, lepší orientaci v jejich sociálním prostředí a podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace (10). Konkrétní cíle jsou v každém NZDM odlišné ve svých formulacích a odráží se v nich specifika jednotlivých zařízení. Je však nutné, aby stanovované cíle vycházely z poslání služby. Musí být reálné a podložené odpovídající profesionální kvalifikací personálu, vhodnou metodikou, finančními a dalšími zdroji. Cíle by měly být měřitelnými procesy, které by měly ukazovat, jak konkrétně naplňuje zařízení poslání, pro které vzniklo (54).

#### ***1.4.8 Metody práce s uživateli v NZDM***

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou definována jako sociální služba. K tomu, aby byly naplňovány vytyčené cíle této služby, slouží různé druhy intervencí (10), které mohou být nazývány jako metody práce s uživatelem. Šíře činností v NZDM, dle Jana Syrového, přesahuje sociální služby. Tvrdí, že jsou zde nabízeny i další aktivity, jako jsou například volnočasové aktivity, které by měly být prostředkem k navázání důvěrného vztahu s klientem (46). V publikaci Pojmosloví, vytvořené skupinou ČAS, jsou všechny tyto aktivity nazvané souhrnně jako intervence realizované ve prospěch uživatele (10). Tyto činnosti je možné rozdělit do čtyř kategorií. 1. Pobyt v zařízení, 2. Sociální služby, 3. Preventivní, výchovné a pedagogické programy a 4. Volnočasové aktivity (16). Je nutné poznamenat, že veškeré níže popsané metody práce

s uživateli se vzájemně prolínají a jejich obsah se vyvíjí a upřesňuje přímo úměrně s rozvíjením kontraktu. Služby jsou uživateli nabízeny postupně v závislosti na růstu jeho důvěry a na vývoji obsahu kontraktu uzavřeného mezi pracovníkem a uživatelem (14). Při nabízení služeb je nutné poskytnout klientovi dostatek prostoru pro vlastní rozhodnutí. Respektovat toto klientovo právo je důležité hlavně z toho důvodu, že i rozhodování je dovednost, která vede k rozvoji jedince a podporuje ho v samostatnosti (42).

#### ***1.4.8.1 Pobyt v zařízení***

Děti a mládež mají možnost trávit svůj volný čas v prostorách klubu bez povinnosti zapojit se do jakýchkoli strukturovaných aktivit daného NZDM. Nemusí tak trávit čas na ulici a prostory pro ně představují zázemí, které je tolik důležité pro jejich vývoj (44).

#### ***1.4.8.2 Sociální služby***

Za sociální služby jsou zde považovány konkrétní formy práce s klienty NZDM. Jedná se o postupy, prostřednictvím nichž je možné naplnit cíle, které si zařízení stanovilo (10).

#### ***Kontaktní práce***

Kontaktní práci je možné vnímat ze dvou různých hledisek. Jednak lze popsat jako soubor nízkoprahově orientovaných služeb a činností, které vedou k vytvoření podmínek pro navázání kontaktu (10). Jedná se zde o konkrétní práci s jednotlivcem nebo skupinou, které z jakéhokoli důvodu nemohou nebo nechtějí vyhledat institucionální pomoc, a kteří tuto pomoc potřebují. Kontaktní práce však může být také chápána jako vytvoření prostoru pro další práci s uživatelem (44). Ke kontaktu mezi příjemcem služby a jejím poskytovatelem dochází například v průběhu volnočasových aktivit buď v prostorách NZDM nebo v jeho okolí (34). Zvláštním případem je tzv. nespécifikovaný kontakt, tedy kontakt bez čerpání služby. V tomto případě se jedná o

„pouhé“ využití prostor klubu nebo kontakt klienta s pracovníkem za účelem ujištění, že nabízená služba je stále k dispozici (44).

### ***Situační intervence***

Jedná se o činnost, která bezprostředně reaguje na vzniklou situaci (34). Pracovník průběžně monitoruje činnost v nízkoprahovém klubu a vyhledává a částečně se spolupodílí na situacích, které mají výchovný obsah. Pokud pracovník vyhodnotí situaci jako adekvátní pro užití situační intervence, do rozhovoru nenásilně vstupuje, přináší podněty, reflektuje a používá dalších technik s cílem poskytnout uživatelům další náhledy, souvislosti a možné důsledky diskutovaného tématu (10). Mezi situace, kdy je vhodné, aby pracovník použil situační intervenci, patří například porušení pravidel klubu, konflikty mezi uživateli či skupinami uživatelů klubu, vyřčené postoje či záměry směřující k porušování práv druhých apod. (34).

### ***Informační servis***

V rámci informačního servisu se jedná o poskytování specifických informací pracovníkem klientovi. Tuto činnost je nejadekvátnější poskytovat v kontaktní místnosti bez přítomnosti ostatních uživatelů. Informační servis je poskytován ústní formou. Pro doplnění informací je vhodné přidat tištěné letáky či brožury, které si klient může ponechat, což vede k usnadnění dalšího nakládání s poskytnutými informacemi (10). Informace by měly být uživateli podávány komplexně, čímž se mu dostává možnost volby při výběru nejvhodnějšího řešení situace. Servis je poskytován uživateli většinou na jeho požádání. Může však být poskytnut i v rámci kontaktní práce. V tomto případě záleží na pracovníkovi, jak vyhodnotí významnost informací pro uživatele. Tyto informace jsou klientovi předávány pouze za předpokladu, že má o ně zájem. Pokud pracovník nemá dostatek informací, může klientovi pomoci s jejich vyhledáváním (34). Tematické zaměření se může lišit. Může se jednat o základní instrumentální témata, sociálně právní a zdravotní témata nebo specifická témata dle dohody s uživatelem (10).

## **Poradenství**

*Pomáhat lidem znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami*

(Matoušek, 2003, str. 85).

Poradenství je jedním s dalších způsobů jak pomáhat lidem překonávat problémy, objasňovat jejich osobní cíle a dosahovat jich tak, aby byli spokojeni. Při poradenství pracovník předpokládá, že osoba, která má problém, má také prostředky k jejich řešení. Poradce je pak osobou, která nabízí pomoc při odkrytí způsobů řešení problémů, není však kompetentní k řešení problémů za samotného klienta (26). Poradenství v NZDM se odehrává formou rozhovoru, nejlépe v Kontaktní místnosti nebo v kanceláři pracovníka (10). Literatura rozděluje pomoc druhým do šesti skupin podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala:

- 1) **Pomoc prostřednictvím podání jednoduchých věcných informací** – určeno pro ty, kteří mají problém např. s neznalostí některých faktů (26). Příkladem, zaměřeno na uživatele NZDM, problém se správným vyplněním přihlášky na školu apod.
- 2) **Pomoc prostřednictvím poskytnutí rad** - určeno pro takové klienty, kteří potřebují radu odborníka pro lepší orientaci ve vlastním problému (26). Příkladem takového odborníka může být právník či policista.
- 3) **Pomoc prostřednictvím učení** – poskytnutí možnosti získat dostatek informací a dovedností, které by mohly vést ke zlepšení nebo vyřešení situace (26). Konkrétně se může jednat přehrání scénky na téma Jak odmítnout drogu.
- 4) **Pomoc prostřednictvím psychologického náhledu** – cílem tohoto druhu pomoci je pomoc klientovi pochopit problém, pochopit kde jsou příčiny problému a ukázat mu možné cesty, které by vedly k nejlepšímu řešení daného problému (26).

- 5) **Pomoc prostřednictvím přímé akce** – jedná se o přímou činnost pracovníka, prostřednictvím níž vykoná něco za klienta nebo klientovi obstará něco, co potřebuje k vyřešení problému (26).
- 6) **Pomoc vyvolaná změnou systému** - smyslem je změna nebo ovlivnění systémů, které klientovi způsobují problémy (26).

Témata poradenství v NZDM se nejčastěji týkají vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času apod. (10).

Je možné rozlišovat dva typy poradenské situace. První situace je taková, že uživatel naprosto přímo a cíleně požádá o poskytnutí poradenství. Pak je jednoduché dojít k vytyčenému cíli poradenství, tedy k uzavření dílčí dohody. Druhou možnou situací je, že poradenství vyvstane v průběhu kontaktní práce uživatele s pracovníkem. V tomto případě je nutné, aby pracovník včas rozpoznal vznikající situaci poradenského charakteru a pojmenoval ji. Po vyjasnění nastalé situace je možné vytvořit s uživatelem dohodu (34).

### ***Případová práce***

Případová práce je charakterizována jako soubor metod, které jsou používány při práci s uživatelem (13). Jedná se o dlouhodobou individuální práci s uživatelem, která má stanovený určitý postup (10). Prvním krokem je sebrání informací, po kterém následuje vytvoření zakázky. Je žádoucí, aby se na tvorbě z velké části podílel i sám klient. Na závěr prvního sezení by měl pracovník s uživatelem vypracovat Individuální plán, který bude v následujících sezeních plněn. Na konci každého následujícího sezení se vždy obě strany dohodnou na dalším setkání a úkolech, které by měl uživatel, případně pracovník splnit (13). Dalšími povinnostmi pracovníka v případové práci je vedení dokumentace, se kterou je uživatel obeznámen, konzultace vedení případu na intervizních a supervizních setkáních týmu a pravidelná reflexe (10). Vzhledem k tomu, že jsou v průběhu případové práce na klienta kladeny vyšší nároky, je možné říci, že se tím zvyšuje i práh samotné služby (44).

### ***Krizová intervence***

Samotný pojem krizová intervence je možno chápat jako „zásah v krizi“ (1), tedy kroky směřující k okamžitému zásahu zaměřenému na osoby v akutní krizové situaci (48). Pojem je používán v užším a širším slova smyslu. V užším slova smyslu je možné chápat tento pojem jako techniky a strategie používané při práci s člověkem, který zažívá úzkost a jiné negativní pocity ze situace, do níž se dostal. Cílem takto pojaté krizové intervence je pomoci klientovi zvládnout sám sebe v dané situaci. V širším slova smyslu pak chápeme krizovou intervenci jako metodu, jejímž cílem je vyřešení současné situace a obnovení sil jedince v krizi (1). V oblasti práce NZDM jde převážně o variantu první, tedy o pomoc klientovi se zvládnutím aktuální situace v aktuálním čase. Rozsah intervence se odvíjí od toho, zda je pracovník kvalifikován v oblasti krizové intervence. Pracovník bez kvalifikace může poskytnout klientovi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence a poté ho odkázat na odborníka, případně klienta doprovodit (16).

### ***Zprostředkování dalších služeb***

Pracovník dojedná klientovi návaznou službu, klienta do tohoto zařízení doprovází a asistuje při jednáních v těchto zařízeních (16).

### ***Kontakt s institucemi ve prospěch klienta***

Pracovník písemně, ústně nebo telefonicky kontaktuje další instituce, které hrají v životě uživatele roli. Tento kontakt probíhá nejlépe se souhlasem klienta (16).

### ***Práce s blízkými osobami***

Aby byla práce efektivní a kompletní, je nutné pracovat také s osobami, které se pohybují v nejbližším okolí klienta. Pracovník poskytuje informační servis a poradenství těmto osobám pouze se souhlasem klienta (16).

#### ***1.4.8.3 Preventivní a pedagogické výkony***

Jedná se o programy specifické prevence, které jsou vytvořeny jako přímá reakce na specifické potřeby klientů daného NZDM. Publikace Kontaktní práce vymezuje tři okruhy těchto programů:

1. Jednorázové či příležitostné programy – jedná se o programy, které se týkají rizikového chování. Příkladem je možné uvést např. distribuci letáků nebo informační stánek na koncertě apod.
2. Dlouhodobé programy, které jsou zaměřeny na předávání a nácvik specifických dovedností, znalostí a chování. Například bezpečné sexuální chování, asertivní chování apod.
3. Doučování nejen školní či mimoškolní látky, ale také některých společenských či osobních návyků. Doučování může být buď krátkodobé (vypracování domácí úlohy) nebo dlouhodobé (příprava na přijímací řízení) **(16)**.

#### ***1.4.8.4 Volnočasové aktivity***

Jak již bylo výše zmíněno, tato činnost může být považována za prostor, ve kterém dochází k vytvoření atmosféry důvěry mezi klienty a pracovníky, na základě níž mohou být poskytovány další služby **(46)**. Kluby nabízejí velké množství různých druhů volnočasových aktivit, které však důsledně dodržují znaky nízkoprahovosti **(11)**. V publikaci Pojmosloví NZDM je popsána hierarchie aktivit, která je seřazena od nejvíce preferovaných a realizovaných aktivit, po ty nejméně preferované a realizované. Základnu činností tvoří základní jednoduché instrumentální aktivity, které vychází z vlastní vůle klienta a pracovníci zde hrají roli zprostředkovatele. Jedná se například o zapůjčení vybavení ke sportovním aktivitám. Dalším typem jsou složitější volnočasové aktivity, které též vychází z vůle klienta, ale pracovník není jen zprostředkovatelem, ale může poskytnout podporu klientovi, která vede k jejímu smysluplnému využití. Příkladem může být uspořádání sportovního odpoledne pro děti na sídlišti. Třetím typem volnočasových aktivit jsou akce, které iniciovali klienti sami a na jejichž realizaci spolupracují i pracovníci. Tyto aktivity vedou ke zvýšení organizačních dovedností klientů a k jejich seberealizaci. Méně často jsou pak realizovány akce, které

slouží k propagaci. Ty jsou připravovány samotnými pracovníky, kteří do jejich realizace zapojují klienty. Jako příklad je možné uvést koncerty či festivaly. Na vrcholu pomyslné pyramidy jsou dílny. Jedná se o aktivity, které mohou být jak pravidelné, tak nepravidelné a klient sám si může vybrat, zda se jich zúčastní. Takovou aktivitou je myšlena například keramika, taneční kroužek nebo lezení na stěně apod. (10).



## **2. Cíl práce a hypotézy**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem mé práce bylo zhodnotit výkonnost a efektivitu poskytovaných služeb ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z hlediska společenského a ekonomického. Aby bylo možné opravdu efektivně poskytnout nabízenou službu, je nutné, aby byl uživatel informován o druzích intervencí, které může v rámci NZDM čerpat. Proto byla část výzkumu, mapující společenské hledisko výkonnosti a efektivity, zaměřena na zjištění informovanosti uživatelů jednotlivých NZDM o poskytovaných službách a na zjištění čerpání těchto intervencí. Mým druhým dílčím cílem bylo zjistit vývoj finančních vstupů a na to navazujících výstupů ve formě úkonů poskytnutých ve prospěch uživatele ve vybraných NZDM za poslední tři roky. V závěru své práce jsem se pokusila nastínit možná řešení zvýšení výkonnosti a efektivity pro jednotlivá zkoumaná zařízení.

### **2.2 Hypotézy**

Na základě podrobného studia dostupné literatury byly stanoveny následující hypotézy, prostřednictvím nichž bylo možné ověřit výše popsané cíle:

**H1: Zvýšený objem služeb v zařízení vede ke zvýšení nákladů na jeho chod, přičemž tato závislost je nepřímo úměrná.**

**H2: Více jak polovina respondentů je informována o tom, jaké služby jim může zařízení nabídnout.**

**H3: Více jak polovina respondentů využívá i ostatních poskytovaných služeb, nejen volnočasových.**

### **3. Metodika**

#### ***3.1 Charakteristika výzkumného souboru***

Výzkumný soubor tvořila tři nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, která byla vybrána tzv. technikou snowball sampling (sněhová koule). Ta spočívá v postupném nabalování požadovaných členů cílové skupiny (21).

