



**HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB
POSKYTOVANÝCH
V KOMPLEXU SLUŽEB
PORADENSTVÍ**

Červen 2002

Projektový tým:

Vedoucí řešitelského týmu: PhDr. Irena Tomešová

Vedoucí expert: PhDr. Karel Kopřiva, CSc.

Experti pro problematiku poradenství:

Mgr. Petra Vitoušová

PhDr. Marcela Škábová

Mgr. Ivan Kolář

PhDr. Olina Havránková

Odpovědný pracovník MPSV: Mgr. Vladimír Sklenář

OBSAH

| | |
|---|----|
| 1. VÝCHODISKA..... | 4 |
| 1.1. Obecná východiska..... | 4 |
| 1.1.1. Návaznost na reformu sociálních služeb..... | 4 |
| 1.1.2. Návaznost na probíhající práci na standardech sociálních služeb..... | 4 |
| 1.1.3. Návaznost na metodiku hodnocení kvality ústavních služeb..... | 4 |
| 1.1.4. Priorita tzv. procedurálních charakteristik..... | 4 |
| 1.1.5. Hodnocení jako kontrola versus hodnocení jako podnět k rozvoji..... | 5 |
| 1.1.6. Externí hodnocení versus sebehodnocení organizace..... | 5 |
| 1.1.7. Rozlišení podpory a péče..... | 5 |
| 1.1.8. Snaha o obecnost..... | 5 |
| 1.1.9. Uživatel služeb jako hlavní měřítko kvality..... | 5 |
| 1.1.10. Nemožnost hodnotit kvalitu poradenských intervencí..... | 6 |
| 1.1.11. Terminologická poznámka..... | 6 |
| 1.2. Specifická východiska vztahující se na poradenství..... | 6 |
| 1.2.1. Definice poradenství..... | 6 |
| 1.2.2. Poradenství jako sociální služba..... | 7 |
| 2. CÍLE, METODY A PRŮBĚH HODNOCENÍ..... | 10 |
| 2.1. Cíle hodnocení..... | 10 |
| 2.1.1. Co je cílem hodnocení?..... | 10 |
| 2.1.2. Co je předmětem hodnocení?..... | 10 |
| 2.2. Metody hodnocení..... | 10 |
| 2.2.1. Prohlídka poradny..... | 10 |
| 2.2.2. Studium dokumentace..... | 11 |
| 2.2.3. Sebehodnotící inventář..... | 11 |
| 2.2.4. Posouzení poskytovaných služeb pro jednotlivé uživatele..... | 11 |
| 2.2.5. Rozhovory s pracovníky o personální práci a způsobu řízení..... | 12 |
| 2.3. Podmínky pro použití metodiky..... | 12 |
| 2.3.1. Trvání služby..... | 12 |
| 2.3.2. Dostupnost poradců při hodnocení..... | 12 |
| 2.3.3. Vedení dokumentace..... | 12 |
| 2.4. Průběh hodnocení..... | 12 |
| 2.4.1. První kontakt..... | 12 |
| 2.4.2. Návštěva sekretáře..... | 12 |
| 2.4.3. Distribuce a zpracování hodnotících dotazníků pro uživatele..... | 13 |
| 2.4.4. Příjezd hodnotící skupiny..... | 13 |
| 2.4.5. První den..... | 14 |
| 2.4.6. Druhý den..... | 14 |
| 2.4.7. Závěrečný den..... | 14 |
| 3. SEBEHODNOTÍCÍ INVENTÁŘ..... | 16 |
| 1. Účel inventáře..... | 16 |
| 2. Kdo inventář vyplňuje..... | 16 |
| 3. Postup..... | 16 |
| 4. Důvěrnost údajů..... | 17 |
| 5. Údaje o poradně..... | 17 |
| 6. Údaje o klientele..... | 18 |
| 7. Provozní charakteristiky..... | 18 |
| 7.1. Umístění z hlediska dostupnosti..... | 18 |
| 7.2. Umístění z hlediska psychických bariér..... | 19 |
| 7.3. Orientace při vstupu do poradny..... | 19 |
| 7.4. Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele..... | 20 |

| | |
|---|----|
| 7.5 Údržba a vzhled prostor pro uživatele..... | 20 |
| 7.6 Nepřítomnost bariér pro uživatele se sníženou pohyblivostí..... | 21 |
| 7.7 Časová dostupnost poradenských služeb..... | 21 |
| 7.8 Spolehlivost služby..... | 21 |
| 7.9 Čekací doba..... | 21 |
| 8. Procedurální charakteristiky..... | 21 |
| 8.1 Poslání služby, cílová skupina a cíle služby..... | 22 |
| 8.2 Poskytované poradenské služby a jejich kapacita..... | 22 |
| 8.3 Zahájení a průběh služby..... | 23 |
| 8.4 Zapojení služby do komunity a do sítě služeb..... | 24 |
| 8.5 Vedení dokumentace a důvěrnost služby..... | 26 |
| 8.6 Náležitý postup vyřizování stížností..... | 27 |
| 9. Personální charakteristiky..... | 27 |
| 9.1 Počet, kvalifikace a struktura zaměstnanců a poradců..... | 27 |
| 9.2 Personální politika a způsob řízení..... | 28 |
| 4. Rozhovor s poradcem..... | 32 |
| 4.1 Hodnocení dokumentace..... | 32 |
| 4.2 Jednotlivé případy..... | 32 |
| 4.2.1 Druh problému..... | 33 |
| 4.2.2 Poskytované služby..... | 34 |
| 4.2.3 Průběh a výsledek..... | 35 |
| 4.3 Průběh konzultace a poradenského procesu..... | 36 |
| 4.3.1 Přijetí klienta (první setkání s klientem)..... | 36 |
| 4.3.2 Zjišťování problému a stanovení individuálního cíle služby..... | 37 |
| 4.3.3 Otevřenost vůči širším souvislostem problému..... | 38 |
| 4.3.4 Pozitivní přístup k problémovému chování uživatelů..... | 38 |
| 4.3.5 Orientace na podporu či na péči..... | 39 |
| 4.3.7 Odkazování..... | 40 |
| 4.4 Personální charakteristiky..... | 41 |
| 4.4.1 Fungování týmu poradny..... | 41 |
| 4.4.2 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení..... | 41 |
| 4.4.3 Hodnocení poradců..... | 42 |
| 4.4.4 Vzdělávání a výcvik poradců..... | 42 |
| 4.4.5 Odborné vedení a supervize poradců..... | 43 |
| 4.4.6 Výběr a zácvik poradců..... | 43 |
| 4.4.7 Kvalifikace poradce..... | 44 |
| Posuzování kvalifikace manželských a rodinných poradců..... | 47 |
| Kvalifikace pro psychoterapii..... | 48 |
| 5. ROZHOVORY S PRACOVNÍKY..... | 52 |
| 5.1 Fungování týmu poradny..... | 52 |
| 5.2 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení..... | 52 |
| 5.3 Hodnocení poradců..... | 53 |
| 5.4 Vzdělávání a výcvik poradců..... | 54 |
| 5.5 Odborné vedení a supervize poradců..... | 54 |
| 5.6 Výběr a zácvik poradců..... | 55 |
| 5.7 Kvalifikace poradce..... | 55 |
| 5.8 Souhrnný záznamový arch pro rozhovory o personální práci..... | 61 |
| 6. INFORMACE PRO KLIENTY..... | 62 |
| 6.1 Vzor oslovujícího dopisu klientovi..... | 62 |
| 6.2. Vzor průvodního dopisu k dotazníku..... | 63 |
| 6.3. Vzor dotazníku..... | 64 |
| 7. PROTOKOL Z HODNOCENÍ PORADNY..... | 66 |
| 7.1 Doporučená dělba práce na jednotlivých oddílech protokolu..... | 66 |
| 7.2 Formulář protokolu..... | 67 |
| 8. LITERATURA..... | 77 |
| 9. PŘÍLOHY..... | 78 |
| Příloha 1..... | 79 |
| Příloha 2..... | 80 |
| Příloha 3..... | 81 |
| Příloha 4..... | 83 |

1. VÝCHODISKA

1.1. Obecná východiska

1.1.1. Návaznost na reformu sociálních služeb

Projekt hodnocení kvality poradenských služeb je bezprostředně vázán na reformu sociálních služeb: je pokusem o vytvoření nástroje zjišťování a ovlivňování kvality jedné ze služeb, což znamená uskutečnění jednoho z principů reformy (*Akreditace sociálních služeb*, MPSV 1999). Metodika vychází i z dalších principů reformy, kterými jsou:

- sociální nezávislost a autonomie uživatele,
- respekt k uživateli a jeho právům,
- účast uživatele na procesu rozhodování.

1.1.2 Návaznost na probíhající práci na standardech sociálních služeb

Projekt uskutečňujeme v době, kdy současně probíhá dlouhodobá práce na definici standardů sociálních služeb a mezi nimi též na definici standardů poradenských služeb. Při své práci jsme brali v úvahu standardy, které vypracovala skupina pro poradenství, prezentované na sociální konferenci v Praze dne 29. května 2000, a především jsme maximálně přihlíželi k „Návrhu věcného záměru zákona o sociálních službách“ s jeho definicemi sociálních služeb, jejich jednotlivých prvků a k pracovní verzi obecných standardů sociálních služeb (verze k 25.6.2001, vypracovaná odborem 22 MPSV).

Přitom jsme si vědomi odlišné funkce tzv. základních standardů jakožto předpokladů pro akreditaci na straně jedné a metodiky hodnocení kvality služeb, která je především nástrojem rozvoje služby, na straně druhé. Domníváme se, že kdyby existovaly pouze základní standardy, mohly by v některých případech paradoxně rozvoj sociálních služeb brzdit: mohly by se stát nástrojem obrany vůči všem požadavkům, které jimi definované minimum přesahují, a to tím spíše, že nepochybně bude tendence zakotvit v nich snadno zjiřitelná kritéria (např. prostorové podmínky či písemně zpracované postupy) na úkor hůře uchopitelných, nicméně podstatných indikátorů kvality, která můžeme zjistit jen studiem případů poskytování služby jednotlivým uživatelům.

1.1.3 Návaznost na metodiku hodnocení kvality ústavních služeb

Projekt metodiky hodnocení kvality poradenských služeb úzce navazuje na analogický projekt v oblasti ústavní péče, dokončený v červnu 2001. Po svém dokončení byla metodika hodnocení ústavní péče adaptována na další rezidenční sociální služby (chráněné bydlení, azylové domy). Poradenství je případem sociální služby jiného typu – tzv. služeb intervenčních. Považujeme za užitečné i při hodnocení kvality poradenství zachovat principy a dílčí postupy metodiky hodnocení ústavních služeb (např. sebehodnotící inventář, důraz na hodnocení služeb poskytovaných jednotlivým uživatelům tam, kde je to možné, a tak směřovat k obecným metodickým prvkům hodnocení kvality sociálních služeb.

Od počátku byl zřejmý zásadní rozdíl: zatímco rezidenční služby jsou poskytovány malému počtu uživatelů, jejichž životy jsou takovouto službou podstatně ovlivňovány a kteří jsou při hodnocení kvality služeb relativně snadno dosažitelní; poradenství se týká velkého počtu uživatelů, do jejichž života vstupuje služba jen krátkodobě (velmi často dokonce jen jednorázově) a s nimiž je osobní kontakt během hodnocení prakticky nemožný kvůli jejich špatné dosažitelnosti a kvůli nutnosti respektovat důvěrnost poskytování služby. Na druhé straně je zde principiálně možné získat početnější vzorek uživatelů, což u rezidenčních služeb nebylo myslitelné pro velké časové nároky na zjišťování kvality služeb pro jednotlivého uživatele.

1.1.4 Priorita tzv. procedurálních charakteristik

Stejně jako při hodnocení kvality ústavních služeb jsme se v rámci triády provozní-procedurální-personální charakteristiky zdaleka nejvíce zabývali charakteristikami procedurálními. Soudíme, že procedurální charakteristiky mají ke kvalitě poskytovaných služeb vztah bezprostřední, zatímco provozní a personální mají více prostředkový charakter. Lze to přirovnat k významu hardware, software a kvalifikace obsluhy u počítače: hlavní je, zda systém těchto tří prvků může provozovat určitý program, tedy software (např. jednoduché účetnictví). Na hardware, resp. na kvalifikovanost obsluhy klade takový program jisté minimální požadavky,

příčemž slabší hardware může být vyvážen vyššími nároky na obsluhu a naopak. Ale klíčovým výstupem je, zda systém dokáže provozovat jistý program. Podobně i sociální služba vyžaduje určitou minimální materiální vybavenost a jistou úroveň personálu, přičemž obojí se u některých služeb může do jisté míry vzájemně kompenzovat - ale rozhodující zůstává, jaké služby, definované charakteristikami procedurálními, je sto zajistit. Ve srovnání s ústavními službami klesá v oblasti poradenství relativní váha provozních charakteristik (materiální vybavenost) a naopak mnohem vyššího významu nabývají některé charakteristiky personální - např. kvalifikace, další vzdělávání a supervize pracovníků.

1.1.5 Hodnocení jako kontrola versus hodnocení jako podnět k rozvoji

Hodnocení může být chápáno jako především kontrolní aktivita – jako je tomu v případě účetního auditu. Přísně kontrolní přístup je založen na snaze nepřipustit vstupy pracovníků organizace do procesu hodnocení, aby neovlivnili objektivitu posouzení způsobem příznivým pro organizaci. Hodnocení však může též poskytovat organizaci podněty k rozvoji a z tohoto hlediska je lepší, když probíhá v kontaktu a vzájemně výměně mezi hodnotiteli a organizací. Je pak důležité i to, aby do hodnocení bylo zahrnuto co nejvíce pracovníků organizace. Naše metodika v sobě normativní, kontrolní aspekt zahrnuje, avšak významně jsme přihlíželi právě i k možnostem podpory rozvoje služby. Nejde v prvé řadě o to zjistit daný stav, nýbrž na prvním místě stojí možnost poskytnout podnět k žádoucí změně. Pracovníky organizace poskytující službu zahrnujeme do provádění hodnocení nejen jako zdroj informací, nýbrž i jako zdroj hodnocení. Hodnocení chápeme jako proces vyjednávání mezi hodnotiteli a pracovníky organizace.