##### ***NZDM Orion***

Zřizovatelem NZDM Orion je občanské sdružení YMCA v Ústí nad Labem. Zařízení sídlí ve vyloučené lokalitě Krásné Březno v Ústí nad Labem. NZDM Orion zahájilo svou činnost 1. 1. 2007 a v téže době bylo zaregistrováno jako sociální služba dle zákona o sociálních službách. V prosinci roku 2009 úspěšně prošlo Krajskou inspekci kvality sociálních služeb (36). Cílem tohoto zařízení je nízkoprahovým způsobem pomáhat ohroženým dětem a mládeži při řešení problémů spojených různými životními událostmi těchto jedinců. Za cílovou skupinu je zde považována neorganizovaná mládež a děti ve věku 12 až 18 let (58). Otvírací doba Orionu je od pondělí do čtvrtka v odpoledních hodinách mezi druhou a šestou hodinou. V pátek jsou mezi 14:00 a 16:00 kontaktní hodiny, což je možné popsat jako prostor pro individuální řešení problémů jednotlivých uživatelů (31). Své poslání zařízení naplňuje prostřednictvím poskytování následujících služeb: kontaktní práce, situační intervence, poradenství, informační servis, krizová intervence, doprovodná práce, kontakt s institucemi a případová práce a volnočasových aktivit (58).

##### ***Centrum Archa***

Centrum Archa – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je hlavním projektem občanského sdružení NA CESTĚ ve Vsetíně. Centrum Archa zahájilo svou činnost 1. 6. 2004 a v roce 2007 prošlo registrací podle zákona o sociálních službách (59). Do současné doby zatím u něj nebyla provedena Krajská inspekce kvality sociálních služeb (35). Za cíl si toto zařízení klade pomáhat mladým lidem „najít sebe sama“, čehož dosahuje prostřednictvím poskytnutí prostoru těmto lidem pro smysluplné trávení

volného času a odbornou pomoc v případě, když se dostanou do obtížné životní situace (59). Cílovou skupinou zařízení je mládež od 6 do 26 let, která je ohrožená společensky nežádoucími jevy, ohrožená závislostí nebo závislá na návykových látkách, která vede rizikový způsob života nebo jí tento způsob života hrozí a osoby v krizi. Věková kategorie klientů, pro které je toto zařízení konkrétně určeno, je 15 až 26 let (35). Otvírací doba zařízení je od pondělí do čtvrtka od 16:00 do 21:00, jednou za 14 dní v pátek je otvírací doba prodloužena do 22:30. Dále Centrum nabízí možnost individuální konzultace, o kterou je možné požádat každý všední den mezi druhou a čtvrtou hodinou odpolední (3). Kromě volnočasových aktivit a preventivních programů nabízí zařízení další druhy sociální pomoci, kterou při jejich zaznamenávání dělí na tzv. *Kontakty* (každá situace, při které dojde k interakci mezi uživatelem a pracovníkem) a *Intervence* (minimálně 30 minutové jednání ve prospěch uživatele) (59).

### ***NZDM Kotec***

Zřizovatelem NZDM Kotec je občanské sdružení Kotec. Zařízení sídlí ve městě Mariánské Lázně. Centrum Kotec zahájilo svou činnost dne 1. 1. 2007 a v téže době bylo zaregistrováno jako sociální služba. Do současné doby nebyla provedena Krajská inspekce kvality sociálních služeb (37). Cílovou skupinou služby jsou děti a mládež od 12 do 20 let, které svůj volný čas tráví především na ulici, žijí v nefunkční rodině, mají problematické vztahy, potýkají se s problémy ve škole či s nezaměstnaností a mají sklony k různým druhům sociálně nežádoucího chování. Provozní doba klubu je od pondělí do pátku od 14:00 do 18:00. Poslání zařízení je naplňováno prostřednictvím volnočasových aktivit a následujících služeb: poradenství pro děti a mládež, poradenství pro rodiče, informační servis, krizová intervence, zprostředkování péče a mediační aktivity. Své služby Centrum Kotec poskytuje jak formou ambulantní, tak formou terénní (19).

### **3.2 Použitá metodika**

Aby bylo dosaženo stanovených cílů, byla použita kombinace více metod a technik. K realizaci výzkumu byla použita technika sekundární analýzy dat jednotlivých zařízení. Konkrétně se jednalo o finanční analýzy nákladů a výstupů jednotlivých zařízení a statistických údajů o poskytnutých intervencích za poslední tři roky, tedy roky 2007, 2008 a 2009.

V rámci Krajské inspekce kvality poskytovaných služeb jsou prováděny rozhovory s klienty testovaného zařízení. 8 takovýchto rozhovorů z NZDM Orion bylo předmětem obsahové analýzy dat v této práci. 4 rozhovory byly provedeny v říjnu 2008 v rámci inspekce A a byly zaměřeny na standardy 1 až 15 (vyjma standardů 9, 10 a 12). Další čtyři rozhovory byly provedeny v prosinci 2009 v rámci inspekce B a jejich předmětem byly standardy číslo 5, 7 a 15, které byly v rámci Inspekce A v roce 2008 kvalifikovány jako nedostatečné. Data byla čerpána z inspekční zprávy o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční čísla 18/SZ/2008 a 27/SZ/2009 (56,57).

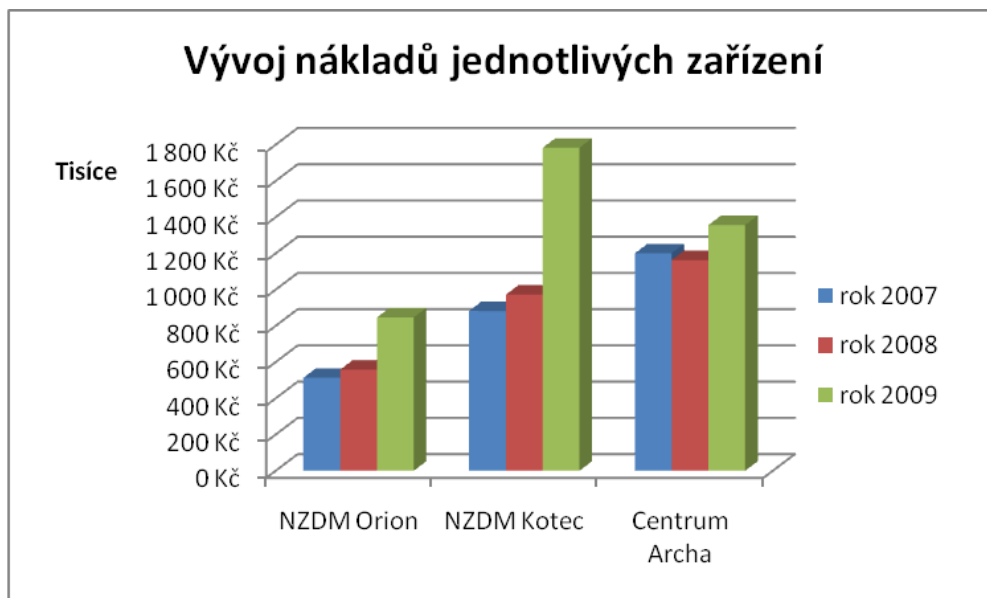
Jako další byla použita technika standardizovaného dotazníku s převážnou většinou uzavřených, několika polouzavřenými a několika otevřenými otázkami (38). Při tvorbě dotazníků bylo přihlédnuto k cílové skupině. Vzhledem k širokému věkovému rozpětí respondentů byly otázky formulovány tak, aby byly pochopitelné pro všechny věkové kategorie a zároveň nebyly zavádějící. Pro ověření funkčnosti dotazníku byl proveden předvýzkum s pěti respondenty NZDM Orion, na základě něhož byly následně provedeny korektury ve formulacích některých otázek. V průběhu výzkumu byl dotazník v každém zařízení vždy předem zkontrolován s vedoucím pracovníkem za účelem potvrzení, že je dotazník jazykovou i obsahovou formou vyhovující pro klienty v daném zařízení. Dotazníkové šetření probíhalo v každém zařízení po dobu 14 dnů. V NZDM Orion jsem výzkum prováděla samostatně bez dohledu pracovníků. V dalších dvou zařízeních při šetření asistovali příslušní pracovníci. Každý pracovník byl předem upozorněn na obezřetnost, vzhledem k možnému navedení respondenta, a tím následnému ovlivnění odpovědí v dotazníku. Původním záměrem bylo rozdat v každém zařízení 40 dotazníků. To však nebylo ve

všech zařízeních možné vzhledem k níže uvedeným skutečnostem. Návratnost se lišila v závislosti na počtu klientů v zařízení. V NZDM Orion se z rozdaných 40 dotazníků vrátilo 36 kompletně vyplněných dotazníků, 3 dotazníky byly vyplněny neúplně a 5 klientů odmítlo dotazník vyplnit. V NZDM Kotec se z rozdaných dotazníků vrátilo 24 kompletně vyplněných, 5 klientů vyplnilo dotazník neúplně, 7 klientů odmítlo dotazník vyplnit. Vzhledem k nízké návštěvnosti klubu v období výzkumu nebylo možné rozdat 40 dotazníků, rozdáno jich tedy bylo pouze 36. V NZDM Centrum Archa se z rozdaných čtyřiceti dotazníků vrátilo 28 kompletně vyplněných, 5 neúplně vyplněných a 8 klientů odmítlo dotazník vyplnit. Z celkového počtu 116 rozdaných dotazníků bylo ke zpracování použito 88 kompletně vyplněných dotazníků, což je přibližně 76 % z celkového počtu rozdaných dotazníků. Takto vysoká návratnost byla docílena vzhledem k tomu, že výzkumný vzorek tvořila ucelená skupina a při vyplňování dotazníků vždy asistoval nějaký pracovník.

## 4. Výsledky

### 4.1 Sekundární analýza dat

**Graf A:** Vývoj nákladů jednotlivých zařízení v horizontu posledních tří let (v absolutních hodnotách)

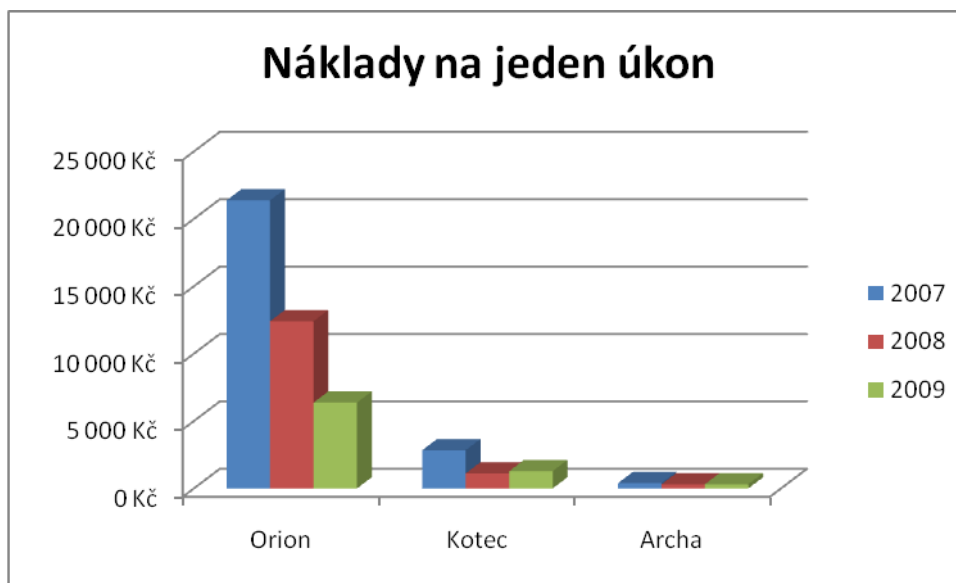


*Zdroj: Statistiky NZDM Orion, NZDM Kotec a Centra Archa*

Z grafu A je patrné, že u NZDM Orion a NZDM Kotec má vývoj nákladů v posledních třech letech stoupající tendenci. Zatímco u NZDM Orion byly náklady na provoz zařízení za rok 2007 ve výši 519 900 Kč, v roce 2008 stouply na 558 100 Kč, což je o 9 %. Oproti roku 2008 pak u tohoto zařízení došlo k navýšení nákladů o 52 %, na 846 708 Kč. U NZDM Kotec došlo od roku 2007, kdy náklady činily 881 790 Kč, během roku 2008 k navýšení o 10 % na částku 971 885 Kč. Radikální navýšení nákladů pak zařízení zaznamenalo v roce 2009, kdy v porovnání s předchozím rokem byla částka o 83 % vyšší a činila 1 355 970 Kč. Vývoj nákladů na provoz Centra Archa je v posledních třech letech kolísavý. V roce 2007 byla částka nákladů 1 199 797 Kč, přičemž následující rok klesla o 4 % na částku 1 163 057 Kč. V roce 2009 se náklady zařízení oproti předešlému roku zvýšily o 17 % a k jejich navýšení došlo i v porovnání

s rokem 2007, a to o 13 %. Celková výše nákladů Centra Archa v roce 2009 činila 1 355 970 Kč.

**Graf B:** Vývoj nákladů jednotlivých zařízení v přepočtu na jeden úkon ve prospěch klienta (v absolutních hodnotách)



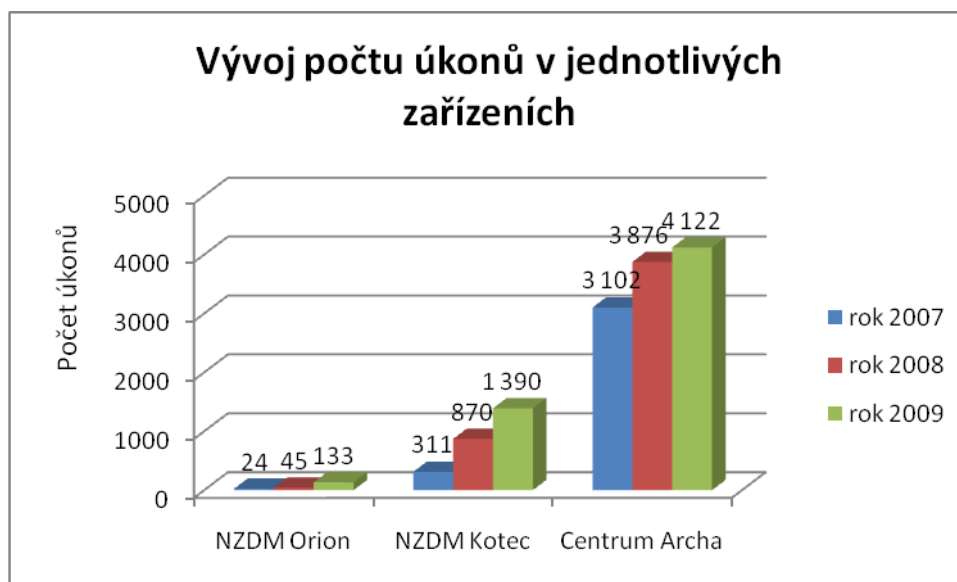
*Zdroj: Statistiky NZDM Orion, NZDM Kotec a Centra Archa*

Graf B znázorňuje vývoj nákladů jednotlivých zařízení v přepočtu na jeden úkon poskytnutý sociálním pracovníkem ve prospěch uživatele služby v horizontu posledních tří let. V NZDM Orion dochází ke snižování těchto nákladů. V roce 2007 byla částka na jednoho uživatele 21 370 Kč, v roce 2008 se snížila na 12 402 Kč a v roce 2009 došlo k dalšímu snížení na částku 6 366 Kč.

NZDM Kotec zaznamenává kolísání během posledních tří let. V roce 2007 částka na jeden úkon činila 2 835 Kč, v roce 2008 došlo ke snížení na 1 117 Kč a v roce 2009 se tato částka mírně zvýšila na 1 282 Kč.

Centrum Archa zaznamenává podobný vývoj jako NZDM Kotec. V roce 2007 byly vynaložené prostředky na jeden úkon v hodnotě 386 Kč, v roce 2008 došlo k poklesu na hodnotu 300 Kč a v roce 2009 se částka mírně zvýšila, a to na hodnotu 311 Kč.

**Graf C:** Vývoj počtu provedených úkonů v jednotlivých zařízeních v horizontu posledních tří let (v absolutních hodnotách)



*Zdroj: Statistiky NZDM Orion, NZDM Kotec a Centra Archa*

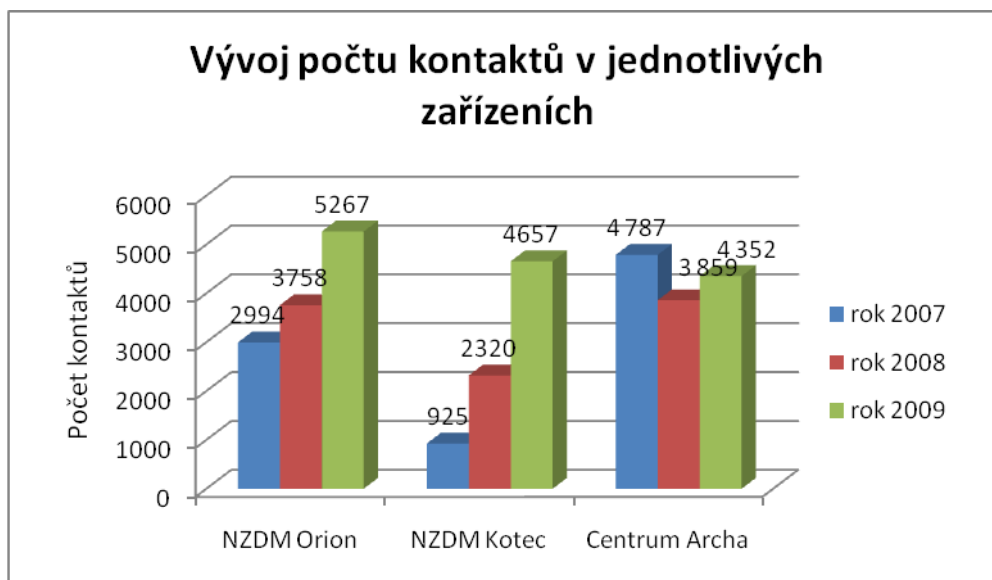
Úkon je v tomto případě vnímán jako jakýkoli postup pracovníka, provedený ve prospěch uživatele. Graf C ukazuje, že v roce 2007 bylo v NZDM Orion provedeno 24 úkonů ve prospěch klienta. Následující rok se počet úkonů o 80 % zvýšil na konečný stav 45. V roce 2009 byl zaznamenán nárůst o 195 % na počet 133 úkonů ve prospěch klientů.

NZDM Kotec v roce 2007 vykázalo 311 úkonů. V roce 2008 došlo k navýšení o 179 % na počet 870 úkonů. V roce 2009 tato stoupající tendence pokračovala v mírnějším měřítku a oproti předešlému roku došlo ke zvýšení o 60 % na konečný počet 1 390 úkonů.

Centrum Archa vykazuje rostoucí počet úkonů během posledních tří let. Od roku 2007 došlo ke zvýšení z 3 102 na 3 876 provedených úkonů, což je 24 % nárůst. V roce 2009 vykazuje toto zařízení o 6 % vyšší počet úkonů, tedy 4 122.



**Graf D:** Vývoj počtu kontaktů v jednotlivých zařízeních v horizontu posledních tří let (v absolutních hodnotách)



*Zdroj: Statistiky NZDM Orion, NZDM Kotec a Centra Archa*

Kontakt je v tomto případě vnímán jako pobyt uživatelů v zařízení. Z grafu D je patrné, že u NZDM Orion a NZDM Kotec má vývoj počtu kontaktů v posledních třech letech stoupající tendenci.

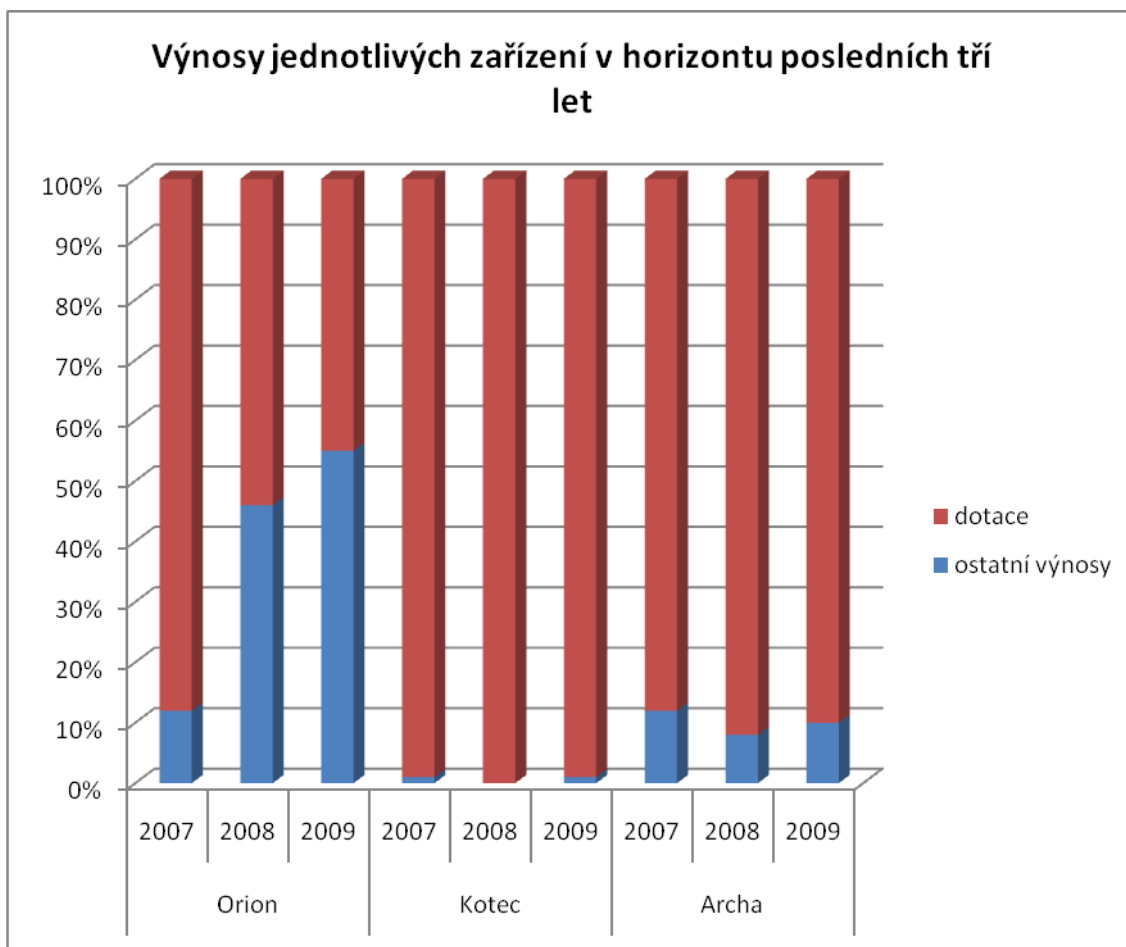
NZDM Orion zaznamenalo v roce 2008 o čtvrtinu vyšší nárůst kontaktů oproti roku 2007 (2 994), kdy počet kontaktů dosahoval výše 3 758. V roce 2009 byl v porovnání s rokem 2008 počet kontaktů téměř o polovinu vyšší. Tedy z počtu 3 758 stoupl na 5 267 kontaktů.

Ze tří porovnávaných zařízení zaznamenalo nejvyšší procentuální nárůst kontaktů v průběhu posledních tří let NZDM Kotec. Počet kontaktů v roce 2008 byl o 150 % vyšší, než v roce 2007. Počet kontaktů tedy vzrostl z 925 na 2 320. V roce 2009 nebyl vývoj počtu kontaktů již tak markantní, avšak jeho nárůst byl stoprocentní, tedy z počtu 2 320 na 4 657.

Vývoj počtu kontaktů Centra Archa je kolísavý. Zatímco v roce 2007 byl počet kontaktů 4 787, v roce 2008 počet kontaktů (3 859) v porovnání s předchozím rokem klesl téměř o 20 %. V roce 2009 došlo ke třinácti procentnímu zvýšení počtu klientů

oproti předchozímu roku. V porovnání s rokem 2007 je tento počet (4 352) stále o devět procent nižší.

**Graf E:** Procentuální podíl dotací a ostatních výnosů zkoumaných zařízení v horizontu posledních tří let



Zdroj: Statistiky NZDM Orion, NZDM Kotec a Centra Archa

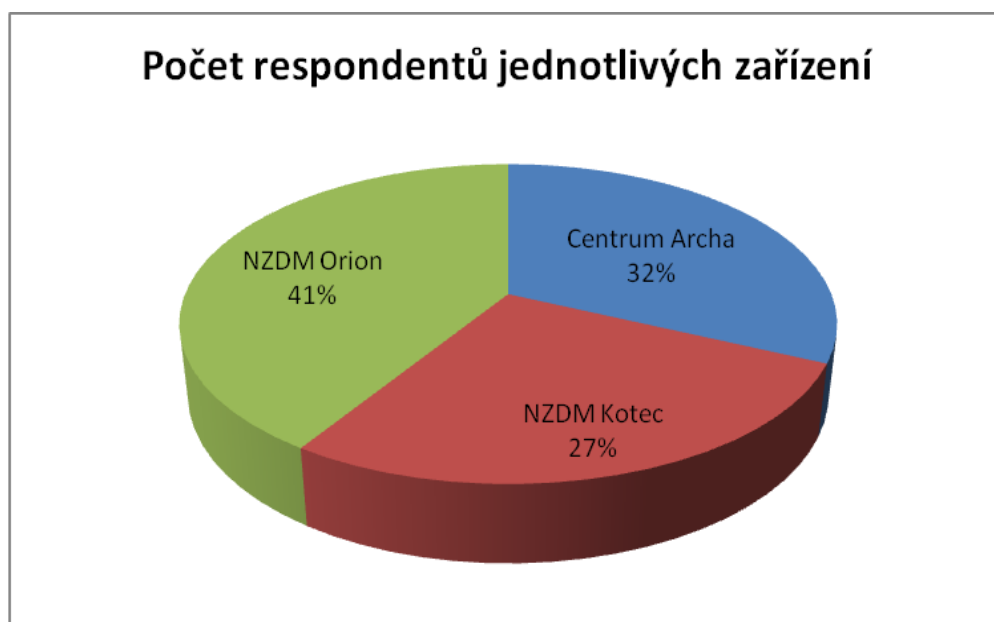
Graf E ukazuje, že v roce 2007 bylo NZDM Orion financováno 88 % z dotací a 12 % výnosů bylo z ostatních zdrojů. V roce 2008 pak došlo k navýšení ostatních zdrojů na 46 %, čímž se snížilo procentuální zastoupení dotací na 54 %. V roce 2009 pak bylo zařízení na dotacích zafinancováno ze 45 % a 56 % činily ostatní zdroje.

NZDM Kotec byl v roce 2007 financován z 99 % z dotací a pouhé jedno procento tvořily ostatní výnosy. V roce 2008 se jeho výnosy skládaly pouze z dotací. V roce 2009 dotace v celkových výnosech zařízení činily 99 %.

Centrum Archa si v posledních třech letech udržuje přibližně stejné procento podílu dotací na celkových výnosech. V roce 2007 tento podíl činil 88 %, v roce 2008 činil 92 % a v roce 2009 činil 90 %.

#### 4.2 Dotazníkové šetření

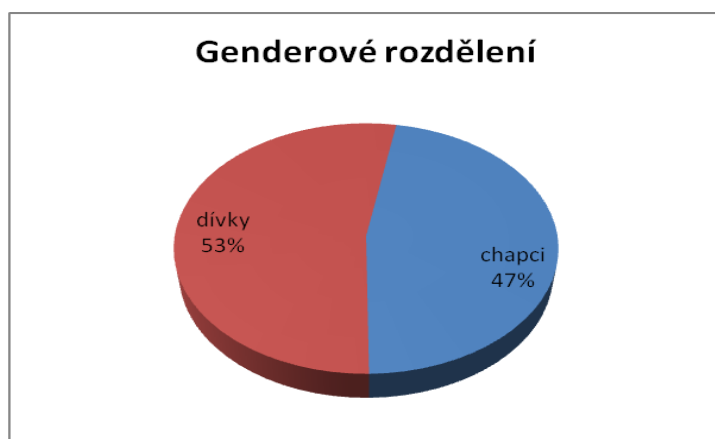
**Graf 1:** Počet respondentů z jednotlivých zařízení (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 1 znázorňuje počet respondentů z jednotlivých zkoumaných zařízení. Ve všech třech zařízeních bylo sebráno celkem 88 dotazníků. Podíl respondentů z každého zařízení byl rozdílný. V NZDM Orion byl počet dotazovaných nejvyšší, v počtu 36, což je 41% z celkového počtu respondentů. V Centru Archa byly sebrány dotazníky od 28 uživatelů, což tvoří 32% z celku. Nejnižší počet respondentů je z NZDM Kotec (24) a činí 27% z celkového počtu.

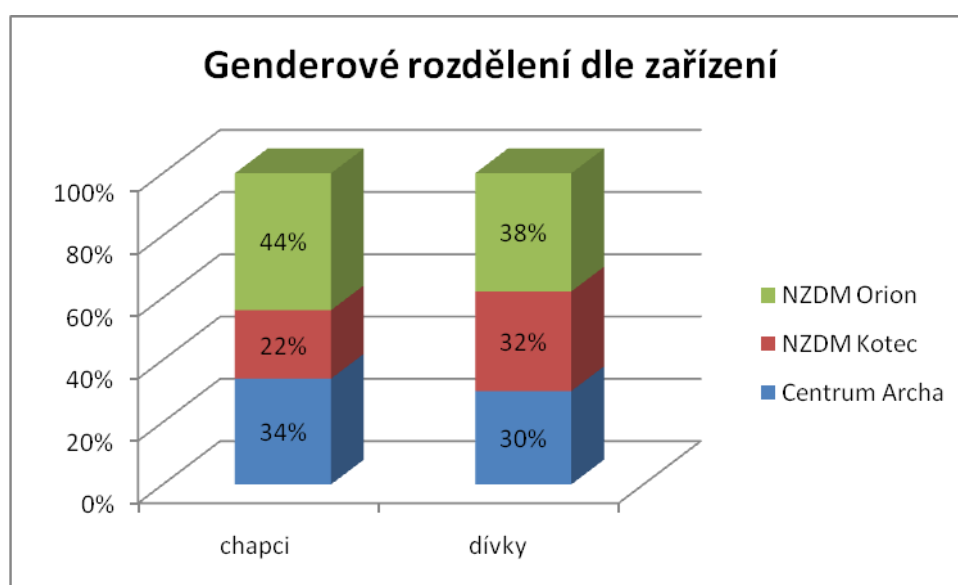
**Graf 2:** Genderové rozdělení respondentů (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 2 je patrné, že z celkového počtu 88 respondentů ze všech tří zkoumaných zařízení, bylo 41 chlapců a 47 dívek.

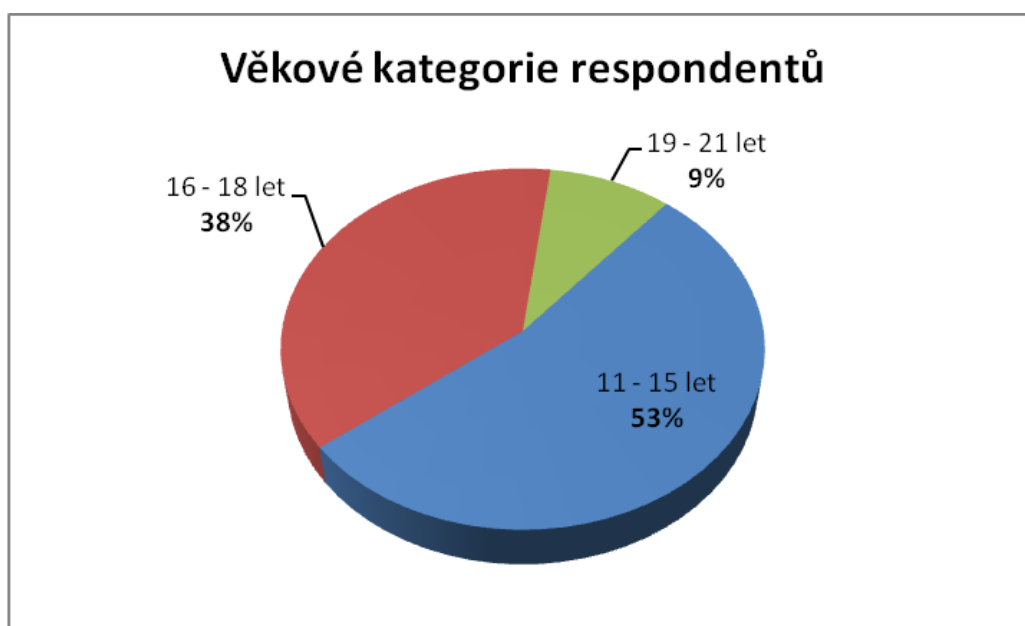
**Graf 3:** Genderové rozdělení respondentů dle zkoumaných zařízení (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 3 zachycuje procentuální zastoupení chlapců a dívek jednotlivých zařízení. Z celkového počtu chlapců bylo 18 (44%) z NZDM Orion, 14 (34%) Centra Archa a 9 (22%) z NZDM Kotec. Z celkového počtu dívek bylo 18 (38%) z NZDM Orion, 15 (32%) z NZDM Kotec a 14 (30%) z Centra Archa.