1.1.6 Externí hodnocení versus sebehodnocení organizace

I když není nemožné pojmut hodnocení kvality služeb jako vlastní sebehodnocení organizace (požadavek na přezkoumání kvality nahradit požadavkem na prokázání kvality), považujeme za optimální kombinovat obojí přístup - sebehodnocení organizace doprovázet externím hodnocením expertů. Sebehodnocení jako součást metodiky znamená pro organizaci příležitost k sebereflexi ještě předtím, než je konfrontována se stanovisky hodnotitelů. Podporuje dialog mezi hodnotící skupinou a pracovníky organizace a zmenšuje tak obranné tendence organizace vůči vnější intervenci, kterou hodnocení kvality nutně představuje. Na druhé straně některé důležité údaje organizace nemá k dispozici, a proto se jí na ně nelze ptát, nýbrž je třeba je zjišťovat vlastním šetřením.

1.1.7 Rozlišení podpory a péče

Během hodnocení ústavních služeb (*Kvalita sociálních služeb v domovech pro občany se zdravotním postižením, MPSV 2001*) jsme uvnitř týmu došli k potřebě pojmově odlišovat orientaci na podporu a orientaci na péči. Považujeme toto dělení (které má své koreláty v psychologické literatuře - např. kvalitativní odlišnost zdrojů pracovní nespokojenosti a zdrojů pracovního uspokojení, Herzberg 1968) za důležité u všech sociálních služeb. V kontextu poradenství jsme *podporu* definovali jako intervence směřující především k získání či udržení autonomie a začlenění a *péči* jako intervence orientované na úlevu od nepříjemných prožitků bez zaměření na změnu ve směru větší autonomie a začlenění.

1.1.8 Snaha o obecnost

Dali jsme si za cíl definovat metodiku hodnocení kvality poradenství co možná obecně, tj. aby byla použitelná v tak různých poradnách, jakými jsou rodinné a manželské poradny, občanské poradny či specializované poradenské programy pro úzce definované cílové skupiny (např. pro uživatele s různým druhem zdravotního postižení, pro etnické menšiny apod.). I když v dílčích aspektech metodiky bude nezbytné brát v úvahu specifika určité poradenské služby, těžiště metodiky je v hodnocení rysů obecných.

1.1.9 Uživatel služeb jako hlavní měřítko kvality

V metodice hodnocení ústavních služeb jsme důsledně dávali prioritu posuzování kvality služeb poskytovaných jednotlivému uživateli. Uvědomovali jsme si, že kvalita fungování organizace (jakou *nabídkou služeb* se může organizace vykázat, případně jakou kvalitu mají řídicí procesy, probíhající v této organizaci) je odlišná od kvality *života příjemce služeb*. Nabídka služeb se stává hodnotou teprve tehdy, když pomáhá zlepšit život jednotlivého člověka. Proto jsme se zajímali především o to, jestli jednotliví uživatelé dostávají ty služby, které objektivně potřebují.

Tento důraz na služby poskytované jednotlivým konkrétním uživatelům jsme uplatnili i v této metodice, i když možnosti kontaktu hodnotitelů s uživateli jsou zde dalekosáhle omezené.

1.1.10 Nemožnost hodnotit kvalitu poradenských intervencí

Od počátku je třeba přijmout podstatné a nevyhnutelné omezení jakékoliv metodiky hodnocení kvality poradenství, kterým je nemožnost hodnocení kvality jednotlivých intervencí. Není možno posuzovat, zda ta či ona rada byla správná a vyčerpávající, zda poradce měl doprovázet klienta na určité důležité jednání, zda rodinný poradce měl přizvat k řešení problému ještě dalšího člena rodiny, zda použitý psychotherapeutický přístup byl na místě nebo zda spíše poradce neměl hledat jinak orientovaného terapeuta atd. Toto jsou otázky, které je možno řešit v supervizi individuálního případu, nikoliv však v rámci hodnocení organizace.

To, co hodnotit lze, jsou především

- spektrum problémů, které služba pomáhá řešit (příslušnost k cílové skupině, sociální aspekty problému),
- spektrum poskytovaných poradenských služeb a kvalifikace poradců pro jejich vykonávání,
- podmínky poradenského procesu, zejména respekt a vstřícnost služby vůči uživateli,
- některé obecné rysy procesu (formulace individuálních cílů, orientace na podporu či péči) a
- odhad výsledku poskytovaných služeb pro uživatele.

1.1.11 Terminologická poznámka

V těch částech textu, které jsou určeny uživatelům metodiky, používáme odbornou terminologii zejména z návrhu věcného záměru zákona o sociálních službách a navazujících dokumentů (uživatel, intervence). V těch částech textu, které popisují přímou komunikaci s poradcem nebo s uživatelem služeb, volíme běžně užívané výrazy (klient, konzultace).

1.2. Specifická východiska vztahující se na poradenství

1.2.1 Definice poradenství

Britský Dictionary of Social Work (Thomas a Pierson, 1995) definuje poradenství (counselling) jako „proces při kterém vycvičený odborník (professional) poskytuje druhému člověku podporu a vedení individuálně nebo ve skupině“ (str. 91). Dále upřesňuje, že poradenství je formou pomoci člověku, který zažívá stres pro traumatické životní události nebo nepříznivé celkové okolnosti. „Přes široké užívání tohoto termínu je jádro jeho současného významu v uschopňování člověka, kterému je poradenství poskytováno, aby převzal řízení svého vlastního života pomocí většího pochopení a realistického posouzení své současné emoční a mezilidské zkušenosti“ (str. 91). Závěr definice z našeho pohledu nepřiměřeně zužuje poradenství na poradenství psychologické. Kdybychom „současnou emoční a mezilidskou zkušenost“ nahradili „současnou životní situací“, dostali bychom definici podle našeho názoru vhodnější. (Zároveň ale je třeba mít na mysli, že psychologickým aspektům problému se nevyhne žádná oblast poradenství – vždy bude kromě objektivních charakteristik problémové situace velmi důležité i to, jak člověk objektivní problémovou situaci nese.)

Dle uvedeného zdroje poradenství může, ale nemusí zahrnovat poskytování rad (advice-giving), je tedy pojmem obecnějším. Jsou školy psychologického poradenství, které udílení rad minimalizují až odmítají (např. rogersovská či systemická škola).

Cílem poradenství je pomoc k lepšímu vedení vlastního života, autonomie uživatele. Je tedy formou sociální pomoci, nikoliv formou sociální kontroly. Poradenství je uživateli k dispozici. Zájem uživatele je pro poradce stejně významný jako např. ve vztahu mezi advokátem a jeho klientem. Nikdo nemůže být smysluplně nucen, aby „absolvoval poradenství“, pokud v tom nemá svůj vlastní zájem. Uživatel nemůže být poradcem veden k řešení, které neodpovídá jeho zájmům, jak je uživatel sám vidí (přitom samozřejmě poradce nebude pomáhat k cílům, které nejsou v souladu s účelem poradny). Poradci také nejsou vybaveni žádnými pravomocemi, které by jim umožňovaly uživateli motivaci usměrňovat v souladu s nějakým vnějším, např. celospolečenským zájmem.

Takto z oblasti poradenství vypadnou některé aktivity, které např. rodinné poradny provádějí v kontextu kontroly (povinná psychologická příprava žadatelů o náhradní rodinnou péči). Konceptu poradenství jakožto pomoci k lepšímu sebeřízení neodpovídá ani vedení klienta k určitému sociálně ustavenému světonázoru či členství v určitých ideově zaměřených společenstvích (církve, sekty a jiná světonázorová sdružení, politické strany).

Poradenství v duchovních otázkách může být pro mnoho lidí velmi významnou službou, nicméně nemělo by být zahrnováno mezi služby sociální.

Významnou součástí definice je důraz na profesionální kvalitu práce. Nejde zde o to, že poradenský pracovník musí být za svou práci placen, nýbrž jde o to, aby byl pro svou práci na profesionální úrovni vycvičen. Proto musíme považovat za normu, že každý pracovník poskytující poradenské služby má speciální vycvik právě pro tuto činnost.

V Návrhu věcného záměru zákona o sociálních službách (MPSV, červen 2001) je uvedena následující definice poradenství:

Cílem poskytovaných služeb je předávat uživatelům informace o jejich právech, povinnostech a oprávněných zájmech, společně hledat různé možnosti řešení jejich situace a pomáhat tyto možnosti realizovat.

Cílovou skupinu tvoří osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a hledají možnosti řešení.

Komplex služeb se skládá ze základních prvků obligatorních: poskytnutí informace, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby a ze základních prvků fakultativních: psychoterapie. Způsob poskytování služby podporuje uživatele v samostatném rozhodování o řešení situace.

Poskytování služby je časově ohraničeno. Služba může být poskytována jednorázově či opakovaně.

Prvky, z nichž sestává komplex služeb poradenství, jsou definovány následovně:

Poskytnutím informace se rozumí sdělení skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací.

Pomocí při prosazování práv a zájmů se rozumí podpůrné a doprovodné činnosti, které uživateli dopomáhají k přístupu a využití možností systémů veřejné správy, veřejných služeb a dalších společenských systémů tak, aby nebyl krácen na svých právech.

Výchovnými, vzdělávacími a aktivizačními službami se rozumí činnosti rozvíjející nebo upevňující psychické a fyzické schopnosti člověka nebo jeho sociální dovednosti.

Psychoterapií se rozumí systematické působení psychologickými prostředky za účelem zvýšení, obnovení nebo udržení kvality života osoby a zlepšení jejich sociálních vazeb.

Soudíme, že se tato definice v zásadě shoduje s definicí britského slovníku. Přijali jsme ji jako základ své práce na metodice.

Podle oblastí, kterých se poradenství týká, můžeme rozlišovat:

poradenství psychologické (orientované na vnitřní a interpersonální problémy)

poradenství právní (poskytování informací o zákonných právech, nárocích a povinnostech a pomoc při jejich uplatňování)

poradenství zdravotní (zdravotní informace a rady týkající se specifických chorob a postižení)

praktické životní poradenství (otázky bydlení, hospodaření, trávení volného času, užívání obecních zdrojů, vzdělávání, práce, bezpečí a pod.).

Domníváme se, že často užívaný termín „sociální poradenství“ je pro účely hodnocení kvality nevhodný. Neobsahuje nic, co by nebylo pokryto těmito čtyřmi oblastmi. Jeho nevýhodou je, že jednotlivé oblasti, které vyžadují různé znalosti a dovednosti, shrnuje do jednoho celku, čímž potenciálně vytváří prostor pro diletantství. Pro klienty však může tato nálepka signalizovat, že jde o sociální (a tudíž nejspíše bezplatnou) službu.

1.2.2 Poradenství jako sociální služba

Je zapotřebí nejprve přehlédnout, jaké sociální služby v oblasti poradenství se v naší zemi v současné době z veřejných prostředků provozují.

- a) Nejrozsáhlejší je síť poraden **rodinných** (dříve manželských a předmanželských), které byly ze zákona zřizovány v každém okrese. V současné době funguje těchto poraden 75, zpravidla zřizovaných OkÚ, MěÚ nebo jejich zařízeními. Většina pracovníků těchto poraden je členy Asociace manželských a rodinných poradců (cca 300 členů), která mimo jiné slouží jako arbitr při pochybnostech o odborné a etické kvalitě jednotlivých poraden či poradců.

- b) Intenzivně se rozvíjí síť poraden **občanských**. Tento typ poradenství byl k nám přenesen z Velké Británie (Citizen Advice Bureau). První občanské poradny byly otevřeny v r. 1998, v září 2001 pracovalo v republice 26 občanských poraden, které přijímají britské standardy hájené Asociací občanských poraden (jsou členy Asociace nebo uchazeči o členství), a vedle nich působí několik občanských poraden stojících mimo tuto Asociaci. Tyto poradny jsou financovány z různých, zpravidla však i z veřejných zdrojů.
- c) Velmi široké spektrum pokrývají poradenské aktivity nestátních organizací nejčastěji zaměřené **na specifické cílové skupiny** určené typem sociálního znevýhodnění (smyslové či tělesné postižení, závislost na návykových látkách, senioři, Rómové, uprchlíci, ženy a dívky, oběti trestného činu aj.). Někdy však je formulace účelu jen velmi obecná (sociální poradna, poradna pro občany v sociální nouzi a pod.). Počet těchto poraden odhadujeme na základě počtu žádostí o dotace MPSV mezi 100 – 200.

Současná legislativa zmiňuje poradenství výhradně v souvislosti s manželskými a předmanželskými, resp. rodinnými poradnami (jde o jeden a tentýž typ poraden, který je v různých zákonných normách různě nazýván). Cílová skupina těchto poraden zahrnuje prakticky všechny dospělé či mladistvé (nad 16 let) občany, pokud mají problém v nějakém interpersonálním vztahu. Např. vyhláškou č. 182/1991 Sb. je úkol rodinných poraden definován jako „výchovná a poradenská péče v rodinných, manželských, partnerských a jiných mezilidských vztazích“ (§10).