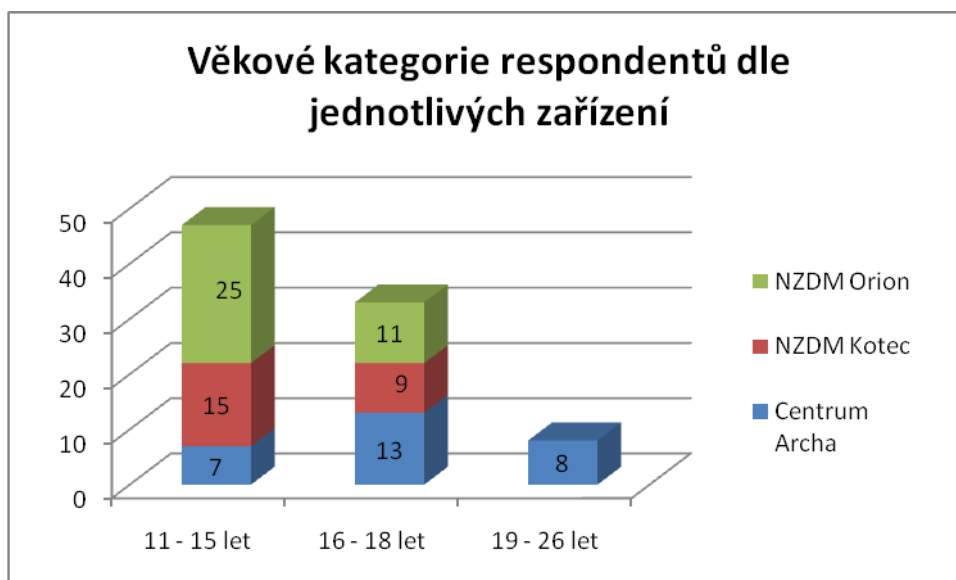
**Graf 4:** Věkové kategorie respondentů (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 4 znázorňuje procentuální zastoupení respondentů ze všech zkoumaných zařízení v jednotlivých věkových kategoriích. Více jak polovina respondentů (53% - 47 respondentů) byla ve věkové kategorii 11 – 15 let (starší děti). 38% (33 respondentů) bylo ve věku 16 – 18 let (dorost). Nejnižší počet respondentů (8) byl ve věku 19 – 21 let (mladí dospělí).

**Graf 5:** Věkové kategorie respondentů dle jednotlivých zařízení (v absolutních hodnotách)



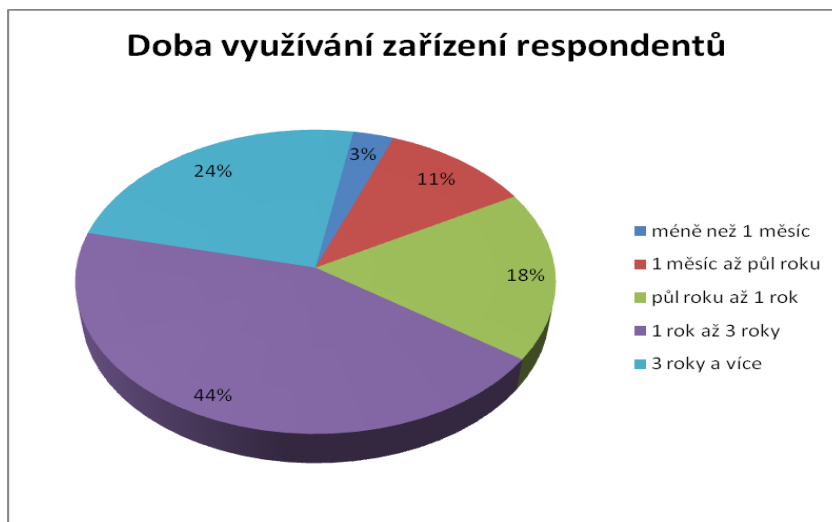
*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 5 znázorňuje zastoupení respondentů ve věkových kategoriích. To se odvíjí od cílové skupiny v jednotlivých zařízeních. V NZDM Orion je cílová skupina nastavena pro uživatele ve věku od 12 do 18 let. Z toho důvodu chybí zastoupení respondentů ve věku 19 – 26 let. Nejvyšší zastoupení je ve věkové kategorii 11 – 15 let (25 respondentů), což činí téměř polovinu celkového počtu respondentů v dané kategorii. Zbývajících 11 respondentů je pak zastoupeno v kategorii 16 – 18 let.

Sociální služba NZDM Kotec je určena pro cílovou skupinu ve věku 11 – 26 let. V kategorii 19 – 26 let se nezúčastnil dotazníkového šetření žádný z uživatelů. V kategorii 16 – 18 let je zastoupeno 9 uživatelů. Ve věkové kategorii 11 – 15 let je zastoupen nejvyšší počet respondentů, u nichž byl proveden výzkum v NZDM Kotec (15 respondentů).

Centrum Archa poskytuje své služby pro cílovou skupinu ve věku 15 – 26 let. Zastoupení respondentů v kategoriích 11 – 15 let a 19 – 26 let je téměř shodné. Ve věkové kategorii 16 – 18 let je zastoupeno nejvíce respondentů (13 respondentů).

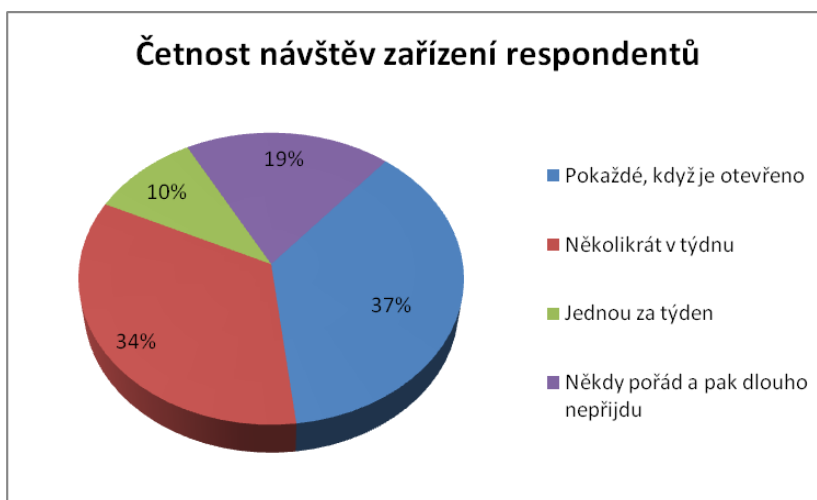
**Graf 6:** Doba využívání zařízení respondentů (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 6 je patrné, že nejpočetnější skupinou respondentů byli uživatelé, kteří službu využívají jeden až tři roky (38 respondentů). 21 respondentů službu užívá více jak tři roky, 16 respondentů půl roku až jeden rok. Respondentů, kteří jsou uživateli služby jeden měsíc, až půl roku bylo 10 a nejméně početnou skupinou byli respondenti, kteří využívají službu méně než jeden měsíc (3 respondenti).

**Graf 7:** Četnost návštěv respondentů v zařízeních (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 7 je patrné, že 33 respondentů, tedy 37% z celkového počtu, navštěvuje zkoumaná zařízení pokaždé, když je otevřeno. 30 respondentů, tedy 34%, do zařízení dochází několikrát v týdnu. Respondentů, kteří zařízení navštěvují nárazově, tedy po určitý čas jej intenzivně navštěvují a pak se dlouhou dobu nedostaví, jsou v celkovém počtu zastoupeni z 19%, tedy v počtu 17 respondentů. Přibližně jednou za týden službu využívá 9 respondentů (10%).

**Tabulka 1:** Důvod návštěv respondentů dle jednotlivých zařízení (v absolutních hodnotách)

důvod návštěv zřízení	NZDM Orion	NZDM Kotec	Centrum Archa
kvůli kamarádům	23	15	25
kvůli internetu	13	14	2
kvůli stolnímu fotbalu	13	6	19
abych nebyl/a venku a zabíla volný čas	21	9	9
protože mi zde poradí a pomůžou, když potřebuju	9	10	2

*Zdroj: Vlastní výzkum*

Tabulka 1 shrnuje odpovědi na otázku „Proč chodíš do klubu?“ s možností označení více odpovědí. První čtyři možnosti se týkají trávení volného času v zařízení. Poslední se zaměřuje na poskytované úkony ve prospěch uživatele, které každé jednotlivé zkoumané zařízení nabízí.

Z tabulky 1 vyplývá, že nejčastějším uváděným důvodem docházení do NZDM Orion jsou ostatní kamarádi respondentů. Dalším velice často uváděným důvodem je, že zařízení dává možnost smysluplně trávit volný čas v jeho prostorách. Možnost využití internetu zdarma a stolního fotbalu je pro 13 respondentů z 36 také důvodem pro užívání služby. Pouze 9 z 36 dotazovaných označilo jako důvod možnost pomoci a poradenství, což tvoří 25% z celkového počtu dotazovaných.



V NZDM Kotec nejvíce respondentů navštěvuje klub kvůli kamarádům a možnosti internetu. Z celkového počtu 24 dotazovaných jich 9 navštěvuje zařízení také kvůli možnosti smysluplně trávit svůj volný čas v bezpečném prostředí a 6 za účelem využití stolního fotbalu. 10 respondentů pak uvedlo, že navštěvuje zařízení kvůli možnosti využití pomoci a poradenství ze strany sociálních pracovníků, což tvoří z celkového počtu dotazovaných 42%.

25 respondentů z celkového počtu 28 jako důvod docházení do Centra Archa uvádí setkávání s kamarády. 19 dotazovaných navštěvuje zařízení kvůli možnosti využít stolní fotbálek. 9 respondentů uvedlo, že klub navštěvuje proto, aby netrávili svůj čas venku a pouze dva jako důvod uvedli možnost využití internetu. Z celkového počtu 28 dotazovaných pouze 2 označili možnost poradenství a pomoci, což tvoří 7%.

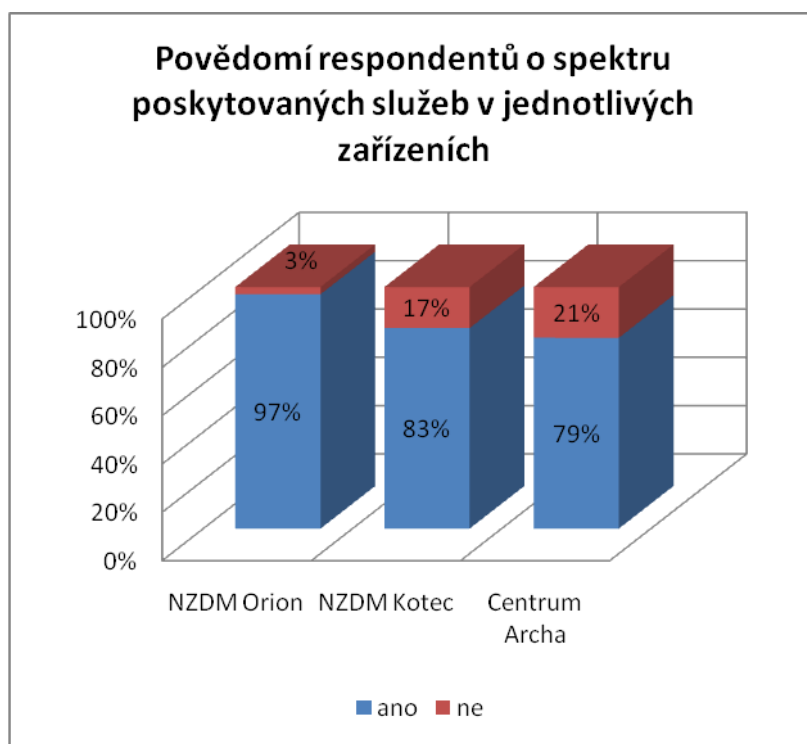
**Graf 8:** Důvod docházení respondentů do zařízení NZDM (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 8 znázorňuje procentuální rozdělení důvodů docházení uživatelů do služby. Je zde patrné, že 76% respondentů do zařízení dochází pouze kvůli volnočasovým aktivitám a pouhých 24% mimo jiné také kvůli poradenství a pomoci ze strany pracovníků těchto zařízení.

**Graf 9:** Povědomí respondentů o spektru poskytovaných služeb v jednotlivých (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 9 znázorňuje povědomí respondentů o spektru poskytovaných služeb v jednotlivých zařízeních. Graf byl vytvořen na základě otázky v dotazníku, která zjišťovala, zda respondenti vědí, v čem všem jim můžou pracovníci v zařízení pomoci, poradit či s čím za nimi mohou přijít.

V NZDM Orion z celkového počtu 36 dotazovaných odpověděl pouze jeden respondent negativně a zbývajících 35 (97%) odpovědělo, že ví, jakou pomoc mohou od pracovníků žádat. V následující selektivní otázce v dotazníku byli respondenti, kteří odpověděli kladně, vybídnuti, aby vypsali nějakou ze situací, při jejímž řešení je možné požádat pracovníky o pomoc. Ve 20 případech se mezi odpověďmi objevovaly problémy se školou, v 19 případech osobní problémy, ve třech případech rodinné problémy a dále pak problémy s policií, se zřízením občanského průkazu, s hledáním práce, brigády, s děvčaty a s chováním.

V NZDM Kotec odpovědělo z celkového počtu 24 dotazovaných 20 (83%) respondentů kladně a čtyři označili odpověď „ne“. Na následující vybitnutí k vypsání několika konkrétních situací, se ve čtrnácti případech objevily problémy všeobecně, v deseti případech rodinné problémy, v šesti případech problémy s partnerem a ve dvou případech problémy s kamarády a doprovod.

V Centru Archa z celkového počtu 28 respondentů odpovědělo 18 (79%) kladně a v šesti případech byla označena záporná odpověď. Následně byly v konkrétním výčtu uvedeny v jedenácti případech rodinné problémy, ve dvanácti případech problémy obecně, v šesti případech vztahové problémy, ve čtyřech případech problémy se závislostí a v jednom případě bylo jmenován termín sociální poradenství.

**Graf 10:** Povědomí o spektru poskytovaných služeb v celkovém počtu respondentů (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 10 je patrné, že z celkového počtu respondentů 87% dotazovaných ví, s čím jim mohou pracovníci zařízení pomoci nebo poradit. Pouze 13% dotazovaných odpovědělo, že tuto skutečnost neví. Tedy z celkového počtu 88 respondentů odpovědělo kladně 77 dotazovaných a záporně 11 dotazovaných.