Návrh věcného záměru zákona o sociálních službách váže poskytování sociálních služeb na „**nepříznivou sociální situaci**“: *Sociální služby jsou poskytovány fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, kterou nemohou řešit samostatně ani s využitím jiných systémů sociální ochrany. Tyto osoby (uživatelé sociálních služeb) se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, jestliže pro svůj věk, ztrátu soběstačnosti, pro nemoc, zdravotní postižení, krizovou situaci, životní návyky, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné osoby nebo z jiných závažných důvodů nejsou fakticky schopny zabezpečovat a uspokojovat své životní potřeby a tyto potřeby nejsou ani jinak zabezpečeny nebo jestliže jejich způsob života ohrožuje zájmy a potřeby společnosti.*

Sociálně znevýhodňujícím prostředím se rozumí takové prostředí, které neumožňuje nebo velmi ztěžuje dosažení srovnatelného uplatnění v běžném životě (nízké vzdělání, související s nedostatečnou profesionální kvalifikací, těžké onemocnění snižující schopnost pečovat o vlastní osobu, rodinu a domácnost, domácí násilí či zneužívání, nedostatečná sociální integrace, nedostatečné zabezpečení výživy a ošacení, nevyhovující bytové podmínky, zneužívání návykových látek).

Krizovou situaci se rozumí taková sociální situace, která ohrožuje život nebo významně snižuje jeho kvalitu a perspektivy a vyžaduje bezodkladné řešení. (Návrh věcného záměru zákona o některých podmínkách poskytování sociálních služeb, MPSV červen 2001, str. 17)

Na jiném místě komentář k návrhu zákona uvádí:

Nepříznivá sociální situace je chápána jednak jako stav, kdy osoba není z uvedených důvodů schopna zabezpečovat své základní životní potřeby a tyto nejsou nijak jinak zabezpečeny, nebo také jako stav, kdy je v zájmu společnosti ovlivňovat životní způsoby osoby nebo skupiny osob, neboť tyto způsoby představují pro společnost potenciální nebezpečí (zejména mládež v krizi, drogově závislí, pachatelé trestné činnosti). Osobní rozsah zákona je věcně vymezen nepříznivou sociální situací, nikoli označením uživatele, což je klíčové z hlediska celkového pojetí návrhu zákona. Navrhovaný systém je tedy založen na myšlence, že v nepříznivé sociální situaci se může ocitnout každý. Lidé však mají různé možnosti a schopnosti ji překonat vlastními silami, mají i různá zázemí, schopná a ochotná jim pomoci. Systém proto musí být dostupným všem, kteří ho potřebují. Filosofie systému preferuje odstranění případných bariér a „pomoc ke svépomoci“.(Str. 12).

Nevíme, jak se budou formulace zákona o sociálních službách dále vyvíjet. Pro potřeby metodiky hodnocení poradenství definici oprávněných uživatelů potřebujeme, a sice takovou, kterou bude možno dílčím způsobem upravit, kterou však nejradyji nebude třeba zásadně přepracovávat. Pokusili jsme toto téma pokrýt položkou v Rozhovoru s poradcem o jednotlivém případě:

a. Nepříznivá sociální situace

- a) Problém souvisí s reálným a výrazným ohrožením základních podmínek existence, kterými jsou:
- výrazně nedostatečné zabezpečení základních životních potřeb - výživy, ošacení, bydlení,

- výrazné ohrožení potřeby bezpečí (ohrožení existence vážnou nemocí, narušení tělesné integrity násilím či sexuální zneužitím, vážná újma způsobená selháním společenského řádu a pod.)
 - výraznou újmu na základních občanských právech (neposkytnutí základního školního vzdělávání, hrozba neoprávněného zbavení způsobilosti k právním úkonům apod.)
- b) Problém souvisí s výrazným omezením adaptačních dovedností (viz příloha *Oblasti adaptačních dovedností*) pro vysoký věk, tělesné, smyslové či mentální postižení nebo tělesnou či duševní nemoc (včetně závislosti na návykových látkách)
- c) Problém znamená ohrožení rodinné soudržnosti v rodině s nezletilým dítětem
- c) Problém souvisí se sociálním znevýhodněním pro dlouhodobou nezaměstnanost, etnickou příslušnost, sexuální orientaci, předchozí výkon trestu či jinou sociálně znevýhodňující charakteristiku
- e) Problém znamená krizovou situaci (životní epizodu, jejíž zvládnutí je pro člověka krajně obtížné)
- f) Nepříznivá sociální situace není

2. CÍLE, METODY A PRŮBĚH HODNOCENÍ

2.1. Cíle hodnocení

2.1.1 Co je cílem hodnocení?

Účelem hodnocení je posoudit kvalitu poskytovaných služeb zejména z hlediska principů reformy sociálních služeb (sociální nezávislost a autonomie uživatele, respekt ku uživateli a jeho právům, účast uživatele v procesu rozhodování).

Dílčí cíle hodnocení jsou následující

- poskytnout hodnocené poradně konkrétní měřítka kvality služeb, vyplývající z aplikace principů reformy sociálních služeb, a tím dát impuls k rozvoji kvality služeb,
- zmapovat výskyt sociálně závažných problémů (nepříznivé sociální situace) mezi uživateli poradenských služeb,
- začleněním většiny navrhovaných registračních standardů sociálních služeb umožnit poradně posouzení, nakolik by tyto standardy splňovala a zpětně ovlivnit i další formulaci těchto standardů,
- poskytnout poradně zpětnou informaci od uživatelů, která běžně není dostupná.

2.1.2 Co je předmětem hodnocení?

Toto hodnocení nezahrnuje všechno, co je pro dobré fungování poradny důležité. Neobsahuje například otázky na respektování hygienických předpisů nebo otázky protipožární ochrany či zabezpečení proti úrazům. Tyto věci jsou již rutinně sledovány, existují zde jasně definované normy a způsoby jejich kontroly i instituce ke kontrole oprávněné a kvalifikované. Podobně hodnocení nezahrnuje některé obecné manažerské činnosti jako je plánování a hospodaření. Hodnocení se soustřeďuje na kvalitu poskytovaných poradenských služeb.

Mnohé poradny provádějí kromě vlastních poradenských služeb ještě řadu dalších činností. Mezi ně patří například činnost informačního centra (poskytování letáků a kontaktů), osvěta (přednášková činnost), expertizní (posudková) činnost, některé charitativní aktivity (peněžitá pomoc potřebným), výcviky a kurzy pro profesionály nebo veřejnost či realizace různých projektů. Tyto činnosti předmětem hodnocení nejsou. Metodika je vytvořena pouze pro hodnocení poradenství. Tuto službu Ministerstvo práce a sociálních věcí v návrhu zákona o sociálních službách definuje následovně:

„Poradenství: Cílem poskytovaných služeb je předávat uživatelům informace o jejich právech, povinnostech a oprávněných zájmech, společně hledat různé možnosti řešení jejich situace a pomáhat tyto možnosti realizovat.

Cílovou skupinu tvoří osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a hledají možnosti řešení.

Komplex služeb se skládá ze základních prvků obligatorních: poskytnutí informace, pomoc při prosazování práv a zájmů, výchovné, vzdělávací a aktivizační služby a ze základních prvků fakultativních: psychoterapie. Způsob poskytování služby podporuje uživatele v samostatném rozhodování o řešení situace.

Poskytování služby je časově ohraničeno. Služba může být poskytována jednorázově či opakovaně.“

Tyto činnosti jsou předmětem hodnocení.

2.2 Metody hodnocení

Hodnocení kvality poradenských služeb zahrnuje šest metod:

2.2.1 Prohlídka poradny

Hodnotící skupina si prohlédne poradnu v doprovodu pracovníka poradny, který bude moci odpovídat na dotazy členů Hodnotící skupiny.

2.2.2 Studium dokumentace

Hodnotící skupina prostuduje dokumenty týkající se jednak poradny jako celku (zřizovací listina, provozní řád, organizační řád aj.), jednotlivých pracovníků (např. pracovní náplně) a jednotlivých poradenských případů (uživatelů). Profesionální mlčenlivost hodnotitelů je zakotvena v jejich pracovních smlouvách. Na požádání hodnotitelé v poradně podepíší text prohlášení o mlčenlivosti užívaný poradnou.

2.2.3 Sebehodnotící inventář

Sebehodnotící inventář vyplňuje vedení poradny. Sebehodnotící inventář poskytuje poradně možnost zamyslet se nad úrovní poskytovaných služeb pomocí širokého spektra otázek. Sebehodnocení poradny bude moci být konfrontováno s tím, co hodnotitelé zjistí zejména pozorováním a zkoumáním jednotlivých případů. Odpovědi v Sebehodnotícím inventáři budou součástí diskuse mezi vedením poradny a Hodnotící skupinou, která je důležitým prvkem hodnocení.

Sebehodnotící inventář obsahuje tři oddíly: charakteristiky provozní, procedurální a personální (včetně způsobu řízení).

2.2.4 Posouzení poskytovaných služeb pro jednotlivé uživatele

Toto posouzení sestává z následujících kroků:

- *Vymezení vzorku 60 (u rodinných poraden), resp. 70 (u poraden ostatních) uživatelů.* Před vlastním hodnocením v poradně proběhne vymezení vzorku uživatelů, u kterých budou poskytnuté služby posuzovány jednak pomocí rozhovoru s příslušným poradcem, jednak na základě hodnotícího dotazníku pro uživatele. Vzorek zahrnuje všechny uživatele, kteří využijí služeb poradny v intervalu od stanoveného data do doby, kdy jejich počet dosáhne potřebné výše (50, resp. 60 dle druhu poradny). Nabírání vzorku musí být ukončeno aspoň čtyři týdny před vlastním hodnocením. Důležité je, aby poradna z takto vymezeného vzorku nevykloučovala z hodnocení žádného uživatele ani tehdy, když jde o případ v nějakém ohledu velmi netypický. (Úplnost vzorku ověřuje v době hodnocení sekretář hodnotící skupiny porovnáním poskytnutého seznamu s evidencí klientů.) Do vzorku uživatelů nejsou zařazeni ti, jejichž poradci jsou z hodnocení vyloučeni pro nedostupnost v době hodnocení nebo pro méně než 10% ní podíl na poradenské klientele. Posledních 10 uživatelů v seznamu představují náhradníci - tj. uživatelé, kteří vstoupí do hodnocení jen v případě, že některý z poradců i se svými klienty z hodnocení vypadne až těsně před hodnocením.
Poradna vytvoří úplný seznam takto definovaných uživatelů. Každého z těchto uživatelů požádá o souhlas se zasláním hodnotícího dotazníku a seznam adres těch uživatelů, kteří budou souhlasit se zasláním dotazníku, dodá NVF.
- *Rozhovory s poradci o jednotlivých případech* zahrnutých do vzorku.
Rozhovory se týkají sociálních charakteristik problému uživatele, poskytovaných služeb, průběhu a odhadovaného výsledku poradenského procesu.
Každému hodnotiteli bude přiděleno na první a druhý den hodnocení vždy 8 (v rodinné poradně), resp. 10 (v jiné poradně) případů na den, s jejichž dokumentací se seznámí v dopoledních hodinách a odpoledne pak poskytované služby probere s příslušným poradcem. Úkolem hodnotitele je posoudit aspoň 6 případů v rodinné poradně, resp. 8 případů v poradně jiné, přičemž případy, které z časových důvodů zůstanou možná neposouzeny, jsou vždy případy v rámci dané skupiny 6 (8) případů nejčerstvější.
- *Hodnotící dotazník pro uživatele (respondenty).*
Tato část hodnocení je fakultativní - protože vyžaduje úzkou spolupráci sporadnou a od poradny vyžaduje určité časové náklady, můžeme ji realizovat jen tehdy, má-li poradna sama na této části hodnocení zájem.
Poradna (pracovník příjmu poradny, pokud není, pak poradce) se uživatele vybraného do vzorku dotáže, zda souhlasí se zasláním hodnotícího dotazníku, který mu v kladném případě NVF zašle na jím uvedenou adresu. Dotazník bude vrácen zpět do NVF. Bude vyplňován anonymně, pokud se respondent nerozhodne jinak.
Hodnotící dotazník pro uživatele obsahuje otázky typu, jak se o poradně dozvěděl, na snadnost prvního kontaktu s poradnou a hlavně pak na užitek, který uživatel z návštěvy měl.

Vyplněné dotazníky získáváme jen od části uživatelů zahrnutých do vzorku a v zásadě není možno přiřazovat informace z jednotlivého dotazníku k informacím získaným v rozhovoru s poradcem. Odpovědi v hodnotícím dotazníku jsou zpracovávány jen jako celek.

2.2.5 Rozhovory s pracovníky o personální práci a způsobu řízení

Jak s vedoucím (ředitelem) poradny, tak i s jednotlivými poradci budou v rozhovoru probrány otázky týkající se přijímání a zaškolování poradců, jejich výcviku a vzdělávání a způsobu řízení.

2.2.5 Závěrečný rozhovor s vedením (projednání výsledků hodnocení)

Celé hodnocení pojímáme jako dialog - to se projevuje i v tom, že Hodnotící skupina formuluje své závěry v otevřené diskusi s poradnou. V případě neshody se různá stanoviska uvedou do protokolu o výsledku hodnocení.

2.3. Podmínky pro použití metodiky

2.3.1 Trvání služby

V době provádění hodnocení má být služba v provozu alespoň dva roky. Řada poraden vznikla v nedávné době a vznik dalších lze i do budoucna očekávat. Vlastní počátek poskytování služby nemá význam hodnotit - je to doba provozních těžkostí, definování orientace a sbírání zkušeností, stabilizace personálu.

2.3.2 Dostupnost poradců při hodnocení

Při hodnocení potřebuje Hodnotící skupina osobně hovořit s poradci, kteří vedli či vedou případy vybrané do vzorku.

2.3.3 Vedení dokumentace

Podmínkou použití metodiky je, že poskytovatel vede o jednotlivých případech dokumentaci, která minimálně

- umožní přiřadit k sobě konzultace poskytnuté jednotlivému uživateli,
- obsahuje stručné záznamy o povaze problému uživatele a o počtu, druhu a datech jednotlivých konzultací, případně o vývoji problému v čase,
- je čitelná.

2.4 Průběh hodnocení

2.4.1 První kontakt

Zhruba dva měsíce před hodnocením telefonicky kontaktuje sekretář HS ředitele/vedoucího poradny. Vysvětlí mu účel hodnocení a dohodne s ním přesné datum hodnocení a datum návštěvy sekretáře v poradně.