**Tabulka 2:** Vědomé využívání poradenských služeb respondentů jednotlivých zařízení (v absolutních hodnotách)

<b>Povídáš si někdy s pracovníky, když máš potíže?</b>	<b>NZDM Orion</b>	<b>NZDM Kotec</b>	<b>Centrum Archa</b>
Ano, často	20	12	11
Ano, jednou jsem si s nima povídal/a	9	9	10
Ne, nepotřebuju to	5	2	6
Ne, nikdy si s nima nepovídám	2	1	1

*Zdroj: Vlastní výzkum*

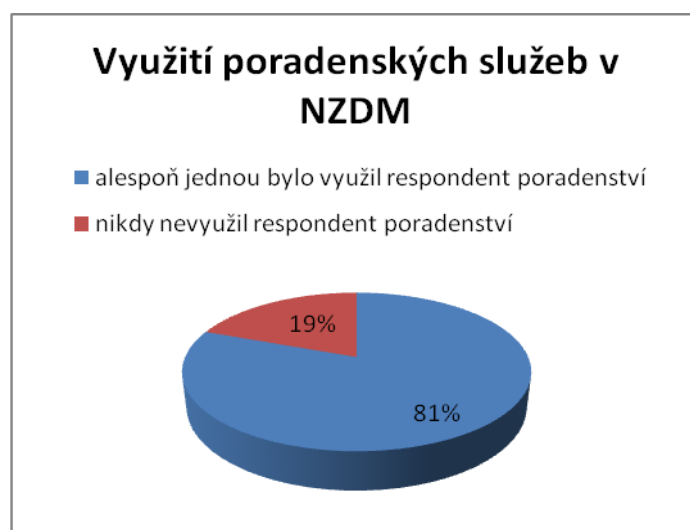
Tabulka 2 znázorňuje využití poradenských služeb ze strany respondentů v jednotlivých zařízeních. První dvě odpovědi znázorňují počet dotazovaných, kteří alespoň jednou využili poradenských služeb v zařízení. Další dvě možnosti odpovědi znázorňují počet dotazovaných, kteří těchto služeb nikdy nevyužili.

V NZDM Orion alespoň jednou využilo poradenství 29 (81%) dotazovaných, z toho 20 (56%) z celkového počtu tento druh služby využívá častěji, než jednou. 7 (19%) respondentů odpovědělo, že těchto služeb nevyužívá a 5 z nich se přiklonilo k tvrzení, že je nepotřebují.

U NZDM Kotec alespoň jednou využilo poradenství 21 (87,5%) dotazovaných, z toho 12 (50%) z celkového počtu tento druh služby využívá častěji, než jednou. Pouze 3 (12,5%) respondenti označili odpovědi týkající se nevyužívání poradenství.

21 (75%) dotazovaných v Centru Archa využilo poradenství nejméně jedenkrát, z toho 11 (39%) z celkového počtu tento druh služby využívá častěji, než jednou. 7 (25%) respondentů odpovědělo, že těchto služeb nevyužívá a z nich 6 se přiklonilo k tvrzení, že je nepotřebují.

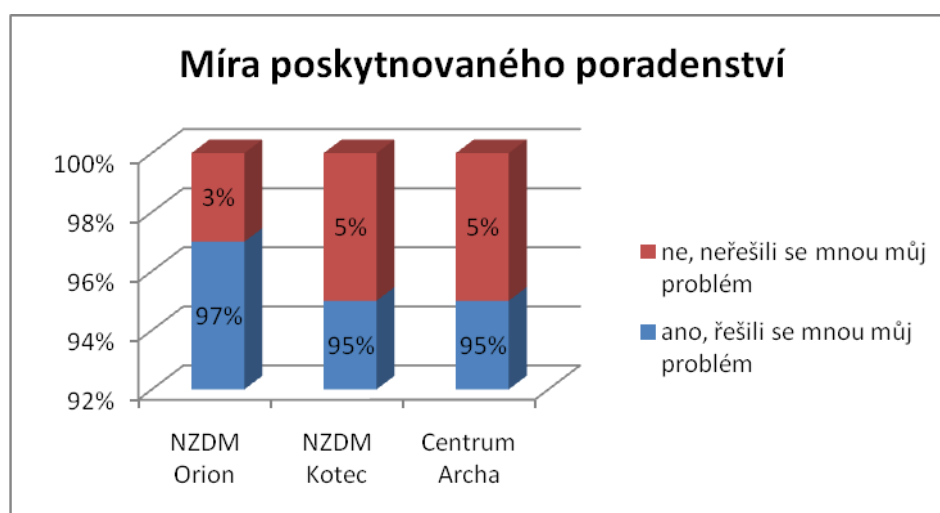
**Graf 11:** Využití poradenských služeb v NZDM (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 11 je patrné, že 71 (81%) z celkového počtu respondentů alespoň jednou využilo poradenských služeb nabízených ve zkoumaných zařízeních NZDM. 17 (19%) dotazovaných pak uvedlo, že nikdy tento druh nabízené služby nevyužilo. Jednou z možností v dotazníku byla též odpověď: „Nevěděl jsem, že si s nima můžu povídat o svých potížích.“ Tuto možnost neoznačil ani jeden z dotazovaných.

**Graf 12:** Míra poskytovaného poradenství v jednotlivých zařízeních (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Z grafu 12 je patrné, že míra poskytovaného poradenství v jednotlivých zařízeních, na základě žádosti respondentů, je vysoká. Z 29 respondentů, kteří v NZDM Orion využili poradenství, 28 (97%) odpovědělo, že jim pracovníci pomohli jejich problém řešit. Pouze jeden dotazovaný odpověděl, že mu s ním pracovníci jeho problém ani na jeho žádost neřešili. NZDM Kotec pomohl řešit, prostřednictvím poradenství, problém 20 respondentům, kteří o poradenství požádali. Jeden respondent odpověděl, že s ním pracovníci jeho problém i na požádání neřešili. Centrum Archa prostřednictvím poradenství pomohlo řešit problém 20 (95%) respondentům. Pouze v jednom případě se respondent vyjádřil, že s ním problém nebyl ze strany pracovníků řešen, i když o to měl dotazovaný zájem.

**Graf 13** – Celková míra poskytování poradenství (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 13 ukazuje, že celková míra poskytovaného poradenství, vyplývající z dotazníkového šetření, je 96%. Pouze čtyři procenta dotazovaných, která tento druh intervence čerpala, odpověděla, že jim pracovníci zařízení nepomohli problém řešit.

**Tabulka 3:** Vědomé využívání Informačního servisu ze strany respondentů v jednotlivých zařízeních (v absolutních hodnotách)

<b>Pomohli ti někdy pracovníci, když jsi potřeboval/a informace?</b>	<b>NZDM Orion</b>	<b>NZDM Kotec</b>	<b>Centrum Archa</b>
Ano, vždycky když potřebuju, zeptám se a oni mi informace poskytnou	21	14	18
Ne, nepotřebuju to	12	10	10
Ne, nikdy jsem se neptal/a, ale potřeboval/a bych to	3	0	0

*Zdroj: Vlastní výzkum*

Tabulka 3 znázorňuje využití Informačního servisu, jako jedné z konkrétních nabízených služeb v NZDM ze strany respondentů v jednotlivých zařízeních. První odpověď znázorňuje počet respondentů, kteří alespoň jednou využili Informačního servisu. Druhá odpověď znázorňuje počet dotazovaných, kteří tuto službu nevyužili a v současné době ji nepotřebují. Třetí z odpovědí ukazuje počet respondentů, kteří se na pracovníky zařízení neobrátili, ale tuto službu by potřebovali.

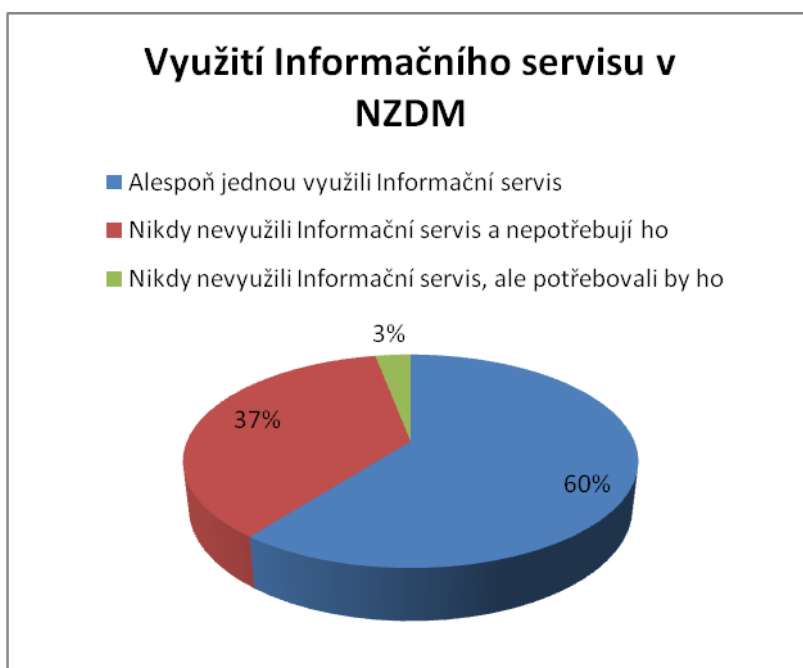
V NZDM Orion alespoň jednou využilo Informačního servisu 21 (59%) dotazovaných z celkového počtu 36 respondentů. 12 (33%) dotazovaných této služby nevyužilo a v současné době ji nepotřebuje. 3 (8%) respondenti odpověděli, že servisu nevyužili, ale že by jej potřebovali.

V NZDM Kotec nabízené služby využilo 14 (58%) z celkového počtu 24 respondentů. Zbývajících 10 (42%) dotazovaných odpovědělo, že tuto službu dosud nevyužilo a ani ji nepotřebuje. Ani jeden z dotazovaných se nepřiklonil k názoru, že by tuto službu potřeboval, ale doposud ji nevyužil.

V Centru Archa využilo Informační servis 18 (64%) z celkového počtu 28 respondentů. Zbývajících 10 (36%) dotazovaných odpovědělo, že tuto službu dosud

nevyužilo a ani ji nepotřebuje. Ani jeden z dotazovaných se nepřiklonil k názoru, že by tuto službu potřeboval, ale doposud ji nevyužil.

**Graf 14:** Využití Informačního servisu v NZDM (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 14 ukazuje, že Informačního servisu využilo 60% dotazovaných z celkového počtu. 37% pak nikdy této nabízené služby nevyužilo a nepotřebuje ji. 3% respondentů v dotazníkovém šetření odpověděla, že tuto službu nikdy nečerpala, ale potřebovala by ji. Jednou z možností v dotazníku byla též odpověď: „Vůbec nevím, že mi mohou být nějaké informace poskytnuty.“ Tuto možnost neoznačil ani jeden z dotazovaných.



**Tabulka 4:** Využívání poradenství v oblasti vzdělávání ze strany respondentů  
(v absolutních hodnotách)

<b>Pomohli ti někdy pracovníci se školou?</b>	<b>NZDM Orion</b>	<b>NZDM Kotec</b>	<b>Centrum Archa</b>
Ano, doučují/doučovali mě	9	8	4
Ano, pomohli/pomáhají mi s přípravou na reparát/přijímačky	9	3	2
Ano, pomohli/pomáhají mi vybrat školu	2	5	2
Ne, nepotřebuji to	9	8	14
Nikdy jsem se jich neptal/a, ale potřebovala/a bych to	7	0	5
Vůbec nevím, že mi můžou pomoci s něčím do školy	0	0	1

*Zdroj: Vlastní výzkum*

Tabulka 4 znázorňuje využití poradenství v oblasti vzdělávání, jako jedné z konkrétních nabízených služeb v NZDM ze strany respondentů v jednotlivých zařízeních. První odpověď znázorňuje počet respondentů, kteří využili možnosti doučování. Druhá možnost se zaměřila na využití pomoci s přípravou na opravnou zkoušku či přijímací řízení. Možnost třetí byla orientována na pomoc s výběrem školy. Čtvrtou možnost mohli označit ti respondenti, kteří této služby nevyužili a nepotřebují ji. Další z odpovědí ukazuje počet respondentů, kteří se na pracovníky zařízení neobrátili, ale tuto službu by potřebovali. Poslední tvrzení ukazuje počet respondentů, kteří o možnosti využití této služby vůbec nevědí.

V NZDM Orion první tvrzení označila čtvrtina dotazovaných, z celkového počtu 36 respondentů. Stejně množství respondentů označilo i druhé a čtvrté tvrzení. Dvěma respondentům pomohli pracovníci vybrat školu. 7 (19%) dotazovaných tuto službu doposud nikdy nevyužilo, ale potřebovali by ji. Ani jeden z respondentů neodpověděl, že by nevěděl o možnosti využít tohoto druhu poradenství.

V NZDM Kotec možnosti doučování doposud využilo nebo využívá 8 (33%) dotazovaných. Tři dotazovaní (13%) využili možnosti poradenství při přípravě na opravnou zkoušku či přijímací řízení. Pěti (21%) dotazovaným pomohli pracovníci vybrat vhodnou školu. Osm respondentů odpovědělo, že nikdy tohoto druhu poradenství nevyužilo a v současné době jej nepotřebuje. Ani jeden z dotazovaných neoznačil možnost, že by službu potřeboval, ale doposud ji nevyužil. A žádný z respondentů se nepřiklonil k tvrzení, že neví o možnosti využití tohoto druhu poradenství.

V Centru Archa odpověděla přesně polovina respondentů, že tento druh poradenství nepotřebuje. Čtyři respondenti využili možnosti doučování, dva pomoc s přípravou na opravné zkoušky či přijímací zkoušky a dva pomoc při výběru školy. Pět dotazovaných pak odpovědělo, že této možnosti nikdy nevyužilo, ale potřebovali by. Jeden respondent odpověděl, že vůbec neví o možnosti využít tento druh poradenství.

**Graf 15:** Využívání poradenství v oblasti vzdělávání v NZDM (v procentech)



*Zdroj: Vlastní výzkum*

Graf 15 ukazuje, že polovina respondentů využila nebo využívá poradenství v oblasti vzdělávání. 35% dotazovaných odpovědělo, že nikdy nevyužilo poradenství v oblasti vzdělávání a ani ji v současné době nepotřebuje. 14% dotazovaných nikdy nevyužilo tohoto druhu poradenství, ale potřebovali by ji využít. Pouze jedno procento vůbec neví, že může využít poradenství v oblasti vzdělávání.

### **Otevřená otázka, označená v dotazníku číslem 11**

Na závěr dotazníku byla položena otevřená otázka, zjišťující názory respondentů na to, co jim v zařízení chybí. V NZDM Orion 20 respondentů odpovědělo, že jim nic nechybí. Dále se objevovaly odpovědi související s volnočasovými aktivitami jako hudební náčiní, taneční kroužek, více počítačů, delší limit na počítač, kulečnick, box na hudbu a automat na pití.

V NZDM Kotec 19 respondentům nic nechybí. Ostatní dotazovaní se vyjádřili, že by v klubu rádi měli hudební místnost, hudební náčiní, více počítačů. Jeden respondent vyjádřil přání prodloužit otvírací dobu do sedmi hodin do večera.

V Centru Archa je 21 dotazovaných spokojených s nabídkou vybavení a služeb klubu. Dva respondenti se vyjádřili, že by uvítali více soukromí v klubu, další dva dotazovaní by rádi, aby byla snížena hranice věku pro vstup do zařízení. Dále se také objevovala přání spojená s volnočasovými aktivitami jako pořízení kulečnicku nebo větší množství pořádaných koncertů.

V rámci odpovědí na tuto otázku se nevyskytla ani jedna odpověď týkající se poskytování jiných služeb nebo jejich zlepšení.

### ***4.3 Analýza rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2008***

#### **Standard č. 1 - Cíle a zásady poskytovaných služeb**

*Respondent zná cíle služby, kterou využívá a ví, v čem ho služba může podpořit:* Všichni čtyři respondenti uvedli, že do NZDM Orion chodí převážně z důvodu možnosti trávit zde volný čas a být s kamarády. Ani jeden z dotazovaných klientů v době průzkumu nečerpal jinou službu v NZDM. Tři dotazovaní uvedli, že v budoucnu předpokládají možnou potřebu pomoci, o kterou nejspíše požádají pracovníky NZDM. Jeden

z dotazovaných uvedl, že je s pracovníci domluven na první schůzce za účelem doučování z anglického jazyka. Všichni dotazovaní klienti uvedli, že někteří z jejich kamarádů chodí na doučování.

*Respondent může uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace:* Z rozhovorů nevyplývalo, že by se respondenti v dané době nacházeli v nějaké sociálně nepříznivé situaci. Jeden z respondentů uvedl, že kdyby tomu tak bylo, svěřil by se jedné konkrétní pracovníci v Orionu. Tři respondenti uvedli, že mají v klubu dostatek prostoru pro svobodné rozhodování a necítí, že by na ně byl vyvíjen jakýkoli nátlak ze strany pracovníků.