Potřebný časový předstih návštěvy sekretáře před vlastním hodnocením bude u každé poradny různý. Jeho délka je dána požadavkem, aby poradnou v tomto intervalu prošlo aspoň 50, resp. 60 klientů plus čtyři týdny, které jsou zapotřebí k rozeslání, navrácení a zpracování hodnotících dotazníků pro uživatele.

2.4.2 Návštěva sekretáře

Seznámí ředitele/vedoucího poradny s průběhem hodnocení.

Ze seznamu poradců po dohodě s ředitelem/vedoucím poradny vypustí ty, kteří se nebudou moci zúčastnit hodnocení (dovolená, dlouhodobá nemoc, malý počet případů - méně než 10% případů poradny) a u zbývajících dohodne s ředitelem/vedoucím harmonogram jejich přítomnosti v odpoledních hodinách prvních dvou dnů hodnocení s přihlédnutím k individuálnímu podílu každého poradce na celkové kapacitě poradny (u některého poradce bude třeba, aby počítal se dvěma odpoledny, u jiného stačí počítat se dvěma hodinami). Pouze klienti těch poradců, kteří zůstanou v hodnocení, vstupují do vzorku hodnocených případů. Seznam poradců, jejichž

klienti byli z hodnocení vyloučeni, včetně důvodů vyloučení a podílu poradce na celkové kapacitě poradny, bude uveden v dokumentu, který je přílohou protokolu o hodnocení.

Pokud v poradně pracují poradci specializovaní jen na příjem klientů, je třeba zajistit, aby jeden z těchto poradců byl v době hodnocení rovněž k dispozici pro rozhovor s hodnotitelem.

Poté sekretář dojedná, aby pracovníci příjmu poradny (nebo v horším případě jednotliví poradci) požádali každého klienta, který od stanoveného dne přijde do poradny na konzultaci, o souhlas s tím, že jim NVF zašle na jimi určenou adresu čtyři týdny před hodnocením krátký hodnotící dotazník, který klient po vyplnění vrátí v příložené, předem adresované a ofrankované obálce na adresu NVF. Předá jim informaci pro uživatele týkající se dotazníku a ukázkový výtisk hodnotícího dotazníku („Osobní zkušenost klienta s poskytovanými službami“), který poradce vždy dá uživateli k nahlédnutí, aby ten získal představu o tom, co dotazník obnáší. Sekretář připomene, že dva členové rodiny (manželé, rodič a dítě) se počítají jako dva klienti a vyplňují tudíž dva dotazníky – pokud každý z nich má vůči poradně svou zakázku.

V době nabírání vzorku pro hodnocení bude poradna vést seznam klientů, kteří do hodnocení vstupují (jména nebo šifry, pod nimiž v poradně vystupují), přičemž u každého z nich označí, zda souhlasí se zasláním hodnotícího dotazníku či nikoliv, a u těch, kteří souhlasí, uvede adresu, na niž má být dotazník zaslán.

Sekretář dále dojedná, v jakých prostorách bude hodnocení probíhat a zabezpečí pobyt členů HS v místě hodnocení nebo v jeho blízkosti a pod. (podrobněji viz Manuál sekretáře).

Sekretář je k dispozici pro otázky pracovníků poradny týkající se hodnocení.

Sekretář předá poradně Sebehodnotící inventář a seznam dokumentů, které bude hodnotící skupina potřebovat pro provedení hodnocení.

Experiment: Rozhovory vedoucího hodnotící skupiny s uživateli

Tato část metodiky nebyla v pilotní sérii tří hodnocení poraden ověřena. Po vyhodnocení výsledků pilotní série se realizační tým rozhodl hledat způsob, jak se během hodnocení dostat do osobního kontaktu s některými uživateli v zájmu posílení váhy jejich výpovědi v celém hodnocení. Výsledkem této snahy jsou rozhovory vedoucího hodnotící skupiny s uživateli. Doporučujeme tento prvek hodnocení vyzkoušet ve dvou třech poradnách a podle získaných zkušeností modifikovat.

Sekretář při své návštěvě rovněž dohodne vhodný termín návštěvy vedoucího hodnotící skupiny v poradně v průběhu nabírání vzorku. Účelem této jednodenní návštěvy jsou rozhovory s uživateli vstupujícími do vzorku, kteří v ten den navštíví poradnu. Termín návštěvy je třeba zvolit tak, aby v daném dnu navštívilo poradnu co nejvíce klientů co možná největšího počtu poradců vstupujících do hodnocení. Obsahem rozhovoru jsou otázky dotazníku *Osobní zkušenost klienta* (vedoucí vyplní dotazník na základě odpovědi klienta) a několik doplňkových otázek shodných s otázkami v rozhovoru s poradcem. Místo a přibližný harmonogram rozhovorů předběžně dohodne sekretář při své návštěvě poradny. O souhlas s rozhovorem žádá klienta pracovník poradny (pracovník příjmu či poradce, který případ vede), který klientovi dotazník ukáže - pokud to už neudělal dříve.

2.4.3 Distribuce a zpracování hodnotících dotazníků pro uživatele

Ihned po skončení nábory potřebného počtu klientů zašle poradna Národnímu vzdělávacímu fondu vyplněný Sebehodnotící inventář spolu s požadovanými podklady a informacemi a dále pak kurýrní poštou seznam adres, na které má být zaslán hodnotící dotazník, protože klient se zasláním souhlasil. NVF neprodleně dotazníky rozešle. Po třech týdnech od rozeslání uzavře a zpracuje soubor navrácených dotazníků. Seznam adres uživatelů, kteří vstupují do hodnocení, navrácené dotazníky a výsledky zpracování přiveze sekretář sebou na vlastní hodnocení.

Vyplněný Sebehodnotící inventář předá NVF vedoucímu Hodnotící skupiny.

2.4.4 Příjezd hodnotící skupiny

Hodnotící skupina přijíždí do poradny nejčastěji večer před začátkem hodnocení, při kratší vzdálenosti i v den hodnocení ráno. Seznámí se s vedením a absolvuje prohlídku poradny.

2.4.5 První den

Dopoledne věnuje každý hodnotitel studiu dokumentace (8, resp. 10 případů), odpoledne pak absolvuje rozhovory s poradcem/poradci o těchto případech a o personální práci a způsobu řízení.

2.4.6 Druhý den

V dalším dnu provede hodnotící skupina rozhovor s vedením poradny nad Sebehodnotícím inventářem, prostuduje postupně stanovený počet případů a provede odpovídající počet rozhovorů s poradci.

2.4.7 Závěrečný den

Během závěrečného dne vypracuje hodnotící skupina protokol, který předá k posouzení vedení poradny, vypracuje konečnou verzi protokolu a ukončí svůj pobyt v poradně.

Předběžný časový průběh hodnocení kvality služeb:

1. den hodnocení: ... (datum)

| Čas | Hodnotící skupina | Sekretář/ka HS |
|-------------|--|--|
| 8,30 | Příchod do poradny | |
| 8,30 – 9,45 | <ul style="list-style-type: none"> • Seznámení s vedením. • Seznámení s prostorami a provozem poradny. Kontrola vzorku případů. • Doladění časového harmonogramu. • Předložení dokumentace k případům pro první den. | |
| 10,00-12,00 | Studium případů (každý hodnotitel 6-8, resp. 8-10 případů) | <ul style="list-style-type: none"> • Zpracování informací • Organizační záležitosti - příprava schůzky s vedením nad Sebehodnotícím inventářem |
| 12,00-13,00 | Oběd | |
| 13,00-18,00 | Rozhovory s poradcem/poradci o jednotlivých případech ¹⁾ + otázky na personální práci a způsobu řízení | <ul style="list-style-type: none"> • Zpracování informací • Organizační záležitosti |
| | Večeře | |
| 19,30-20,30 | Porada celé HS: příprava rozhovoru s vedením nad Sebehodnotícím inventářem, rekapitulace rozhovorů, příprava protokolu | |

2. den hodnocení: ... (datum)

| Čas | Hodnotící skupina | Sekretář/ka HS |
|-------------|---|--|
| 8,00-9,00 | Rozhovor s vedením - probrání odpovědí v Sebehodnotícím inventáři | Zpracování informací + organizační záležitosti |
| 9,00-10,00 | Vedoucí HS: rozhovor s ředitelem/vedoucím poradny o personálních otázkách Ostatní hodnotitelé: dokončení kódování veřejších případů, doplňování informací pro závěrečný protokol | |
| 10,00-12,00 | Studium případů (každý hodnotitel 6-8, resp. 8-10 případů) | Zpracování informací + organizační záležitosti |
| 12,00-13,00 | Oběd | |
| 13,00-18,00 | Rozhovory s poradcem/poradci o jednotlivých případech + otázky na personální práci a způsobu řízení | <ul style="list-style-type: none"> • Zpracování informací • Organizační záležitosti: příprava diskuse HS a vedení poradny nad protokolem |
| 19,00-20,00 | Schůzka členů HS | |

Závěrečný den hodnocení: ... (datum)

| Čas | Hodnotící skupina |
|-------------|---|
| 8,30-13,00 | Formulace protokolu |
| 13,00-14,00 | Oběd |
| 14,00 | Předání protokolu vedení poradny k prostudování a připomínkám |
| 15,00 | Diskuse HS a vedení poradny nad protokolem, řešení rozporů |
| 16,00 | Závěrečná formulace protokolu |
| 17,00 | Podepsání protokolu o výsledku hodnocení |

Pozn.1) Každý poradce má možnost - a je žádoucí, aby jí využil - prohlédnout si spisy probíraných případů. alespoň půl hodiny před začátkem rozhovorů s hodnotitelem.

3. SEBEHODNOTÍCÍ INVENTÁŘ

1. Účel inventáře

Prvním krokem v naší metodice hodnocení kvality služeb je sebehodnocení organizace. Vycházíme z toho, že organizace sama má k dispozici mnohem více informací potřebných pro posouzení kvality, než kolik může hodnotící skupina při své práci zjistit. Sebehodnotící inventář poskytuje poradně možnost zamyslet se nad úrovní poskytovaných služeb pomocí širokého spektra otázek. V dalším průběhu hodnocení bude sebehodnocení poradny konfrontováno s tím, co hodnotitelé zjistí zejména zkoumáním náhodně vybraných případů. Bude předmětem diskuse mezi pracovníky poradny a Hodnotící skupinou.

Sebehodnotící inventář obsahuje otázky na údaje o poradně a její klientele a dále pak otázky na tři druhy charakteristik poradny: charakteristiky provozní, procedurální a personální (včetně způsobu řízení).

2. Kdo inventář vyplňuje

U malých poraden vyplňují inventář na společném setkání vedoucí/ředitel poradny a je-li to možné, ještě dva další pracovníci poradny přímo pracující s klientelou. U velmi malých poraden může inventář vyplňovat i jen jeden pracovník/vedoucí poradny. U větších poraden, kde se poradenští pracovníci přímo pracující s klientelou dělí do více úseků, oddělení či detašovaných pracovišť, jsou těmito pracovníky vedoucí těchto dílčích organizačních jednotek - avšak jen takových, které poskytují poradenství podle výše uvedených kritérií.

Pro naše účely nepočítáme s vedoucími pracovníky, kteří plní čistě administrativní či ekonomické úkoly.

3. Postup

Před hodnocením

Poté, co byl Sebehodnotící inventář doručen do poradny, je třeba, aby se zmínění pracovníci domluvili na *společném setkání*, během kterého se u každé otázky dohodnou na té ze tří možných odpovědí, *kteřá nejvíce vystihuje skutečnost* v jejich poradně.

Číslo této odpovědi (0, 1 nebo 2) *zakroužkují*. U velké většiny položek je text jedné z možných odpovědí podtržen (zpravidla je to odpověď označená 1. Tato *podtržená odpověď představuje standard*, který by měl být splněn. Číslo 0 vyjadřuje stav zřetelně neuspokojivý, číslo 2 stav optimální (nadstandardní).

U několika položek je podtržena odpověď 2. Pak vyjadřují jak odpověď 0, tak odpověď 1 stavy, které jsou horší než standard.

U některých položek není podtržena žádná z možných odpovědí. V takovém případě položka nemá hodnotící, nýbrž spíše popisný charakter - ptá se na věci, které situaci dokreslují.

Vyplněný inventář odešle vedení poradny *ve stanoveném termínu* Národnímu vzdělávacímu fondu a ten jej předá hodnotitelům.

Při hodnocení

Při hodnocení proběhne *rozhovor s pracovníky poradny*, kteří se zúčastnili vyplňování inventáře. Sebehodnotící inventář pak podepíše ředitel (vedoucí poradny) a vedoucí Hodnotící skupiny a stává se přílohou protokolu.

4. Důvěrnost údajů

Údaje Sebehodnotícího inventáře stejně jako ostatní údaje zjištěné během hodnocení budou využity v protokolu pro zadavatele, kterým je Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Až na tuto výjimku jsou tyto údaje pro hodnotitele důvěrné a nebudou nikomu sdělovány.

5. Údaje o poradně

5.1. *Název organizace* poskytující poradenské služby:

5.2. *Typ organizace:*

1. *součást státní správy či samosprávy*
a. plně hrazená z veřejných zdrojů
b. příspěvková

2. *nestátní (nezisková) organizace:*
a. občanské sdružení
b. obecně prospěšná společnost
c. církevní organizace
d. jiná.....

3. *soukromá organizace (např. živnost)*

5.3. *Právní subjektivita*

a. Poradna má právní subjektivitu
b. Poradna je pobočkou (součástí) organizace s právní subjektivitou
c. Organizační složka státu

5.4. *Právní dokument*, který definuje cíle a způsob poskytování poradenských služeb:

a. Zřizovací listina – statut
b. Provozní řád
c. Stanovy občanského sdružení
d. Jiný:.....