*Respondent není vystaven negativnímu hodnocení a předsudkům v souvislosti s využíváním služby:* Všichni čtyři respondenti uvedli, že se v zařízení cítí dobře a rádi do něj docházejí. Ani jeden z nich nemá pocit, že by byl vystavován negativnímu hodnocení. Dva klienti uvedli, že jsou oslovováni dle svého přání a s pracovníky si tykají. U dalších dvou dotazovaných stejný fakt vyplynul v průběhu rozhovorů. Dva respondenti také sdělili, že o jejich docházení do klubu ví jejich okolí a respektuje to bez jakékoli negativní kritiky.

#### Standard č. 2 – Ochrana práv uživatelů

*Respondent zná svoje práva:* Všichni dotazovaní odpověděli, že svá práva znají. Jeden z nich vyjmenoval konkrétně zákaz kouření před klubem a zákaz mluvit sprostě v klubu. Další respondent podrobně vyjmenoval pravidla klubu. Jeden z respondentů uvedl, že byl s pravidly seznámen hned při prvním kontaktu.

*Respondent ví, kde jsou jeho práva uvedena:* Na dotaz, kde jsou práva uvedena, tři ze čtyř dotazovaných přímo ukázali na tabuli visící na zdi v hlavní místnosti klubu, kde opravdu visela podrobná práva klientů. Čtvrtý dotazovaný uvedl, že se nezajímá o to, kde práva jsou, protože je zná. Konkrétně však z jeho strany nebylo žádné právo vyjmenováno.

*Práva respondenta jsou naplňována:* Dva z dotazovaných klientů vyjádřili svou spokojenost s poskytovanými službami. Ani jeden z respondentů se necítí nijak omezován ve svých právech. Jeden z dotazovaných sdělil, že kdyby se cítil omezován, odešel by z klubu a již by nepřišel. Na otázku, zda by to někomu řekl, odpověděl, že ne.

### Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

*Respondent byl před nástupem do služby informován o způsobu poskytování služeb:* Tři respondenti uvedli, že byli před nástupem do služby informováni o způsobu poskytování služeb. Jeden z dotazovaných klientů řekl, že si na tuto událost již nepamatuje vzhledem ke svému dlouholetému docházení do klubu.

*Respondent byl před nástupem do služby informován o právech, povinnostech a možnostech:* Všichni respondenti potvrdili, že byli při nástupu do služby informováni sociální pracovníci. Jeden respondent uvedl, že byl ze strany pracovnice kladen důraz hlavně na zákazy a sankce při nedodržování pravidel. Další dotazovaný konkrétně popsal situaci prokazování věku při vstupu do služby.

*Informace byly respondentovi srozumitelné a poskytnuté v dostatečném rozsahu:* Všichni čtyři respondenti uvedli, že všem podaným informacím dostatečně rozuměli. Jeden z dotazovaných také uvedl, že dostal i tištěný materiál, aby si lépe zapamatoval poskytované informace.

*Respondent měl dostatečný prostor pro vyjádření očekávání a jeho osobních cílů:* Jeden z respondentů uvedl, že na své cíle nebyl nikým dotazován. Další respondent sdělil, že jeho cíle byly vyslechnuty, avšak kroky k jejich naplnění začaly být uskutečňovány až o něco později. Další dotazovaný řekl, že k vyjádření svých požadavků má dostatečný prostor. Poslední dotazovaný sdělil, že si tuto skutečnost již nepamatuje.

### Standard č. 5 – Individuální plánování v průběhu sociální služby

*Respondent má cíl, který mu služba pomáhá naplnit* – Jeden z respondentů uvedl, že jeho cíl je doučit se angličtinu, ale zatím ještě nebyla sepsána smlouva a doučování nezapočalo. Další tři respondenti neuvádí, že by se pracovalo na jejich cílech. Jeden z respondentů uvedl, že je občas dotazován od pracovníků na jeho cíle, ale že on sám neví jaké cíle má. Dva dotazovaní uvedli, že chodí do Orionu pouze kvůli volnočasovým aktivitám.

*Respondent má vypracovaný individuální plán:* Jak vyplynulo z rozhovorů a studia dokumentace, ani jeden z respondentů neměl v době inspekce vypracovaný individuální plán. Pracovnice uvedla, že současně se započítím doučování anglického jazyka s klientem bude vypracován i individuální plán. Jeden z respondentů uvedl, že klub navštěvuje pouze kvůli fotbálku a žádný plán k tomu není nutné vypracovávat.

*Respondent ví, kdo je jeho klíčovým pracovníkem:* Všichni dotazovaní uvedli, že svůj problém řeší, řešili či by řešili s jedním konkrétním pracovníkem. S nikým jiným není možné toto řešit. Pracovnice sdělila, že mají všichni stejného klíčového pracovníka.

*Respondent své cíle může změnit a pravidelně je s pracovníkem vyhodnocuje:* Dva ze čtyř dotazovaných respondentů ví, že pokud budou chtít něco změnit, mohou se obrátit na pracovníky a učinit s nimi požadovanou změnu. Jeden respondent nebyl na toto dotazován a jeden, dle jeho slov, nikdy nic nepotřeboval měnit z toho důvodu, že si žádné cíle nikdy nestanovoval.

#### Standard č. 6 – Dokumentace

Z rozhovorů vyplynulo, že ani jeden z respondentů neví, z jakého důvodu jsou dokumenty v zařízení shromažďovány. Dva z respondentů neví, že jsou o nich nějaké záznamy vedeny. Další dva dotazovaní jsou srozuměni s vedením dokumentace, ale neví, zda do ní mohou nahlížet. Oba dva tuší, že je dokumentace shromažďována buď v kanceláři pracovníků, nebo u ředitele organizace. Všichni respondenti vědí, že je služba anonymní.

#### Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb

Všichni čtyři respondenti vědí, že je možné podat stížnost v případě, že nejsou s čímkoli ve službě spokojeni. Dotazovaní uvedli, že ví o tom, že je možné stěžovat si písemně, prostřednictvím vhození stížnosti do schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodu do klubu. Tři respondenti se shodli v tom, že pokud by si měli stěžovat, pak by to provedli ústně vedoucí sociální pracovníci zařízení. Jeden z dotazovaných uvedl, že by klub opustil a nejspíše by nikomu nic neřekl. Dva respondenti nevědí, že je možné zvolit si zástupce a jeden z nich se domnívá, že by zástupcem mohl být jeden z jeho kamarádů. Další dva na toto nebyli dotazováni. Na základě pozorování bylo zjištěno, že v klubu na viditelném místě visí pravidla k podávání stížností, v nichž je mimo jiné uvedeno, že za uživatele si mohou stěžovat rodiče nebo jiný dospělý. Dále dva ze tří dotazovaných neví, že při podávání stížností je možné obrátit se na jinou nezávislou instituci. Jeden respondent by se obrátil na vedení YMCA. Informace pro uživatele obsahují informaci, že je možné se obrátit na vedoucího klubu nebo na zřizovatele.

#### Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Jeden z respondentů na tuto oblast nebyl vůbec dotazován. Dva ze tří dotazovaných uvedli, že nikdy nepotřebovali pomoci k jiné službě. Jeden dotazovaný pak uvedl, že kdyby pomoc v tomto směru potřeboval, určitě by se na pracovníky klubu obrátil. Již jednou tak učinil a pracovnice mu pomohla zprostředkovat nástup do vhodné služby.

#### Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované služby

*Služba je dostupná respondentovi v době, kdy ji potřebuje:* Všichni čtyři respondenti uvedli, že jsou s otvírací dobou celkem spokojeni, avšak rádi by, aby bylo otevřeno i o víkendu. Dva z dotazovaných by uvítali prodlouženou otvírací dobu alespoň o dvě hodiny. Jeden respondent uvedl, že se občas vyskytne případ, kdy je klub úplně uzavřen. Vždy jsou však klienti včas na tento fakt upozorněni a znají důvod uzavření klubu.

*Služba je respondentovi místně dostupná, a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb:* Dva respondenti uvedli, že jim umístění služby vyhovuje vzhledem k tomu, že bydlí nedaleko a do klubu chodí pěšky. Jeden dotazovaný sdělil, že je služba dobře umístěna nedaleko trolejbusové zastávky. Jeden dotazovaný ocenil umístění služby v blízkosti protidrogové poradny, kterou v současné době navštěvuje.

#### Standard č. 13 – Prostředí a podmínky

Všichni čtyři respondenti shledávají prostředí klubu jako čisté a příjemné. Všichni jsou spokojeni s podmínkami klubu a veškeré pomůcky, které zde jsou, mají dle potřeby k dispozici. Dle jejich slov podléhá užívání některých z nich určitým pravidlům, která nemají problém dodržovat. Jeden z respondentů uvedl, že by rád, aby v klubu byly šipky a kulečnick. Další tři dotazovaní uvedli, že jim v klubu nic nechybí a jsou se vším spokojeni.

#### Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Jeden z dotazovaných uvedl, že se s ním nikdo o havarijních a nouzových situacích nikdy nebavil. Všichni čtyři respondenti jako příklad takovéto situace uvádí požár v prostorách klubu a dva z nich také zjevnou agresivitu jiného uživatele. Na dotaz, jak by se zachovali v havarijní situaci, se dva respondenti shodli na tom, že by urychleně opustili prostory klubu. Další dotazovaný by se pokusil požár uhasit hasicím přístrojem, ale především by uposlechl instrukcí pracovníků. Jeden respondent na toto nebyl dotazován.

#### Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Jeden respondent na tuto problematiku nebyl dotazován. Dva dotazovaní uživatelé uvedli, že si nevzpomínají, že by s nimi na toto téma někdy někdo hovořil. Jeden respondent uvedl, že v nedávné době vyplňoval dotazník, zjišťující jeho spokojenost s poskytováním služby.



#### ***4.4 Analýza rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2009***

##### **Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby**

Všichni čtyři dotazovaní uvedli, že mají naplánované dlouhodobé cíle, na kterých společně s pracovníky klubu pracují. Dále dva z nich uvádějí, že s nimi pracovníce přibližně jednou za půl roku přehodnocují stávající Individuální plán a případně jej mění dle aktuálních potřeb uživatele. Jeden respondent dle dokumentace žádný vypracovaný Individuální plán nemá, ale dle slov pracovníce se v době rozhovorů pracovalo na upřesnění zakázky. Všichni čtyři dotazovaní jsou si vědomi možnosti měnit cíle dle své potřeby.

##### **Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytnutých služeb**

Všichni respondenti byli srozuměni s tím, že je možné stěžovat si buď písemně, vhozením stížnosti do schránky pro to určené, nebo ústně. Tři dotazovaní by se při podávání stížností obrátili na někoho z pracovníků klubu a jeden dotazovaný by se obrátil i na ředitele YMCA. Na otázku, zda uživatele vědí, že za ně může stížnost podat i někdo jiný, dva respondenti nebyli vůbec dotazováni. Jeden respondent odpověděl, že o této možnosti ví, ale že by stížnost řešil sám. Jeden respondent o této možnosti vůbec nevěděl, ale kdyby tuto informaci potřeboval znát, přečetl by si jí v dokumentu, který se nachází u schránky stížností.

##### **Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby**

Všichni čtyři respondenti uvedli, že se jich pracovníce průběžně ptají na jejich spokojenost v klubu. Dva dotazovaní zmínili, že v klubu nedávno proběhla speciální akce, na které se pracovníci všech přítomných dotazovali na spokojenost v klubu a zjišťovali, co by bylo vhodné změnit. Jeden dotazovaný uvedl, že je zřízena speciální nástěnka, na níž visí vyjádření ke stížnostem uživatelů služby.

## 5. Diskuse

### 5.1 Diskuse k údajům získaným sekundární analýzou dat

Výkonnost a efektivitu je možné hodnotit z mnoha úhlů pohledu. Proto jsem pro výzkum v diplomové práci zvolila pouze některá hlediska hodnocení, která považuji za zásadní pro úspěšnost jednotlivých zařízení. Jedním z těchto hledisek je ekonomická efektivnost, kterou je možné hodnotit porovnáním vstupů s výstupy jednotlivých zařízení. Lze říci, že zařízení je efektivní v případě, kdy dojde ke zvýšení výstupů při zachování vstupů nebo když spolu se zvýšením výstupů dojde i ke zvýšení vstupů a nejlépe pak, když při snížení vstupů dojde ke zvýšení výstupů (8). Vzhledem k tomu, že není jednotná srovnatelná základna zaznamenávání poskytnutých intervencí, bylo při sběru dat pro sekundární analýzu náročné získat takové statistiky, které by obsahovaly stejná data, jež by bylo možné porovnávat. Za vstupy proto byly v tomto případě považovány náklady jednotlivých zkoumaných zařízení. Vzhledem ke zkoumání výkonnosti a efektivity poskytovaných služeb, byly jako výstupy zvoleny počty všech úkonů provedených ve prospěch klientů jednotlivých zařízení, vyjma volnočasových aktivit. Kromě toho však byl sledován i vývoj počtu kontaktů, který je nepostradatelný pro úplnost zkoumané oblasti. Počet kontaktů je charakterizován jako pobyt uživatelů v zařízení i bez čerpání jiné, než volnočasové aktivity.

Dalo by se předpokládat, že pohyb počtu úkonů bude kopírovat počet kontaktů. Při porovnání Grafu C a Grafu D však tento předpoklad lze potvrdit pouze u NZDM Orion a NZDM Kotec. U NZDM Archa toto tvrzení nelze považovat za pravdivé vzhledem k tomu, že v počtu úkonů došlo v roce 2008 ke zvýšení a u počtu kontaktů došlo v témže roce ke snížení. Tento pokles mohl být zapříčiněn nižším počtem otevíracích dnů, ve srovnání s rokem 2007. Průměrný počet otevíracích dnů za měsíc činil, v roce 2007, 17 dnů. V roce 2008 pak byl průměrný počet otevíracích dnů za měsíc 14,5 dne. Ve výroční zprávě z roku 2008 je uvedeno, že v průběhu roku probíhaly rozsáhlejší rekonstrukce v zařízení (59), což je možné považovat za důvod nižšího počtu otevíracích dnů a tím pádem i nižšího počtu vykázaných kontaktů v zařízení. Počet otevíracích dnů v roce 2009 se nepodařilo zjistit. Ve vývoji počtu úkonů má Centrum Archa stoupající tendenci a propad v roce 2007 zde nebyl zaznamenán. Na základě

tohoto zjištění lze říci, že přestože byly prostory pro využití volného času uzavřeny, ostatní služby byly poskytovány. Analýza nákladů zařízení (Graf A) ukázala v roce 2008 pokles o 4% oproti roku předešlému. Lze tedy říci, že zařízení je efektivní vzhledem k tomu, že v letech 2007 a 2009 došlo ke zvýšení vstupů i výstupů zařízení. A v roce 2007 došlo ke snížení vstupů a ke zvýšení výstupů zařízení.

V NZDM Orion a NZDM Kotec došlo ke zvýšení všech tří zkoumaných jevů (náklady, počet úkonů a počet kontaktů). Je tedy možné říci, že zařízení jsou v porovnání vstupů a výstupů efektivní. Porovnáme-li však u NZDM Orion počty kontaktů (Graf D) s počty úkonů (Graf C), je zde vidět markantní rozdíl. Zatímco počty kontaktů, tedy poskytnutí prostoru uživatelům, jsou velice vysoké, počty poskytnutých úkonů ve prospěch klientů, jsou naopak nízké. Náklady na jeden úkon se tak pohybují v deseti tisících, což se na první pohled může zdát jako neefektivní. Na základě zevrubné analýzy tohoto problému je tato podstata spatřována v nedostatku pracovníků a na tom závisejícím nedostatečném zaznamenávání provedených úkonů. V registru poskytovatelů sociálních služeb je uvedeno, že denní kapacita klubu je třicet uživatelů. Sociální pracovníci v zařízení jsou dva, přičemž jeden je zaměstnán na plný a jeden na poloviční úvazek (36). Řešení této situace bych viděla buď v navýšení počtu pracovníků nebo úvazků sociálních pracovníků v zařízení, nebo přijetí administrativního pracovníka, který by se cíleně věnoval těmto aktivitám.

Z výše uvedeného také vyplývá, že by bylo vhodné, aby všechna tři zařízení důkladně propracovala zaznamenávání poskytovaných služeb. Na transparentnost se klade důraz nejen v souvislosti se zákonem o sociálních službách, ale také v souvislosti s internetovou aplikací, kterou v září roku 2009 zřídilo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Od dubna roku 2010 je tato databáze rozšířena o povinnost vkládání informací o skutečných nákladech, zdrojích financování, kapacitě a počtu zaměstnanců a uživatelů služeb. MPSV má v dohledné době v plánu nastavit udržitelný a efektivní způsob financování sociálních služeb, který bude založený na důkladné analýze nákladovosti systému prostřednictvím definování základních kritérií pro hodnocení efektivity a hospodárnosti poskytování sociálních služeb (47).

Z Grafu B, který znázorňuje výši nákladů na jeden úkon v jednotlivých zařízeních, vyplývá, že každé zařízení má velice rozdílné výše těchto nákladů. Z tohoto důvodu jsou zařízení mezi sebou obtížně srovnatelná. Lze je však porovnat jednotlivě v horizontu posledních tří let. Aby bylo možné potvrdit či vyvrátit hypotézu *H1: Zvýšený objem poskytnutých služeb v zařízení vede ke zvýšení nákladů na jeho chod, přičemž tato závislost je nepřímo úměrná*, je nutné vzít v úvahu vývoj celkových nákladů na jednotlivá zařízení v horizontu tří let (Graf A), vývoj nákladů na jeden úkon v tomtéž časovém období v každém zařízení (Graf B) a vývoj objemu poskytnutých služeb (Graf C). U NZDM Orion je patrný vývoj celkových nákladů se stoupající tendencí a vývoj nákladů na jeden úkon s tendencí klesající, přičemž celkový objem poskytnutých služeb v posledních třech letech taktéž stoupá. U NZDM Kotec celkové náklady a objem poskytnutých služeb v horizontu posledních tří let stoupají, avšak náklady na jeden úkon v roce 2008 mírně klesly. Na základě těchto faktů lze tedy říci, že u tohoto zařízení vyřčená hypotéza H1 neplatí. Centrum Archa zaznamenává v roce 2007 propad v nákladech a nárůst počtu kontaktů, avšak náklady na jeden úkon se snížily. Přičemž v roce 2009 došlo jak k nárůstu nákladů, tak i k nárůstu objemu poskytnutých služeb. Náklady na jeden úkon v tomto roce vzrostly. Při zohlednění těchto skutečností je možné říci, že tvrzení hypotézy H1 u tohoto zařízení neplatí.

V rámci sekundární analýzy dat byl také sledován podíl dotací a ostatních výnosů v horizontu posledních třech let u jednotlivých zkoumaných zařízení. Z Grafu E je patrná vysoká závislost zařízení na dotacích. NZDM Orion v posledních dvou letech vykazuje podíl dotací na celkových výnosech pouze okolo padesáti procent. Vysoká závislost na dotacích se nejvíce jeví jako pozitivní vzhledem ke klesajícímu trendu v oblasti dotací ze státní správy. Zařízení by proto měla získávat finance i z jiných zdrojů, např. od sponzorů, dárců nebo na základě vlastní činnosti. Pro efektivní získávání financí na provoz zařízení je vhodné, aby někdo v zařízení zastával funkci fundraisera. Není nutné, aby byla přímo zřízena samostatná pracovní pozice v organizační struktuře, avšak je potřeba zařadit kvalitní fundraising do náplně práce (28).

## *5.2 Diskuse k údajům získaným dotazníkovým šetřením*

Pro efektivní poskytování služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je zásadní míra informovanosti uživatelů o možnostech pomoci a podpory, které jim může zařízení nabídnout. Nejedná se pouze o povinnost splnit kritéria procedurálních standardů, na základě nichž může zařízení úspěšně absolvovat Krajskou inspekci kvality sociálních služeb, ale především o prostředek, díky němuž může nabízená sociální služba co nejlépe plnit stanovené poslání a cíle. Z tohoto důvodu byla část výzkumu, mapující společenské hledisko výkonnosti a efektivity, zaměřena na zjištění informovanosti uživatelů jednotlivých NZDM o poskytovaných službách a na zjištění čerpání těchto intervencí.

Věkové kategorie respondentů (Graf 4) byly rozděleny do tří skupin, přičemž počet zastoupení v každé ze skupin je nerovnoměrné. Důvodem je rozdílné věkové nastavení cílové skupiny v každém zkoumaném zařízení. Zákon o sociálních službách sice definuje cílovou skupinu jako děti a mládež od 6 do 26 let, která je ohrožena sociálním vyloučením (53), ale konkrétní nastavení věkového rozpětí cílové skupiny nechává na samotném zařízení. Tato volnost je nastavena z toho důvodu, aby byla cílová skupina přímo přizpůsobena dané lokalitě, v níž se zařízení nachází. V rámci výzkumu vyšlo, že více jak polovina respondentů byla ve věkové skupině mezi jedenáctým a patnáctým rokem věku. Toto období je z hlediska vývojové psychologie charakterizováno jako období dospívání. Tato životní fáze sice není přesně odděleným úsekem života, ale plynule navazuje na fázi předcházející a po jejím skončení se posouvá do fáze dospělosti. Pro tuto životní etapu je však charakteristické uvolňování se z přílišné závislosti na rodičích a navazování kvalitních vztahů s vrstevníky. V těchto změnách je nutné, aby pracovníci vedli dospívajícího jedince k postupnému zařazení do společnosti a zároveň mu ponechali dostatek prostoru pro jeho samostatný rozvoj (24). Právě proto zařízení NZDM sehrávají v životě těchto mladých lidí nepostradatelnou úlohu.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež mají jakousi dvojí funkci. První z nich je preventivní působení na děti a mládež, které jsou ohrožené sociálním vyloučením

prostřednictvím volnočasových aktivit a preventivních programů. Další funkcí NZDM je poskytovat ještě jiné potřebné služby, jejichž prostřednictvím se cílové skupině dostává pomoci a podpory v komplexní formě. V druhé polovině roku 2009 byl Národním institutem dětí a mládeže MŠMT proveden výzkum Zdravé klima v zájmovém a neformálním vzdělávání, z něhož vyplynulo, že trávení volného času dětí a mládeže ohrožených sociálním vyloučením je spojeno především s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež (7). Z toho vyplývá, že význam poskytnutí prostoru pro trávení volného času v tomto typu zařízení není bezpředmětný. Na základě dotazníkového šetření, provedeného pro účel diplomové práce, bylo zjištěno, že více jak sedmdesát procent respondentů do zařízení dochází primárně především z důvodu nabízených volnočasových aktivit a možnosti trávit svůj volný čas v prostředí klubu (Tabulka 1, Graf 8). Na otevřenou otázku v dotazníku, zda je něco, co respondentovi v klubu chybí a co by tam ještě chtěl mít, většina dotazovaných odpovídala, že jim nic nechybí a že zde mají vše, co potřebují. Ostatní odpovědi, ve kterých se respondenti rozepsali, se týkaly převážně přání zajistit různé vybavení, které souvisí s trávením volného času v klubu. Ani jedna z odpovědí se netýkala ostatních nabízených služeb v zařízení. I na základě těchto odpovědí se dá předpokládat primární orientace respondentů na volnočasové aktivity v klubu.

Volnočasové aktivity v NZDM lze nazvat jako prostředek k využívání dalších nabízených služeb. Jan Syrový ve svém rozhovoru s Alešem Herzogem vidí volnočasové aktivity jako činnosti, které přesahují sociální služby, a to považuje za problém (12). Jako rozporuplné vnímá Syrový dvě funkce, které pracovník vykonává v rámci NZDM. Jsou jimi funkce kontrolní a pomáhající. Jako řešení vidí oddělení rolí sociálních pracovníků v zařízení. Tedy, že jedna pracovnice by měla na starost asistenci při volnočasových aktivitách a jiná pracovnice by pak individuálně pracovala s klienty a poskytovala jim další služby (46). Vezmeme-li však v potaz volnočasové aktivity jako prostředek k využívání dalších nabízených služeb, je jen těžko představitelné, že bychom mohli tyto dvě nabízené možnosti od sebe striktně oddělit. V rámci volného času se totiž lze snadněji a účinněji přiblížit k uživateli a navázání důvěry pro další práci je pak efektivnější. Málo který uživatel do služby přichází s již předem připravenou

zakázkou, se kterou by zamířil přímo za sociálním pracovníkem, který by měl na starost tak zvanou pomáhající funkci. Jak již je zmíněno výše, primární důvod docházení respondentů do klubu je především využití volného času, a až po určité době, která je u každého uživatele zcela individuální, dochází k využití některé z dalších nabízených služeb. Pokud si uživatel vytvoří důvěrný vztah s pracovníkem v rámci volnočasových aktivit, nepředpokládá se, že by s žádostí o pomoc s řešením svého problému zamířil za jiným pracovníkem. Nutno také zohlednit fakt, že i při interakci mezi pracovníkem a klientem v rámci volnočasových aktivit může dojít k využití některé z intervencí. Jako příklad lze uvést situační intervenci, k níž dochází zejména na základě konkrétní vzniklé situace.

Mimo jiné lze říci, že právě na základě kontaktu pracovníka s uživatelem v rámci volnočasových aktivit dochází k předávání informací klientovi o dalších možnostech pomoci a podpory, které může uživatel v zařízení čerpat. Z provedeného výzkumu vyšlo, že téměř devadesát procent dotazovaných má povědomí o tom, jaké další služby jim může pracovník NZDM poskytnou (Graf 9, Graf 10). Na otevřenou otázku, s čím konkrétně mohou za pracovníky respondenti přijít, se kromě časté odpovědi „se všemi problémy“, objevovaly i konkrétní odpovědi, jako například problémy s rodiči, problémy se školou, s partnerem, problémy s policií či s chováním. Na Grafu 9 je patrné, že nejvíce informovaní jsou respondenti NZDM Orion. Tento fakt lze přičítat úspěšnému absolvování Krajské inspekce kvality sociálních služeb. Na základě zjištěných informací v rámci dotazníkového šetření, je možné hypotézu H2: *„Více jak polovina respondentů je informována o tom, jaké služby jim může zařízení nabídnout.“* potvrdit.

V dotazníkovém šetření byla jedna oblast otázek také zaměřena na využívání nabízených služeb ze strany respondentů. Dotazy byly směřovány na konkrétní služby: informační servis, poradenství obecně a poradenství v oblasti vzdělávání, které byly vybrány na základě studia dokumentů v jednotlivých zařízeních. Tyto formy pomoci byly shledány jako nejčastěji využívané ze strany klientů a snadno rozpoznatelné i pro samotné uživatele. Tabulka 2 a Graf 11 ukazují míru využití jakýchkoli poradenských služeb ve zkoumaných zařízeních. Ze souhrnného grafu vyplývá, že alespoň jednou

využilo poradenství v NZDM osmdesát procent respondentů. Informační servis (Tabulka 3, Graf 14) alespoň jednou využilo šedesát procent dotazovaných. Poradenství v oblasti vzdělávání (Tabulka 4, Graf 15) minimálně jednou využila polovina respondentů. Na základě těchto zjištěných informací lze říci, že efektivita poskytovaných služeb, co do četnosti jejich využívání ze strany respondentů, je více jak padesátiprocentní ve všech třech zkoumaných oblastech. S ohledem na tento fakt je tedy možné hypotézu H3: „*Více jak polovina respondentů využívá i ostatních poskytovaných služeb, nejen volnočasových.*“ potvrdit.

### **5.3 Diskuse k analýze rozhovorů provedených v rámci Krajské inspekce v NZDM Orion 2008 a 2009**

Nejen informovanost uživatelů o službě a četnost čerpání intervencí vypovídá o kvalitě a efektivitě služby. K tomu, aby došlo k celkovému zvýšení výkonnosti této sociální služby, je třeba na ni nahlížet jako na celek, na němž je nutné pracovat ve všech ohledech. Pokud nebude fungovat jedna oblast, zákonitě se tento nedostatek promítne do celkové kvality služby. Za nástroj, který by měl pomáhat ke kompletnímu řízení kvality nejen služby NZDM, jsou Standardy kvality sociálních služeb. Nejedná se v tomto ohledu o pouhý proces, na základě něhož získá poskytovatel jakési osvědčení o kvalitně prováděné službě, ale o dlouhodobou a systematickou práci, jejímž výsledkem je taková služba, která dokáže uživatelům nabídnout pomoc v takové kvalitě, jaká je v dané době potřeba. Ke kontrole naplňování Standardů kvality sociálních služeb slouží Krajské inspekce kvality sociálních služeb, jejíž pravidla jsou stanovena v zákoně o sociálních službách. NZDM Orion v roce 2008 a 2009 prošlo dvěma fázemi Krajské inspekce kvality sociálních služeb, v rámci níž byly provedeny rozhovory s vybranými uživateli, které se týkaly celkové informovanosti klientů o službě. Otázky byly konstruovány na základě jednotlivých kritérií Standardů kvality sociálních služeb. Na základě analýzy těchto rozhovorů bylo zjištěno, že respondenti do klubu dochází převážně za účelem využití volnočasových aktivit a možné využití ostatních služeb v budoucnu nevylučují. Tento zjištěný fakt koresponduje s výstupy, které byly formulovány na základě dotazníkového šetření. Velice zásadní v rámci poskytování této



sociální služby je důsledné naplňování standardu číslo 2, který se týká ochrany práv uživatelů. Z rozhovorů vyplývá, že tento standard je v NZDM Orion dostatečně dobře naplněn.

Na základě výzkumu, provedeného v roce 2008 v rámci diplomové práce na téma Zhodnocení výsledků aplikace auditů České asociace streetwork v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež vyšlo, že nejproblémovějšími oblastmi při naplňování Standardů kvality sociálních služeb jsou Individuální plánování a Smlouvy o poskytování služby (17). Z rozhovorů provedených inspektory v NZDM Orion vyšla oblast Individuálního plánování taktéž jako jedna z nejproblematictějších oblastí. Vzhledem k tomu, že Standardy kvality sociálních služeb kladou důraz na kvalitní Individuální plánování s uživateli, je na pracovnících, aby si tuto oblast nastavili tak, aby standard dostatečně naplňovali a zároveň nijak závažně nezvyšovaly práh daného zařízení. Z analýzy rozhovorů vyplývá, že u NZDM Orion došlo během roku 2009 k výraznému posunu při naplňování nejen standardu číslo 5, tedy Individuálního plánování, ale také ke zlepšení v oblasti naplňování standardů číslo 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, a číslo 15, Zvyšování kvality sociálních služeb.

Na základě výsledků z dotazníkového šetření vyšlo ve všech zkoumaných oblastech NZDM Orion, v porovnání s ostatními zkoumanými zařízeními, vždy o něco lépe. Celkově lze tedy říci, že aplikované standardy kvality služeb v tomto zařízení opravdu napomáhají ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Přesto však považují za vhodné, aby zařízení NZDM Orion i v budoucnu aktualizovalo zpracovaný Operační manuál NZDM Orion, s ohledem na neustále se měnící situaci v zařízení.

Na základě výše popsaných zjištění, by správná aplikace Standardů kvality sociálních služeb mohla pomoci i NZDM Kotec a Centru Archa. Za zásadní krok, který by přispěl k celkovému zefektivnění poskytování služby, považují již samotný proces zamyšlení se nad aplikací jednotlivých kritérií definovaných ve Standardech kvality sociálních služeb. Jako podpůrný materiál pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality je možné použít Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, které vypracovala a vydala Česká asociace streetwork (43).

## 6. Závěr

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou poměrně novou a stále se rozvíjející sociální službou. Problematika výkonnosti a efektivit této konkrétní služby není v současné době nijak výrazně zmapována.

Cílem diplomové práce *Zhodnocení výkonnosti a efektivit poskytovaných služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* bylo zhodnotit výkonnost a efektivitu poskytovaných služeb ve vybraných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a s ohledem na zjištěné skutečnosti navrhnout postupy, které by vedly k celkovému zkvalitnění a zefektivnění této sociální služby. Domnívám se, že cíl práce byl splněn.