5.5. *Postavení poradny v hierarchii řízení a organizační struktura poradny*

Jako přílohu k tomuto dotazníku vypracujte prosím **schéma organizační struktury** poradny, z něhož budou patrné jednotlivé úrovně řízení a počty pracovníků a počty úvazků.

Pokud je poradna řízena z nějaké vyšší úrovně řízení, případně pokud sama jiné organizační složky řídí, připojte prosím **schéma začlenění poradny** v systému nadřízenosti, souřadnosti a podřízenosti.

5.6. *Poskytované poradenské služby* (uveďte stručnou charakteristiku několika slovy – tak jak svou práci nejčastěji prezentujete):

.....

5.7. *Region* (spádová oblast), pro který poradna programově poskytuje poradenské služby

.....

5.8. *Jiné aktivity než poradenství provozované poradnou*

.....
.....
.....
.....

6. Údaje o klientele

6.1 **Počet případů** (nových i převedených z roku předcházejícího) v uplynulém kalendářním roce:

6.2 **Počet intervencí (konzultací)** v uplynulém kalendářním roce:

V tomto počtu jsou zahrnuty:

- jen osobní rozhovory s uživateli v poradně
- i telefonické intervence
- i písemné intervence zaslané uživateli poštou či e-mailem
- i jednání poradce v zájmu uživatele mimo poradnu

Minimální délka započitatelné intervence:

Odhad průměrné délky intervence:

6.3 **Demografické údaje o klientele** v uplynulém kalendářním roce:

Přiložte prosím k inventáři tabulky uvádějící složení klientely uplynulého kalendářního roku v těch demografických charakteristikách, které u klientely rutinně zjišťujete (např. věk, pohlaví, případně region bydliště, vzdělání/povolání, rodinný stav, nezletilé děti v rodině).

7. Provozní charakteristiky

Provozní charakteristiky se týkají materiálně-technického vybavení (budovy, interiéru a vybavenosti) a provozu zařízení. Pokud organizace poskytuje poradenské služby na více pracovištích, hodnotí se každé pracoviště odděleně. Je třeba uvést kapacitu poradenských služeb (počet uskutečněných intervencí za uplynulý kalendářní rok) na každém hodnoceném pracovišti.

Počet pracovišť, v nichž organizace poskytuje poradenské služby

PRACOVISŤE A

Označení pracoviště:

Počet uskutečněných konzultací za uplynulý kalendářní rok:

PRACOVISŤE B

Označení pracoviště:

Počet uskutečněných konzultací za uplynulý kalendářní rok:

PRACOVISŤE C

Označení pracoviště:

Počet uskutečněných konzultací za uplynulý kalendářní rok:

Pozn.: Pokud počet pracovišť je vyšší než tři, přidejte údaje o dalších pracovištích analogicky (pracoviště D, E atd.).

Pozn.: V následujícím textu se platnost určité alternativy pro dané pracoviště vyznačí křížkem v políčku pod písmenem, které budovu označuje.

Pozn.: Alternativa, která je podtržena, představuje standard.

7.1 **Umístění z hlediska dostupnosti**

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Pracoviště, kde se poskytují poradenské služby, je pro většinu potenciálních uživatelů z regionu, pro který poradna nabízí své služby, nesnadno dostupné veřejnou dopravou.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Pracoviště, kde se poskytují poradenské služby, je pro většinu potenciálních uživatelů zregionu, pro který poradna nabízí své služby, snadno dostupné veřejnou dopravou.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Pracoviště, kde se poskytují poradenské služby, je prakticky pro všechny potenciální uživatele zregionu, pro který poradna nabízí své služby, snadno dostupné veřejnou dopravou.

7.2 Umístění z hlediska psychických bariér

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Umístění poradny může – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – znamenat pro velkou část potenciálních uživatelů významnou překážku. (Např. umístění občanské poradny v těžce budově s psychiatrickou ambulancí či protidrogovým centrem může vyvolávat obavu ze sociální stigmatizace, umístění poradny v jedné budově se okresním úřadem či policií může vyvolávat obavu z propojení poradny s mocenskými orgány, umístění poradny v církevních prostorách může být překážkou pro příslušníky jiné církve nebo pro lidi bez vyznání. Jinou psychickou překážkou může představovat nutnost ohlašovat se při vstupu ve vrátnici budovy.)

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Umístění poradny může – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – vyvolávat mírné zábrany nanejvýš jen u menší skupiny potenciálních uživatelů. (Např. když člověk, který má v menším městě významnější postavení, je tím, že vstoupí do budovy, identifikován jako klient manželské poradny.)

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Umístění poradny nepředstavuje – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – pro potenciální uživatele žádnou významnější překážku.

7.3 Orientace při vstupu do poradny

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Na budově není umístěna informační tabule poradny, nebo – je-li budova zamykána – není zde zvonek s označením poradny, nebo – je-li poradna umístěna uvnitř velké nebo členité budovy – není příchod k poradně vyznačený.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Na budově je umístěna informační tabule, ale na nevhodném místě, nebo postrádá některé z následujících údajů: název organizace, název poradny a provozní dobu. Zvonek poradny je označený, příchod k poradně uvnitř budovy je vyznačený.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Informační tabule je umístěna vhodně a obsahuje název organizace, název poradny a provozní dobu. Zvonek poradny je označený, příchod k poradně uvnitř budovy je vyznačený.
(Nebo: Označení poradny chybí záměrně z důvodů utajení pracoviště nebo ochrany uživatele).

7.4 Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele neumožňuje důstojné poskytování poradenských služeb (např. chybí čekárna nebo toaleta pro uživatele, není možno konzultovat v soukromí bez přítomnosti dalších osob, hovor v konzultovně je slyšitelný v čekárně, toaletu pro uživatele nelze zamykat a pod.)

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele umožňuje důstojné poskytování poradenských služeb, ale některé nedostatky znamenají pro uživatele určitou újmu (např. čekárna či toaleta je umístěna odděleně od ostatních prostor poradny, některá místnost pro uživatele je příliš malá, konzultovnu nelze dobře větrat kvůli pouličnímu provozu nebo kvůli umístění pracoviště v suterénu a pod.).

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele představují ve všech směrech komfortní podmínky pro poradenské služby.

7.5 Údržba a vzhled prostor pro uživatele

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Interiér prostor pro uživatele je zanedbaný (stěny, podlahy, nábytek), ne dost čistý či evidentně nevkusně zařízený.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Interiér prostor pro uživatele je – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – přiměřeně udržovaný, čistý a funkčně a střízlivě zařízený.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Interiér prostor pro uživatele působí – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – po všech stránkách vysloveně příjemným a estetickým dojmem.

7.6 Nepřítomnost bariér pro uživatele se sníženou pohyblivostí

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

0 - Pro uživatele se sníženou pohyblivostí (např. vozíčkáře) je přístup do poradny a samostatný pohyb uvnitř ní znemožněn pohybovými překážkami. Organizace proto nemůže poskytovat služby těmto uživatelům.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

1 - Přístup do poradny a samostatný pohyb uvnitř ní je pro uživatele se sníženou pohyblivostí znemožněn překážkou. Organizace však přesto má způsoby, jak poskytovat všechny potřebné služby těmto uživatelům.

| | | |
|---|---|---|
| A | B | C |
| | | |

2 - Přístup do poradny a pohyb uvnitř ní jsou bezbariérové.

7.7 Časová dostupnost poradenských služeb

0 - Poradna poskytuje standardní poradenské služby výhradně v běžné pracovní době (8-16 hod.)

1 - Poradna nabízí možnost standardních konzultací mimo tuto dobu, jde ale spíše o výjimečné případy.

2 - Termíny pro uživatele mimo běžnou pracovní dobu obnášejí čtvrtinu či více ze všech nabízených termínů.

7.8 Spolehlivost služby

0 - K dočasnému zkrácení hodin pro uživatele či uzavření poradny dochází častěji než jednou za tři měsíce.

1 - K dočasnému zkrácení hodin pro uživatele či uzavření poradny dochází maximálně 4x ročně.

2 - K dočasnému zkrácení hodin pro uživatele či uzavření poradny nedochází vůbec nebo jen velmi výjimečně (maximálně 2x ročně).

7.9 Čekací doba

0 - Průměrná čekací doba (tj. doba od prvního kontaktu uživatele sporadnou do první konzultace splně kvalifikovaným poradcem) obnáší více než 2 týdny.

1 - Průměrná čekací doba (tj. doba od prvního kontaktu uživatele sporadnou do první konzultace splně kvalifikovaným poradcem) obnáší 1-2 týdny.

2 - Průměrná čekací doba (tj. doba od prvního kontaktu uživatele sporadnou do první konzultace splně kvalifikovaným poradcem) obnáší méně než 1 týden.

8. Procedurální charakteristiky

Procedurální charakteristiky se týkají přijetí uživatele do služby, průběhu služby, ukončení služby, návaznosti na další služby, vedení dokumentace, vyřizování stížností.

8.1 Poslání služby, cílová skupina a cíle služby

8.1.1 Cílová skupina

a. Uveďte prosím, pro jakou cílovou skupinu uživatelů (problémů) je Vaše služba určena.

.....
.....
.....

b. Existují uvnitř výše vymezené skupiny uživatelé (problémy), pro které vaše služba vhodná není (znamenají pro vaši službu kontraindikaci)?

Pokud ano, charakterizujte je.

.....
.....
.....

8.1.2 Cíle služby

Uveďte prosím obecné cíle Vaší poradenské služby (k čemu chce Vaše služba lidem pomáhat):

.....
.....
.....

8.1.3 Písemná formulace poslání služby

0 - Poradna nemá žádné nebo jen neurčité písemné prohlášení o poslání a cílech služby.

1 - Písemné prohlášení poslání a cílů poradny existuje, ale většina pracovníků ho nezná.

2 - Písemné prohlášení poslání a cílů je mezi pracovníky známo a při řešení problémových situací se na ně pracovníci odvolávají. Průběžně je revidováno a aktualizováno.

8.2 Poskytované poradenské služby a jejich kapacita

8.2.1 Oblasti poradenských služeb

Označte křížkem, ve kterých z následujících oblastí poradenství poskytujete své služby, spolu s odhadem, jaké procento z vaší celkové kapacity jednotlivé oblasti pokrývají:

| | <i>Odhad %</i> |
|---|----------------|
| <input type="checkbox"/> <u>1 - Psychologické poradenství</u> (vnitřní a interpersonální problémy) | |
| <input type="checkbox"/> <u>2 - Právní poradenství</u> (poskytování informací o zákonných právech, nárocích a povinnostech a pomoc při jejich uplatňování) | |
| <input type="checkbox"/> <u>3 - Zdravotní poradenství</u> (zdravotní informace a rady týkající se zdravotních aspektů života se specifickými chorobami a postiženími) | |
| <input type="checkbox"/> <u>4 - Praktické životní poradenství</u> (otázky bydlení, hospodaření, trávení volného času, užívání obecních zdrojů, vzdělávání, práce, bezpečí a pod. - jako hlavní téma, nikoliv jako součást řešení problému právního, psychologického či zdravotního) | |

8.2.2 Jednotlivé druhy poradenských služeb

Označte křížkem, které druhy poradenských služeb poskytujete:

- 1 - Poskytnutí informací a rad (*sdělení skutečností, které rozšiřují možnosti uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací- včetně pozdějších dalších rad při jejich uplatňování*)
- 2 - Pomoc při prosazování práv a zájmů (*podpůrné a doprovodné činnosti, které uživateli dopomáhají k přístupu a využití možností systémů veřejné správy, veřejných služeb a dalších společenských systémů a k naplnění oprávněných zájmů – např. telefonické či písemné vyjednávání s jinými institucemi, pomoc při formulaci podání a vyplňování formulářů, zastupování, doprovázení při náročném jednání, zprostředkování při řešení konfliktů a j.)*)
- 3 - Výchovné, vzdělávací a aktivizační služby (*činnosti rozvíjející nebo upevňující psychické a fyzické schopnosti člověka nebo jeho sociální dovednosti – např. rekondiční pobyty, nácviky relaxace, asertivity, kursy sebeobrany – avšak jen pokud jsou nabízeny uživatelům poradny, nikoliv aktivity pro veřejnost*)
- 4 - Psychoterapie (*působení psychologickými prostředky za účelem zvýšení, obnovení nebo udržení kvality života osoby a zlepšení jejích sociálních vazeb pracovníkem, který je v tomto směru vyškolen*)

8.3 Zahájení a průběh služby

8.3.1 Přijetí nového uživatele

Vstřícné přijetí nového uživatele při telefonickém kontaktu: Nový uživatel je buď objednan, nebo se doví, kdy může přijít bez objednání, nebo pomocí záznamníku dostane jasná vodítka, jak se má objednat.

Vstřícné přijetí nového uživatele při osobním kontaktu: Nový uživatel je přijat pracovníkem poradny ihned nebo je v čekárně jasná instrukce, co má nový uživatel dělat včetně doby možného čekání.

0 - Vstřícné přijetí chybí buď při kontaktu telefonickém, nebo při kontaktu osobním.

1 - Vstřícné přijetí je zajištěno jak při kontaktu telefonickém, tak při kontaktu osobním.

2 - Vstřícný osobní kontakt je zajištěn po celou provozní dobu poradny. Omezení na pouze telefonický kontakt platí pouze mimo provozní dobu.

8.3.2 Vstupní informace o podmínkách služby

0 - Při vstupu dostává uživatel pouze ústní informaci o poslání, cílech a cílové skupině uživatelů služby a o dalších podmínkách poskytování služby.

1 - Při vstupu dostává uživatel ústní informaci o hlavních cílech a podmínkách poskytování služby, je však též upozorněn, že úplná informace je vyvěšena v čekárně. Úplná informace vždy obsahuje m.j. údaje o bezplatnosti (ceně služby) a mlčenlivosti.

2 - Kromě vyvěšené informace v čekárně je pro uživatele k dispozici též úplná informace v podobě letáku.