V rámci práce byly stanoveny následující hypotézy H1: *Zvýšený objem služeb v zařízení vede ke zvýšení nákladů na jeho chod, přičemž tato závislost je nepřímo úměrná*, H2: *Více jak polovina respondentů je informována o tom, jaké služby jim může zařízení nabídnout* a H3: *Více jak polovina respondentů využívá i ostatních poskytovaných služeb, nejen volnočasových*. Hypotézu H1, která byla zkoumána na základě sekundární analýzy dat z jednotlivých zařízení, nebylo možné potvrdit. Hypotézy H2 a H3 byly, na základě informací získaných z dotazníkového šetření, potvrzeny.

Z výzkumu, provedeného formou dotazníkového šetření u uživatelů vybraných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a sekundární analýzou dat těchto zařízení, jsem se pokusila navrhnout náměty, které by vedly k efektivnějšímu poskytování služeb v jednotlivých zkoumaných zařízeních.

Na základě analýzy rozhovorů z Krajské inspekce kvality sociálních služeb bylo zjištěno, že v průběhu přípravy Standardů kvality sociálních služeb opravdu došlo k výraznému zkvalitnění poskytované služby. Přesto však považuji za vhodné, aby zařízení NZDM Orion i v budoucnu aktualizovalo zpracovaný Operační manuál NZDM Orion, s ohledem na neustále se měnící situaci v zařízení.

Vzhledem k výraznému posunu v kvalitě a efektivitě poskytovaných služeb NZDM Orion, ke kterému došlo v souvislosti s aplikací Standardů kvality sociálních služeb, považuji za vhodné, aby NZDM Kotec a Centrum Archa taktéž zaměřila svou

pozornost na zpracování dokumentu, který by zohledňoval kritéria popisovaná ve Standardech kvality sociálních služeb.

Jako zásadní výstup, společný nejen pro všechna tři zkoumaná zařízení, považují efektivní práci fundraisera, který by se orientoval na získávání finančních prostředků především od dárců a sponzorů, čímž by pak byla snížena závislost zařízení na dotacích ze státní správy.

Prezentované výstupy práce mohou v praxi sloužit také jako inspirace pro ostatní zařízení obdobného charakteru ke zhodnocení a zvýšení efektivity poskytovaných služeb.

## 7. Seznam použitých zdrojů

1. BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Terénní krizová práce: psychosociální intervenční týmy*. 1. vydání. Praha: Grada, 2005. 299 s. ISBN 80-247-0708-X.
2. BEDNÁŘ, M. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/ Sociálna práca*. Brno: 2007, č. 2, s. 57-60. ISSN 1213-6204.
3. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. 2003 [cit. 2010-01-26]. Dostupné z: <[http://www.apsscr.cz/dokumenty/bila\\_kniha.pdf](http://www.apsscr.cz/dokumenty/bila_kniha.pdf)>.
4. *Cannock chase District council*. [online]. 1998 [cit. 2010-02-15]. Dostupné z: <[http://www.cannockchasedc.gov.uk/site/scripts/documents\\_info.php?categoryID=459&documentID=720](http://www.cannockchasedc.gov.uk/site/scripts/documents_info.php?categoryID=459&documentID=720)>.
5. *Centrum Archa* [online]. [cit. 2010-04-10]. Dostupné z: <<http://centrumarcha.cz/speek-up.aspx>>.
6. ČECHLOVSKÝ, Jan. *Česká asociace streetwork* [online]. 31. 10. 2006 [cit. 2009-10-12]. Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703) >.
7. *Česká asociace streetwork* [online]. 8. 4. 2010 [cit. 2010-05-03]. Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2545](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2545) >.
8. DĚDINA, J. – CEJTHAMR, V. *Manegement a organizační chování*. 1. vydání. Praha: Grada, 2005. 340 s. ISBN 80-247-1300-4.

9. HANUŠ, P. – KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 32 s. ISBN 978-80-86991-30-6.
10. HERZOG, Aleš a kol. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace streetwork, 17. 9. 2006 [cit. 2009-10-25]. Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)>.
11. HERZOG, A. Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum*. Praha: 2003, roč. 12, č. Mimořádné vydání, s. 15 - 19.
12. HERZOG, Aleš. Vraccjící se otázka NZDM. *Sociální revue* [online]. 18. 12. 2006 [cit. 2010-05-03]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/vraccjící-se-otázka-nzdm>>.
13. HOŠKOVÁ, Helena. Case management v kontextu nízkoprahových služeb pro uživatele drog. [online]. 12. 7.20006 [cit. 2009-12-1]. Dostupné z: <<http://www.adiktologie.cz/articles/cz/71/635/Case-management-v-kontextu-nizkoprahovych-sluzeb-pro-uzivatele-drog.html?acc=enb>>.
14. JEDLIČKA R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích: nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. 1. vydání. Praha: Themis, 2004. 478 s. ISBN 80-7312-038-0.
15. KALINA, Kamil a kol. *Drogy a drogové závislosti: mezioborový přístup 2*. 1. vydání. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. 343 s. ISBN 80-86734-05-6.
16. KLÍMA, Petr a kol. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vydání. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.

17. KNOTKOVÁ, S. *Zhodnocení výsledků aplikace auditů České asociace streetwork v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež* [online]. 2008 [cit. 2010-05-03]. Dostupné z: <[http://is.muni.cz/th/246878/pedf\\_m/Prace\\_diplomova.pdf](http://is.muni.cz/th/246878/pedf_m/Prace_diplomova.pdf)>.
18. KOTALA, M. *Sociální služby*. [online]. 2008 [cit. 2010-02-15]. Dostupné z: <<http://www.reklamni-marketing.cz/ekonomika/socialni-sluzby/>>.
19. *Kotec* [online]. 2009 [cit. 2010-04-25]. Dostupné z: <[http://www.kotec.cz/nizkoprahovy\\_klub](http://www.kotec.cz/nizkoprahovy_klub)>.
20. KOZLOVÁ, L. – KUBELOVÁ V. *Jak psát bakalářskou a diplomovou práci*. 2. vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2009. 55. s. ISBN 978-80-7394-155-0.
21. KOZLOVÁ, L. *Výzkum v sociální oblasti* [online]. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zdravotně sociální fakulta. [cit. 2010-02-15]. Dostupné z: <[http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb\\_305/index.htm](http://www.eamos.cz/amos/ksb/externi/ksb_305/index.htm)>.
22. Kvalita v sociálních službách. In SCHULZOVÁ, D. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. s. 2 – 3, ISBN 80-86552-16-0.
23. LABÁTH, Vladimír a kol. *Riziková mládež*. 1. vydání. Praha: SLON, 2001. 157 s. ISBN 80-85850-66-4.
24. LANGMEIER, J. – KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 3. vydání. Praha: Grada, 1998. 343 s. ISBN 80-7169-195-X.
25. LEDVINOVÁ, J. Fundraising/aplikace vybraných metod. *Éthum*. Praha: 2003, roč. 12, č. Mimořádné vydání, s. 105 - 116.

26. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
27. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
28. MEDLÍKOVÁ, O. – ŠEDIVÝ, M. *Úspěšná nezisková organizace*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. 160 s. ISBN 978-80-247-2707-3.
29. MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v.v.i., 2009. 163 s. ISBN 978-80-7416-026-4.
30. *Národní standardy kvality služeb* [online]. Ostrava [cit. 2010-1-26]. Dostupné z: <[http://www.qostrava.cz/?navez=Narodni\\_standardy\\_kvality\\_socialnich\\_sluzeb&ids=17](http://www.qostrava.cz/?navez=Narodni_standardy_kvality_socialnich_sluzeb&ids=17)>.
31. NOVÁK, Jan. *Orion nízkoprahový klub* [online]. YMCA. 2007 [cit. 2010-04-10]. Dostupné z: <<http://usti.ymca.cz/promlade/orion/>>.
32. PAYNE, CH. Perspektivy kvality v sociálních službách. In SCHULZOVÁ, D. *Kvalita v sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002. s. 5 - 7, ISBN 80-86552-16-0.
33. POLÁČKOVÁ, Z. *Fundraisingové aktivity: jak získávat finanční prostředky od místní komunity*. 1. vydání. Praha: Portál, 2005. 120 s. ISBN 80-7178-694-2.

34. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV. [cit. 2009-8-1]. Dostupné z:

<[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?736c=d0b5956df8ce4344&SUBSESSION\\_ID=1272191743356\\_1#3](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/soubory.do?736c=d0b5956df8ce4344&SUBSESSION_ID=1272191743356_1#3)>.

35. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV. [cit. 2010-04-10]. Dostupné z:

<[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail\\_sluzby.do?736c=04037ed32266f6e4&SUBSESSION\\_ID=1270901435306\\_19](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=04037ed32266f6e4&SUBSESSION_ID=1270901435306_19)>.

36. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV. [cit. 2010-04-10].

Dostupné z:

<[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail\\_sluzby.do?736c=1afe824f788cb04f&SUBSESSION\\_ID=1270903978457\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=1afe824f788cb04f&SUBSESSION_ID=1270903978457_2)>.

37. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. MPSV. [cit. 2010-04-10].

Dostupné z:

<[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail\\_sluzby.do?736c=b2914f5588a23821&SUBSESSION\\_ID=1272188154836\\_1](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/detail_sluzby.do?736c=b2914f5588a23821&SUBSESSION_ID=1272188154836_1)>.

38. REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vydání. Praha: Grada, 2009. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

39. ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce*. 1. vydání. Praha: SLON, 1994. 75 s. ISBN 80-85850-00-1.

40. *Sociální služby* [online]. MPSV. [cit. 2010-1-26] Dostupné z:

<<http://www.mpsv.cz/cs/9>>.



41. *Sociální služby* [online]. Sociální revue, 18. 4. 2006 [cit. 2010-1-26]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby>>.
42. *Standardy kvality služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. 1. vydání. Praha: MPSV, 2008. 188 s.
43. *Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež* [online]. 17. 9. 2006 [cit. 2010-02-15]. Dostupné z: <[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=195](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=195)>.
44. STANÍČEK, Jiří. Kontaktní práce. *Éthum*. Praha: 2003, roč. 12, č. Mimořádné vydání, s. 20 - 22.
45. *Strategie prevence rizikových projevů chování u dětí a mládeže v působnosti resortu MŠMT na období 2009 – 2012* [online]. Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy, 6. 4. 2009 [cit. 2009-11-14]. Dostupné z: <[http://www.msmt.cz/uploads/soubory/prevence/MB\\_38\\_2009\\_61\\_Strategie\\_prevence\\_RPCCh\\_2009\\_2012.pdf](http://www.msmt.cz/uploads/soubory/prevence/MB_38_2009_61_Strategie_prevence_RPCCh_2009_2012.pdf)>.
46. SYROVÝ, Jan. Usnadňují volnočasové aktivity sociální práci s klienty?. *Sociální revue* [online]. [cit. 2009-11-14]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/usnadnuji-volnocasove-aktivity-socialni-praci-s-klienty>>.
47. Systém sociálních služeb se postupně mění. *Sociální práce a sociální politika*, 2010, roč. 7, č. 3, s. 2. ISSN 0049-0962.
48. ŠPATENKOVÁ, Naděžda a kol. *Krizová intervence pro praxi*. 1. vydání. Praha: Grada, 2004. 197 s. ISBN 80-247-0586-9.

49. TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*. 2. vydání. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

50. TOŠNER, J. a kol. *Texty k řízení neziskové organizace*. 1. vydání. Praha: Agnes, 2008. 142 s. ISBN 978-80-903696-1-0.

51. VAŠTÍKOVÁ, M. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 1. vydání. Praha: Grada, 2008. 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9.

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

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

54. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce pro poskytovatele* [online]. MPSV. [cit. 2009-11-14]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

55. ŽIŽLAVSKÝ M. Ekonomická efektivnost poskytování sociálních služeb a jednání řadových pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: 2006, č. 3, s. 72-81. ISSN 1213-6204.

Jiné zdroje:

56. Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo: 18/SZ/2008

57. Inspekční zpráva o výsledku inspekce poskytování sociálních služeb evidenční číslo: 27/SZ/2009

58. Operační manuál NZDM Orion

59. Výroční zpráva 2007, Občanské sdružení NA CESTĚ

Výroční zpráva 2008, Občanské sdružení NA CESTĚ

Výroční zpráva 2009, Občanské sdružení NA CESTĚ

Rozpočty nízkoprahového klubu Orion 2007, 2008 a 2009

Finanční analýza NZDM Kotec 2007, 2008, 2009

Závěrečná zpráva NZDM centra Kotec Mariánské Lázně 2007, 2008 a 2009

Kvalitativní výstupy o klientech z Informačního systému Pepa NZDM Orion 2007,  
2008 a 2009

## **8. Klíčová slova**

- efektivita
- nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- sociální služba
- výkonnost

## **9. Přílohy**

1- Dotazník pro uživatele služby NZDM

## 1- Dotazník pro uživatele služby NZDM

### **DOTAZNÍK NA VÝKONNOST A EFEKTIVITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB V NZDM**

Ahoj, píšu práci do školy o tom, jak jsou dobré kluby, jako je tenhle. Moc bys mi pomohl/a, kdybys vyplnil/a tenhle dotazník, jak nejlíp budeš umět a co nejvíc podle pravdy. Tenhle dotazník nemusíš podepisovat, takže se nemusíš bát, že někdo zjistí to, co jsi odpovídal/a.

Díky, Markéta

#### 1. Zaškrtni, jestli jsi

- Holka
- Kluk

#### 2. Zaškrtni, kolik ti je let

- 6 – 10 let
- 11 – 15 let
- 16 – 18 let
- 19 – 21 let

#### 3. Zaškrtni, jak dlouho sem chodíš (jak je to dlouho od doby, kdys tady byl/a poprvé)

- Míň, než jeden měsíc
- Víc, než jeden měsíc, ale míň než půl roku
- Víc než půl roku, ale míň než jeden rok
- Víc, než jeden rok
- Víc, než tři roky

#### 4. Zaškrtni, jak často sem chodíš

- Pokaždé, když je otevřeno
- Několikrát v týdnu
- Jednou za týden
- Jednou nebo dvakrát za měsíc
- Někdy chodím pořád a pak dlouho nepřijdu
- Jenom když mam problémy a potřebuju si o nich povídat s pracovníci

5. Zaškrtni, proč sem chodíš? Můžeš zaškrtnout i více odpovědí.

- Kvůli kamarádům
- Kvůli internetu
- Kvůli fotbalu
- Abych nebyl/a venku a nějak zabil/a volnej čas
- Protože mi tady poradí a pomůžou, když potřebuju
- Protože sem chodí ostatní
- Jestli je to kvůli ještě něčemu jinému, napiš kvůli čemu

.....  
.....

6. Jaká činnost tě nejvíce baví a zajímá tady v klubu?

.....  
.....

7. Víš, s čím vším ti tady pracovníci můžou poradit, na co všechno se jich můžeš zeptat?

- Ano
- Ne

Jestli si zaškrtnul ano, napiš něco, s čím.

.....  
.....

8. Povídáš si někdy s pracovníky, když máš potíže?

- Ano, často
- Ano, jednou jsem si s nima povídal/a
- Ne, nepotřebuji to
- Ne, nikdy si s nima nepovídám
- Ne, nevěděl jsem, že si s nima můžu povídat o svých potížích

Jestli ano, pomohli ti někdy řešit tvou situaci, když sis s nima povídal/a o svých potížích?

- Ano, pomohli mi řešit můj problém
- Ne, vůbec mě neposlouchali, když jsem si s nima povídal/a

9. Pomohli ti někdy pracovníky, když jsi potřeboval/a informace?

- Ano, vždycky když potřebuju, zeptám se a oni mi poradí
- Ne, nepotřebuju to
- Ne, nikdy jsem se jich neptal/a, ale potřebovala bych to
- Vůbec nevím, že mi můžou dát nějaké informace

10. Pomohli ti někdy pracovníci se školou?

- Ano, chodím k nim na doučování
- Ano, pomohli mi s přípravou na reparát/přijímačky
- Ano, pomohli mi vybrat školu
- Ne, nepotřebuju to
- Ne, nikdy jsem se jich neptal/a, ale potřebovala bych to
- Vůbec nevím, že mi můžou pomoci s něčím do školy

11. Je něco, co ti tady chybí a co bys tu chtěl mít?

.....

.....

.....