8.3.3 Chráněný prostor konzultace

0 - Během konzultace nezřídka vstupují do místnosti jiní lidé.

1 - Během konzultace jiní lidé do místnosti nevstupují, ale poradce přijímá telefonické hovory.

2 - Během konzultace jiní lidé do místnosti nevstupují a poradce telefonické hovory nepřijímá – kromě výjimečných situací.

8.3.4 Dohoda o individuálním cíli služby

0 - Poradci se řídí obecnými cíli služby a neptají se uživatelů na jejich individuální zakázku.

1 - Praxe v poradně je různá: někteří poradci zakázku zjišťují, jiní nikoliv.

2 - Poradci se vždy ptají na uživatelskou zakázku. Formulovaná zakázka je výchozím bodem pro domlouvání o cílech poskytování služby, které ovšem současně musí být v souladu s obecnými cíli poradenské služby a s možnostmi poradce.

8.4 Zapojení služby do komunity a do sítě služeb

8.4.1 Informování veřejnosti o nabízených službách

0 - Nejsou splněny základní podmínky informování veřejnosti o službě – není uvedena v telefonním seznamu, není uvedena v regionálním adresáři sociálních služeb, nemá záznamník s přiměřenou informací pro kontakty mimo pracovní dobu.

1 - Organizace splňuje výše uvedené základní podmínky – je uvedena v telefonním seznamu, není uvedena v regionálním adresáři sociálních služeb, nemá záznamník s přiměřenou informací pro kontakty mimo pracovní dobu.

2 - Kromě výše uvedeného má organizace informaci o svých poradenských službách zpracovanou v podobě brožury či letáku a vypracovává výroční zprávu, kterou rozesílá důležitým místním institucím a návazným službám. Organizace má též e-mailovou adresu, případně internetovou stránku.

8.4.2 Odkazování do návazných služeb a organizací

Na které organizace a odborné služby odkazujete ty své klienty, kteří je mohou potřebovat?
(V uvedeném seznamu podtrhnete, případně dopíšete ty služby a instituce, které by podle zaměření vaší poradny a podle místních podmínek měly být mezi těmi, na které zprostředkováváte kontakt.)

Pomoc v urgentních případech:

Policie ČR

Záchranná služba

Hasiči

Linky pomoci (které?

)

Krizová centra (která?

.....)

Azylové domy s krizovými lůžky

.....)

místní oddělení

kriminální služba a vyšetřovatelé

Základní síť pomoci:

Sociální služby a sociální ochrana.

Oddělení péče o děti

Sociální kurátoři

Oddělení státní sociální podpory

Azylové domy

Poradna pro rodinu a manželství

.....

.....

.....

.....

Zdravotnictví:

Psychiatrii
Ordinace pro alkoholismus a toxikománie
Kliničtí psychologové, psychoterapeuti

.....
.....

Sociální služby:

Orgány sociální ochrany dětí
Sociální kurátoři
Azylový dům
Linka důvěry
Poradna pro rodinu a manželství

.....
.....

Školství:

Pedagogicko-psychologická poradna
Středisko výchovné péče
Speciální pedagogické centrum

.....
.....

Orgány činné v trestním řízení:

Policie ČR – místní oddělení
Policie ČR – kriminální služba a vyšetřovatelé
Okresní státní zastupitelství
Okresní soud

.....
.....

Nestátní organizace a soukromé služby:

Občanská poradna
Advokáti
Specializované poradny (které?
.....)
Specializovaná centra (která?
.....)
Sociální šatníky, vyvažovny, noclehárny

.....
.....
.....

Nyní projděte tento Vámi vytvořený seznam institucí a služeb a ty, které máte ve svém odkazovém adresáři, označte křížkem.

8.4.3 Podpora při odkazování

0 - V případě potřeby využití návazné služby odkáže poradce uživatele na telefonní seznam.

1 - V případě potřeby využití návazné služby poradce vyhledá a předá uživateli kontakt na tuto službu (adresu, telefon a hodiny pro veřejnost), který má v odkazovém adresáři.

2 - Poradce má v odkazovém adresáři podrobné informace o většině potřebných návazných institucí a služeb a o podmínkách, za jakých své služby poskytují. V případě, že pro určitého uživatele je navázání kontaktu s touto službou z nějakých důvodů nesnadné, nabízí poradce uživateli usnadnění tohoto kontaktu osobním telefonátem.

Rovněž uživatelé nabízejí, aby se znovu ozvali, kdyby návazná služba nesplnila účel, pro který je nyní doporučována.

8.4.4 Odkazování do místních zájmových a společenských aktivit

0 - Podporu zapojení uživatelů do zájmových a společenských aktivit nezahrnuje poradna mezi své úkoly.

1 - Poradna poskytuje odkazy na některé místní zájmové a společenské aktivity uživatelům, kteří je mohou potřebovat, nepokouší se však o systematický přehled takových aktivit v místě.

2 - Poradna má pro místní zájmové a společenské aktivity podobný odkazový adresář jako pro návazné služby.

8.4.5 Účast v projektech a aktivitách uvnitř obce

0 - Poradna, resp. jednotliví poradci se v posledních letech na projektech a aktivitách uvnitř obce nepodíleli vůbec nebo jen výjimečně, není zde ani spolupráce s organizacemi uvnitř komunity.

1 - Poradna, resp. jednotliví poradci se v posledních letech účastnili na několika projektech a aktivitách uvnitř obce či spolupracují s několika organizacemi uvnitř komunity.

2 - Poradna se v posledních letech účastnila v řadě projektů a aktivit uvnitř obce a je v obci dobře známá.

8.5 Vedení dokumentace a důvěrnost služby

8.5.1 Vedení dokumentace

0 - Zápisy v dokumentaci jednotlivých případů neumožňují, aby další pracovník alespoň zhruba rozpoznal povahu uživatelského problému a dověděl se o poskytnuté službě. (Zápisy o jednotlivých konzultacích chybějí, jsou nečitelné, velmi kusé, nepřehledné a pod.)

1 - Zápisy v dokumentaci většinou umožňují rozpoznat povahu problému a poskytnuté služby, někdy však nikoliv.

2 - Zápisy v dokumentaci téměř vždy umožňují rozpoznat povahu problému a identifikovat poskytnuté služby, u děledobých případů pak i průběh a výsledek práce na problému.

8.5.2 Ochrana důvěrných údajů v dokumentaci

0 - Organizace věnuje ochraně důvěrných údajů uživatelů minimální pozornost. Kartotéka s osobními spisy uživatelů bývá často nezamčená, elektronický soubor údajů uživatelů otevřený nebo přístupný bez ochrany heslem, osobní spisy uživatelů volně přístupné v místnosti - bez přítomnosti pracovníka poradny.

1 - Pracovníci vědí, že je správné neustále mít údaje o uživatelích buď uzamčené, nebo pod osobním dohledem a tyto zásady ve své praxi dodržují.

2 - Zásady ochrany důvěrných údajů uživatelů se v organizaci bez výjimky dodržují. Též: Organizace je evidována jako správce osobních údajů.

8.5.3 Povinnost mlčenlivosti

0 - Povinnost mlčenlivosti o věcech, týkajících se uživatelů, o kterých se poradce dověděl při své činnosti, je pracovníkům sdělována ústně, pracovník nepodepisuje prohlášení o mlčenlivosti

1 - Pracovníci, dobrovolníci i studenti na praxi, jiní pracovníci na stáži a pod. podepisují prohlášení o mlčenlivosti, které je jen všeobecné. Za porušení pravidel jsou uplatňovány sankce.

2 - Součástí podepsovaného prohlášení o mlčenlivosti jsou pravidla, jak v této souvislosti postupovat ve vztahu zejména

- ke členům rodiny uživatele,
- při dotazech od návazných služeb a institucí (lékař, soud, policie),
- při publikaci kazuistik případů z poradny,
- při supervizi.

Pravidla stanovují i okolnosti, za nichž mlčenlivost neplatí (povinnost překazit či oznámit některý ze závažných trestných činů), i způsob zproštění mlčenlivosti poradce uživatelem v zájmu spolupráce s jinou službou či institucí.

8.6 Náležitý postup vyřizování stížností

0 - Organizace nemá v písemné podobě vypracovaný závazný postup vyřizování stížností uživatelů. Stížnosti se vyřizují případ od případu dle posouzení příslušných vedoucích pracovníků.

1 - Existuje písemně definovaný způsob vyřizování stížností a všichni pracovníci přicházející do přímého kontaktu s klienty ho znají.

2 - Písemně definovaný způsob vyřizování stížností existuje a je uveden v informačním letáku nebo vyvěšen na vhodném místě. Je propracován tak, aby pro stěžujícího i pro kritizovaného pracovníka zajišťoval spravedlivý průběh řešení stížnosti (možnost být vyslyšen a vznést námitky, být seznámen s výsledkem řízení, závazné lhůty vyřizování stížností).

9. Personální charakteristiky

K personálním charakteristikám patří ty, které se týkají kvalifikace a požadované praxe pracovníků, podmínek pro jejich odborný růst a způsobu řízení pracovníků.

9.1. Počet, kvalifikace a struktura zaměstnanců a poradců

9.1.1 Celkový stav pracovníků

(Pozn.: Pod pojmem „zaměstnanec“ rozumíme člověka v pracovním poměru, který je za svou práci – na rozdíl od dobrovolníka – honorován. Pojem „poradce“ užíváme pro člověka, který poskytuje poradenské služby a je pro tuto práci kvalifikován – bez ohledu na to, zda ji vykonává za peníze nebo jako dobrovolník.)

Uved'te prosím počty zaměstnanců a úvazků v následujících kategoriích:

| | <i>Počet zaměstnanců:</i> | <i>Počet úvazků:</i> |
|--|---------------------------|----------------------|
| Pracovníci poskytující poradenské služby | | |
| Řídící, administrativní a pomocní pracovníci | | |
| Jiní pracovníci | | |
| Vojáci civilní služby | | |

9.1.2 Existence a počet dobrovolníků (případně studentů) - poradců

Uved'te prosím počet dobrovolníků a studentů na dlouhodobé praxi poskytujících poradenské služby a přibližný celkový počet intervencí (konzultací), které všichni dobrovolníci a studenti měsíčně poskytnou.

Počet dobrovolníků a studentů poskytujících poradenské služby:

Přibližný celkový počet intervencí (konzultací) poskytovaných těmito dobrovolníky a studenty měsíčně:

9.1.3 Stupeň dosaženého vzdělání u poradců (zaměstnanců a dobrovolníků)

Uved'te prosím počty poradců dle následujícího třídění:

| Počet | % |
|-------|---|
|-------|---|

Vysokoškolské -
Střední s maturitou -
Nižší -

9.1.4 Minimální kvalifikační požadavky

Jaké minimální kvalifikační požadavky musí splňovat poradce vaší poradny v normálním, běžném případě (t.j. nebereme-li v úvahu výjimky)?

1. Školní vzdělání:
 - a. Požadovaný stupeň: VŠ - SŠ - nižší
 - b. Požadovaná odbornost (typ školy):
2. Požadované vzdělávací programy a výcviky (charakterizujte je):
3. Jiné kvalifikační předpoklady (např. minimální věk, odbornou praxi určitého typu, určitou osobní zkušenost, sebezkušenostní výcvik a pod.):

C. Výjimky

Uveďte prosím, kolik poradců tato kritéria splňuje a kolik představuje výjimky?

Počet poradců, kteří kritéria splňují:

Počet poradců, kteří mají z těchto kritérií výjimku:

9.1.5 Stabilita poradců

Uveďte prosím počty poradců dle doby jejich poradenské praxe ve Vaší poradně:

| | Počet | % |
|------------|-------|-------|
| do 1 roku | | |
| 1 - 3 roky | | |
| 3 - 10 let | | |
| nad 10 let | | |

9.2 Personální politika a způsob řízení

9.2.1 Výběr a přijímání poradců

0 -Poradci jsou většinou přijímáni bez snahy ověřovat zdravotní a osobnostní předpoklady uchazeče nad rámec běžné lékařské prohlídky. Není stanovena zkušební doba nebo stanovena je, ale není v této době definovaným způsobem vyhodnocována jejich práce s uživateli.

1 - Je stanovena zkušební doba, během níž je definovaným způsobem vyhodnocována práce nového pracovníka s uživateli.

2 - Je stanovena zkušební doba, během níž je definovaným způsobem vyhodnocována práce nového pracovníka s uživateli. Nadto jsou při výběru nových poradců použity definované způsoby zjišťování vztahu kuživatelům (např. určité otázky v rozhovoru, položené všem uchazečům).

9.2.2 Pracovní náplně

0 - Písemné pracovní náplně buď neexistují, nebo existují, ale zaměstnanci a dobrovolníci je nedostávají.

1 - Písemné pracovní náplně existují a zaměstnanci a dobrovolníci je dostávají, ale jsou částečně zastaralé nebo formální (neodpovídají skutečným povinnostem a vykonávaným činnostem, jsou nekonkrétní apod.), takže vyžadují revizi.

2 - Písemné pracovní náplně se přiměřeně aktualizují, takže odpovídají skutečně vykonávaným činnostem a vyžadovaným povinnostem. Zachycují i důležité povinnosti, pravomoci a odpovědnost

9.2.3 Zaškolování nových poradců

0 - Nový poradce je instruován o nezbytných provozních záležitostech během jednoho dne, pak nastupuje do práce s uživateli a učí se fungovat v organizaci samoučením.

1 - Nový poradce je po nástupu vyčleněn z provozu aspoň 2 - 3 dny a na tu dobu má přiděleného pracovníka, který ho instruuje, čímž období definované jako zaškolení končí.

2 - Doba definovaného zaškolení trvá alespoň 3 měsíce. Během této doby je nový poradce zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zaškolování je písemně stanoven.

9.2.4 Průběžné další vzdělávání poradců

0 - Po absolvování minimálního vzdělávání požadovaného pro samostatnou práci s uživateli jsou další výcvik a vzdělávání považovány za osobní věc každého poradce, kterou organizace nepotřebuje podporovat.

1 - Organizace zpravidla umožňuje další relevantní výcvik a vzdělávání těm poradcům, kteří o ně projeví zájem. Při zvlášť zajímavé nabídce vzdělávání nebo při zvlášť naléhavé potřebě vzdělávání u určitého poradce sama účast na takovém vzdělávání iniciuje.

2 - Organizace aktivně zjišťuje výcvikové potřeby jednotlivých poradců na základě posouzení jejich práce s uživateli a v souvislosti s existující nabídkou možností vzdělávání. Poskytuje nebo vyhledává a nabízí takové možnosti výcviku poradců, které odpovídají individuálním výcvikovým potřebám.

9.2.5 Odborné vedení a supervize poradců

Odborným vedením je zde myšlena ta část vedení pracovníka nadřizovaným, která se týká odborných pracovních postupů, jde nejčastěji o pokyny (tedy kontrolu). Odborné vedení se provádělo a provádí ve všech organizacích. Supervizi je zde myšleno strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli nebo s dalšími pracovníky. Rozdíl proti odbornému vedení je zde v tom, že:

- a) *těžiště procesu je v rozboru konkrétní problémové situace zasazené v jedinečném mezilidském kontextu (nikoliv tedy v předávání obecně platných odborných postupů) a*
- b) *těžiště procesu spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.*

*(Pokud se supervizních sezení účastní jeden tým pracovníků, může se supervize práce jednotlivců prolínat se supervizí týmu nebo organizace, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu nebo organizace jako celku. V takovém případě musí jít o supervizora externího. Zde se však ptáme jen na supervizi případovou.)
S výjimkou sféry psychoterapie je supervize v našich podmínkách metodou relativně novou..*

0 - Odborné vedení po době zácviu se nejčastěji omezuje na kritiku a na „hašení problémů“, poté, co vzniknou. Pojem supervize je neznámý nebo supervize není považována za potřebnou. Převládá názor, že každý z poradců je v dostatečné míře odborníkem už proto, že splnil vstupní kvalifikační požadavky a že svou práci dělá bez konfliktů s okolím.

1 - Poradci se v náročných situacích s uživateli obracejí o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. V týmu je známo, co je supervize a pokud některý poradce projeví zájem o supervizi a vyhledá si ji, není mu zpravidla bráněno, organizace ji však programově sama neprojektuje ani ji nevyhledává jinde.

2 - Poradci se v náročných situacích s uživateli obracejí o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. Všichni nebo aspoň velká většina poradců se účastní supervize nejméně jednou měsíčně u pracovníků, resp. nejméně 4x ročně u dobrovolníků.

9.2.6 Hodnocení poradců

0 - Poradci nemají systémově zajištěnou zpětnou informaci o kvalitě své práce. Pokud jsou hodnoceni, děje se to podle trvale daných charakteristik jako jsou věk, absolvované vzdělání a doba praxe a případně podle své vstřícnosti vůči provozním požadavkům nadřízených.

1 - Do hodnocení poradců vstupuje vedle trvale daných charakteristik (jako jsou věk, absolvované vzdělání a doba praxe) a případně vedle vstřícnosti vůči provozním požadavkům nadřízených též kvalita služeb poskytovaných uživatelům, kterou organizace nějakým způsobem zjišťuje.

2 - Poradci jsou hodnoceni v první řadě podle kvality služeb poskytovaných uživatelům.

9.2.7 Fungování týmu poradny

0 - Tým poradny se setkává na poradách jen zřídka (řidčeji než 1x měsíčně) nebo vůbec ne. Porady slouží jen k předávání informací shora dolů. Není zvykem na poradách hovořit o problémech v práci týmu.

1 - Porady týmu se konají příležitostně – podle aktuální potřeby, ale nejméně jedenkrát měsíčně. Problémy týmové práce se řeší jen tehdy, je-li to nutné kvůli akutní krizi, která nastala.

2 - Porady týmu se konají často a pravidelně (zpravidla 1x týdně), termíny porad se ruší pouze ve výjimečných případech. Běžně se na nich řeší drobné či větší problémy uvnitř týmu.

9.2.8 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení

Pozn.: Poradny bývají početně malé organizace, které často nemají právní subjektivitu, nýbrž jsou součástí větších organizací. Vyššími úrovněmi řízení pak míníme vedení těchto organizací - OÚSS, představenstvo občanského sdružení a pod. V některých případech pak metodické a kontrolní řízení může přicházet z jiné organizace - např. u občanských poraden z Asociace občanských poraden.

N - Poradna není řízena žádnou vyšší úrovní řízení.

0 - Vyšší úrovně řízení (např. pracovník vedení organizace) běžně rozhodují o záležitostech poradny. V komunikaci mezi vyšší a nižší úrovní převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).

1 - Některé záležitosti poradny se rozhodují „nahore“, (např. přijímání nových pracovníků), zatímco jiné jsou ponechány k řešení poradně (např. běžné problémy poskytování služeb uživatelům nebo konflikty mezi členy týmu).

2 - Je zde programová snaha nechat poradnu řešit své vlastní záležitosti. Vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo v rámci poradny, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance. V komunikaci mezi nižší a vyšší úrovní řízení jde v zásadě o dialog – je zde snaha neskončit ho dříve, než dojde k oboustranně uspokojivému řešení.

9.2.9 Monitorování údajů o problémech uživatelů

0 - Poradna se četností jednotlivých druhů problémů a jejich sociálními souvislostmi nezabývá.

1 - Poradna se zabývá změnami výskytu jednotlivých druhů problémů jen nárazově a bez kvantitativního zpracovávání údajů o nich.

2 - Poradna má funkční systém klasifikace druhů problémů uživatelů. Tato data kvantitativně zpracovává a vyvozuje z výsledků užitečné závěry pro poradenské služby.

4. ROZHOVOR S PORADCEM

4.1 Hodnocení dokumentace

Po prostudování spisu posoudíme kvalitu vedení dokumentace v daném jednotlivém případě. Dokumentování poradenské práce se poradcům někdy zdá být samoučelnou administrativou. Není tomu tak: službu si klient neplatí, ani není poradcem klientovi darována - je zde třetí strana, která ji platí (daňový poplatník prostřednictvím státu či obce, nadace apod.) a pro tohoto plátce je zápis v dokumentaci jedinou stopou po vykonané práci. Dokumentace umožňuje vnitřní a vnější kontrolu poradenské práce. Dokumentace také usnadňuje převzetí rozpracovaného případu jiným poradcem nebo pokračování v práci s odstupem času.

Pod „věcnou“ dokumentací si představujeme přiměřeně stručné vyjadřování oprostěné od osobních afektivních projevů poradce či příliš hovorových výrazů, vedené snahou oddělovat fakta a jejich interpretaci klientem či poradcem.

- 2 - dokumentace případu je věcná a umožňuje rozpoznat povahu problému a poskytnuté služby, u déleodobých případů pak i průběh a výsledek práce na problému
- 1 - dokumentace není věcná nebo neumožňuje rozpoznat povahu problému a poskytnuté služby, resp. průběh a výsledek práce
- 0 - nelze posoudit (např. dokumentace nebyla k dispozici)

Navázání kontaktu

➤ Účel a obsah rozhovoru:

Vysvětlíme účel hodnocení - jde o hodnocení kvality poskytovaných služeb, hodnocené případy spadají do stanoveného období nabírání vzorku.

Požádáme poradce o zhruba x hod., které budeme potřebovat s ohledem na počet klientů, které budeme probírat.

Hodnotitel se už měl možnost seznámit se spisy klientů, i poradce měl dostat možnost si je znovu prohlédnout - stalo se tak? - a teď hodnotitel si potřebuje s poradcem o každém z vybraných klientů chvíli pohovořit.

Sdělíme, že v žádném případě nebudeme posuzovat, jestli jeho intervence v daném případě byly lepší nebo méně dobré, protože při tak letném seznámení s případem se necítíme kompetentní vytvářet si o tom nějaký názor.

Pak by se hodnotitel rád zeptal na některé zkušenosti a postupy při práci v poradně.

Na závěr pak by mu rád položil několik otázek hlavně na práci týmu poradny a na možnosti vzdělávání a supervize.

➤ Zacházení s informacemi:

Sdělíme, že jsme stejně jako on vázáni mlčenlivostí a že jsme podepsali příslušné prohlášení. Ve vztahu k poradně však to, co nám poradce říká, za důvěrné nepovažujeme, ledaže by nás o to poradce u některé informace výslovně požádal.

➤ Poradcovy pocity a otázky:

Zeptáme se poradce na jeho pocity týkající se účasti v hodnocení a zodpovíme případné dotazy.

V průběhu rozhovoru se hodnotitel domlouvá s poradcem na správném hodnocení u každé charakteristiky. Kde se názor hodnotitele a poradce liší a nelze dojít ke společnému stanovisku, platí názor hodnotitele, ale je třeba nevyřešený rozpor sdělit vedoucímu hodnotící skupiny.

Pokud jsou jako jeden případ vedení klienti dva (např. dva manželé, matka a syn apod.), kteří oba mají vůči poradci vlastní zakázku (nikoliv tedy v případě, že jeden z nich jen doprovází nebo poskytuje informace k řešení problému skutečného klienta), posuzujeme všechny charakteristiky u každého z nich zvlášť. Případné společné konzultace obou či více členů rodiny se pro účely stanovení počtu intervencí rozdělí mezi zúčastněné.

4.2 Jednotlivé případy

Procházíme s poradcem jednotlivé případy. U každého z nich se snažíme objasnit povahu problému a poskytnutých služeb. Účelem je získat statistické údaje o vybraném vzorku klientů ve sledovaných proměnných

a konkrétní empirický materiál užitečný jako reference při pozdější fázi rozhovoru o obecných postupech poradenství.

4.2.1 Druh problému

Otázky:

S jakým problémem klient přišel?

Byl to problém, pro jaké je Vaše poradna speciálně určena, nebo toto vymezení přesahoval?

Souvisel problém s nějakou nepříznivou sociální situací jako je postižení, nemoc, krize, velká chudoba nebo společenská diskriminace? (V úvahu bereme nepříznivou sociální situaci nejen u klienta, který přišel do poradny, nýbrž také u blízké osoby, pokud s jeho problémem úzce souvisí.)

Co ho na celé situaci nejvíc tížilo?

Čím nejvíc ho celý ten problém sužoval?

Co z toho všeho bylo pro něj nejvýznamnější?

4.2.1.1 Příslušnost k cílové skupině

Řídíme se vymezením cílové skupiny v závazných dokumentech poradny jako je zřizovací listina, provozní řád apod. Chybí-li jasná písemná definice v závazném dokumentu, přijmeme definici v dokumentu nezávazném (např. ve výroční zprávě) nebo definici ústní, kterou v protokolu uvedeme – hodnotíme to však jako vážný nedostatek v položce „Cíle služby“ osnovy závěrečného protokolu.

- 2 - Klient a jeho problém spadají do cílové skupiny dané poradny.
- 1 - Klient a jeho problém nespádají do cílové skupiny dané poradny.
- 0 - Nelze posoudit.

4.2.1.2 Nepříznivá sociální situace (lze označit i více možností)

Dle návrhu věcného záměru zákona o sociálních službách jsou tyto služby určeny pro lidi v tzv. nepříznivé sociální situaci. U mnohých poraden je však v současné době cílová skupina vymezena šíře, než odpovídá této definici. Např. rodinné a občanské poradny jsou určeny prakticky pro kohokoliv, poradna pro seniory poskytuje služby i takovým seniorům, kteří žádným výrazným omezením v důsledku vyšším věkem netrpí atd. I v těchto poradnách je však výskyt různých typů nepříznivé sociální situace v klientele důležitým údajem.

Je třeba mít na mysli, že u jednoho případu se může objevit i více typů nepříznivé sociální situace - proto procento výskytu jednotlivých typů nepříznivé sociální situace vždy musíme počítat z počtu případů ve vzorku a nikoliv ze součtu četností v jednotlivých kategoriích.

- 6 - Problém souvisí s reálným a výrazným ohrožením základních podmínek existence, kterými jsou: výrazně nedostatečné zabezpečení základních životních potřeb - výživy, ošacení, bydlení, výrazné ohrožení potřeby bezpečí (ohrožení existence vážnou nemocí, narušení tělesné integrity násilím či sexuální zneužitím, vážná újma způsobená selháním společenského řádu a pod.) výraznou újmu na základních občanských právech (neposkytnutí základního školního vzdělávání, hrozba neoprávněného zbavení způsobilosti k právním úkonům apod.).
- 5 - Problém souvisí s výrazným omezením adaptačních dovedností (viz příloha *Oblast adaptačních dovedností*) pro věk, tělesné, smyslové či mentální postižení nebo tělesnou či duševní nemoc (včetně závislosti na návykových látkách).
- 4 - Problém znamená ohrožení rodinné soudržnosti v rodině s nezletilým dítětem.
- 3 - Problém souvisí se sociálním znevýhodněním pro dlouhodobou nezaměstnanost, etnickou příslušnost, sexuální orientaci, předchozí výkon trestu či jinou sociálně znevýhodňující charakteristiku.
- 2 - Problém znamená krizovou situaci (životní epizodu, jejíž zvládnutí je pro člověka krajně obtížné).
- 1 - Nepříznivá sociální situace není.

0 - Nelze posoudit.

4.2.2 Poskytované služby

4.2.2.1 Oblast poskytované pomoci

Oblasti poradenství jsou vymezeny povahou klientova problému a nikoliv kvalifikací poradce. Problém může nastat u praktického životního poradenství: dílčí praktické rady, jak uzpůsobit život v nějaké oblasti, je běžnou součástí jakéhokoliv poradenství. Praktické životní poradenství vyznačujeme jako zvláštní oblast tehdy, když jde o hlavní téma konzultace - např. při učení se pracovním návykům, hospodaření s penězi, používání veřejných zdrojů apod. u osob s postižením.

Otázka:

Jaký druh poradenství jste klientovi ve vaší poradně poskytovali? (Je možno uvést i více možností.)

- 4 - *Poradenství psychologické (vnitřní a interpersonální problémy).*
- 3 - *Poradenství právní (poskytování informací o zákonných právech, nárocích a povinnostech a při jejich uplatňování).*
- 2 - *Poradenství zdravotní (zdravotní informace a rady týkající se specifických chorob a postižení)*
- 1 - *Praktické životní poradenství (otázky bydlení, hospodaření, trávení volného času, užívání obecních zdrojů, vzdělávání, práce, bezpečí apod. - vyznačujeme **jen jako hlavní téma**, nikoliv jako součást řešení problému psychologického nebo zdravotního).*
- 0 - Nelze posoudit.

4.2.2.2 Dílčí poradenské služby

Otázka:

Jaké dílčí poradenské služby jste klientovi ve vaší poradně poskytovali? (Je možno uvést i více možností.)

1. Poskytnutí informací a rad (sdělení skutečností, které rozšiřují možnost uživatele rozhodovat o věcech souvisejících s jeho stávající situací - včetně pozdějších dalších rad při jejich uplatňování).
Pozn.: Psychologické informace a rady poskytované pracovníkem s psychoterapeutickou kvalifikací posuzujeme jako psychoterapii.

0 Informace a rady neposkytovány.

1 Informace a rady poskytovány.

2. Pomoc při prosazování práv a zájmů (podpůrné a doprovodné činnosti, které uživateli dopomáhají k přístupu a využití možností systémů veřejné správy, veřejných služeb a dalších společenských systémů a k naplnění oprávněných zájmů)

0 Pomoc při prosazování práv a zájmů neposkytována.

1 Pomoc při prosazování práv a zájmů poskytována.

3. Výchovné, vzdělávací a aktivizační služby (činnosti rozvíjející nebo upevňující psychické a fyzické schopnosti člověka nebo jeho sociální dovednosti - např. rekondiční pobyty, nácviky relaxace, asertivity, kurzy sebeobrany – avšak jen pokud jsou nabízeny klientům poradny, nikoliv aktivity pro veřejnost)

0 Výchovné, vzdělávací a aktivizační aktivity neposkytovány.

1 Výchovné, vzdělávací a aktivizační aktivity poskytovány (*uvést slovy*):

.....
.....
.....

4. Psychoterapie (*působení psychologickými prostředky za účelem zvýšení, obnovení nebo udržení kvality života osoby a zlepšení jejích sociálních vazeb - pracovníkem, který je v psychoterapii vyškolen*)

0 Psychoterapie neposkytována.

1 Základní individuální psychoterapie (kritéria výcviku pro psychoterapii viz dále - Klasifikace kvalifikace).

2 Systematická individuální psychoterapie.

3 Skupinová psychoterapie jednotlivce.

4 Rodinná a manželská terapie (alespoň dva členové rodiny ve zhruba stejně intenzivním kontaktu s terapeutem).

4.2.2.3 Počet intervencí (v poradně, telefonických intervencí, dopisů, jednání mimo poradnu)

Pokud jde o návštěvu poradny více osob současně, počítáme tolik intervencí, kolik je osob – pokud tyto osoby jsou klienty (tj. mají vůči poradně každá svoji zakázku) a nikoliv jen doprovodem nebo zdrojem doplňujících informací pro řešení problému klienta. V poradnách se někdy objevuje obyčej počítat jako intervenci administrativní úkon (uzavření spisu, jeho převedení do dalšího roku apod.) nebo počítat návštěvu dvojice jako tři intervence - tuto praxi nepřebíráme.

4.2.3 Průběh a výsledek

Otázky:

(Pokud klient navštívil poradnu vícekrát) *Co se dělo v dalších konzultacích?*

Nakolik byl podle Vašeho názoru klient s poskytnutými službami spokojen? Z čeho jste tak mohl soudit?

Byla poskytnutá pomoc pro klienta užitečná podle Vašeho názoru? Z čeho tak soudíte?

(Užitek služby pro klienta bude někdy třeba dále objasňovat dalšími otázkami, aby bylo možno zvážit, zda šlo o orientaci na podporu nebo o orientaci na péči:)

Otázky:

V čem mu byla poskytnutá pomoc užitečná?

V čem byl problém (život) klienta nejspíše jiný po návštěvě (skončení návštěv) poradny?

Jak vidíte potřebu další pomoci poradny klientovi do budoucna?

Snažíme se dále dotazovat tak, abychom si mohli učinit úsudek o tom, zda poradce se v daném případě orientoval na poskytování nebo alespoň nabízení podpory (intervence směřující k získání či udržení autonomie a začlenění) nebo na poskytování péče (intervence orientované na úlevu od nepříjemných prožitků bez perspektivy změny ve směru větší autonomie). Tento úsudek pak uplatníme později při posuzování průběhu poradenského procesu obecně.

4.2.3.1 Odhad výsledku

Mohlo by se zdát absurdní brát při hodnocení kvality za bernou minci vyjádření pracovníka o výsledku vlastní práce, ale není tomu tak, pokud se ptáme na fakta, o které se úsudek opírá, tj. čím může svůj úsudek doložit. Poradce může říci, že klient výslovně řekl, že to a to se zlepšilo, že ke konci konzultace měl zřetelně lepší náladu apod. nebo naopak, že nic takového nezachytil, ale že jen doufá, že mu návštěva nějak prospěla. Bez dotazování na konkrétní pozorovanou evidenci by tato položka ztratila smysl.

Hlavním kritériem užitečnosti práce je spokojenost klienta, který určuje zakázku a tudíž i rozhoduje, jak dobře byla naplněna. Jsou však také případy, kdy uživatel má zakázku nereálnou nebo takovou, kterou poradce nemůže ze své strany akceptovat (např. přimět manželku, aby se mu podřizovala nebo nastolit harmonii vrodinných vztazích při pokračujícím abusu alkoholu). V takovém případě může klient končit spolupráci nespokojený, přesto však poradce může mít dojem, že poradenská práce měla smysl (např. v tom, že si klient uvědomil, že jeho požadavek je i poradcem hodnocen jako problematický). Jedna z variant odpovědi počítá právě s tímto stavem. Zde nemůžeme spoléhat na pozorované projevy, místo nich musíme vystačit se srozumitelnou úvahou poradce.

- 3 - Poradce na základě pozorovaných projevů klienta odhaduje, že klient byl se službou spíše spokojen.
- 2 - Poradce na základě pozorovaných projevů klienta odhaduje, že klient byl se službou spíše nespokojen, ale na základě srozumitelné úvahy odhaduje, že poskytnuté služby byly pro klienta užitečné.
- 1 - Poradce na základě pozorovaných projevů klienta odhaduje, že klient byl se službou spíše nespokojen.
- 0 - Nelze posoudit (buď poradce nemůže posoudit, nebo sice svůj odhad uvádí, ale není podložen pozorovanými fakty).

4.3 Průběh konzultace a poradenského procesu

Poté, co jsme probrali jednotlivé případy, hovoříme s poradcem o jeho poradenské práci obecně. Kde je to možné, využíváme v rozhovoru znalost jednotlivých případů, abychom na nich konkretizovali obecná tvrzení poradce (*Bylo tomu tak i u pana X?*“ apod.) Na rozdíl od předchozí části zde už své hodnocení s poradcem nekonzultuje..

Otázka:

Ted' s Vámi chci probrat, jak obvykle postupujete při práci s klienty vaší poradny.

4.3.1 Přijetí klienta (první setkání s klientem)

První setkání s klientem probíhá zpravidla podle individuálně vypracovaného rituálu poradce, který ovšem může v některých prvcích poradnou požadován a trénován např. v kvalifikačním výcviku či v průběhu zaškolování. Zajímá nás, zda poradce klienta z čekárně identifikuje, aniž by klient byl před ostatními čekajícími jmenován, zda se mu představí, zda usnadní kontakt nějakou konverzační větičkou, zda umožní, aby ho na počátku konzultace doprovázela osoba, která je jeho důvěrníkem, zda si všímá klientova stavu a snaží se mu pomoci, je-li v rozpacích, rozrušený, bezradný či má-li potíže s vyjadřováním. Následující nabízené otázky je nejlépe přednést najednou a při následném poradcově popisu dílčími otázkami zjišťovat podrobnosti procesu, přičemž neklademe otázky přímé, nýbrž otázkami otevřenými pobízíme poradce k volnému popisu jeho praxe při prvním kontaktu s klientem.

Posuzujeme zde to, nakolik poradce navazuje kontakt s klientem: s respektem k jeho potřebám (např. případnému přání zůstat pro ostatní osoby v čekárně anonymní) a jeho aktuálnímu stavu (rozrušení, rozpaky, úzkost, zmatenost apod.)

Otázky:

Jak to vypadá, když se s klientem poprvé setkáte?

Kde se s ním setkáte?

Jak ho vyhledáte?

Jak se s ním seznámíte?

Jak s ním navážete pracovní kontakt?

Jsou nějaké výjimky z tohoto postupu?

- 2 - Poradce při prvním kontaktu postupuje s maximálním respektem vůči klientovi a jeho aktuálnímu stavu.
- 1 - Poradce při prvním kontaktu nevěnuje zvláštní pozornost klientovi a jeho aktuálnímu stavu .
- 0 - Nelze posoudit.

4.3.2 Zjišťování problému a stanovení individuálního cíle služby

Zjišťovat, co zájemce o službu od služby očekává, je jedním z důležitých obecných standardů sociálních služeb. V poradenství nebyl vždy tento postup obvyklý, mnozí poradci byli zvyklí po vyslechnutí problému rovnou sdělovat, co klient má či nemá dělat, aniž by zkoumali jeho zakázku. Později se orientace na zjišťování individuálního cíle uživatele značně rozšířila díky vzdělávání poradců v systemickém přístupu. Kromě obecné otázky na zjišťování individuální zakázky nabízejí následující otázky specifické situace, kdy může být poradce v pokušení vykonávat kontrolu místo pomoci. (Sociální kontrola je nepochybně velmi důležitá - není však cílem sociálních služeb. V situaci, kdy se poradce setká s morálně nepřijatelným jednáním klienta, není na místě, aby jednání jednoduše odsoudil, pokud se klient na jeho názor přímo nezeptá. Výjimkou jsou případy, kdy je poradce ze zákona povinen ohlásit trestný čin nebo jeho přípravu.)

Otázky:

Jak zjišťujete, v čem klient potřebuje pomoci?

(Odpověď se otázkami snažíme upřesňovat tak, aby bylo zřejmé, zda poradce respektuje klientovu zakázku nebo zda se cítí kompetentní potřebnou pomoc stanovit sám.)

Určitě se Vám někdy stane, že zjistíte, že klient vědomě dělá potíže lidem kolem nebo nějakou špatnou věc. Co děláte, když zjistíte, že klient dělá nějakou špatnou věc, kterou ale on sám s Vámi řešit nepřišel - např. projevy agrese, zanedbávání rodiny, pití nebo kouření, nebo třeba poskytnutí úplatku?

Jak postupujete v takovém případě?

- 3 - Poradce zjišťuje uživatelskou zakázku a domlouvá se s ním na cíli spolupráce, přičemž akceptuje právo uživatele stanovit cíl spolupráce.
- 2 - Poradce zjišťuje uživatelskou zakázku, ale nedomlouvá se s ním na cíli spolupráce.
- 1 - Poradce se při určení potřebné pomoci řídí obecnými cíli služby nebo vlastním odborným úsudkem a neptá se uživatele na jeho individuální zakázku.
- 0 - Nelze posoudit.

4.3.3 Otevřenost vůči širším souvislostem problému

Tato položka pomáhá odlišit poradenství od služeb informačního centra. V informačním centru vždy uživatel dostává právě ty informace, o které při vstupu požádá, a o další souvislosti jeho dotazu se pracovník nezajímá. Pracovník nesignalizuje připravenost vstoupit do klientova problému, nýbrž reaguje okamžitě na dílčí fasetu složitějšího tvaru, kterou je určitý konkrétní dotaz. Například klient se ptá na podmínky přijetí do rezidenčních zařízení pro seniory a pracovník mu poskytne potřebné informace včetně kontaktu na určité vhodné zařízení, ale není otevřen vůči dalším souvislostem přechodu člena rodiny do takového zařízení. Nejde zde zpravidla o postoj poradce, o jeho osobní neochotu jít hlouběji, nýbrž celé organizační, prostorové a časové uspořádání situace signalizuje, že jde jen o poskytování faktických informací. Na tuto otevřenost vůči širším souvislostem problému, která je při poradenství nezbytná, se nemůžeme ptát přímo, proto ji zjišťujeme otázkami na reformulaci problému, která v informačním centru nenastane.

Otázky:

Stává se Vám, že se po nějaké době ukáže, že klient pořádně neví, co od Vás chce?

Nebo že chce něco jiného, než co uvedl na začátku?

Jak si v takových případech počínáte?

Nebo že problém, který klient uvedl, se ukázal jako zástupný, že ten hlavní, důležitý problém byl pod tím sděleným problémem skrytý?

- 2 - Poradce počítá s možností, že v průběhu doby mohou spolu s klientem problém formulovat jinak než jak ho klient na počátku prezentoval, a nechává prostor pro to, aby takový případ mohl nastat.
- 1 - Poradce reaguje na první klientovu zakázku, nepočítá s možností, že v průběhu doby se formulace problému může změnit, a prostor pro další formulaci problému nenechává.
- 0 - Nelze posoudit.

4.3.4 Pozitivní přístup k problémovému chování uživatelů

Stejně jako v jiných sociálních službách ani v poradenství nejsou vzácné případy, kdy uživatel nespolupracuje, chová se nepřiměřeně a svým chováním působí poradci potíže. Je důležité, aby poradce uměl na toto tzv. problémové chování vhodně reagovat, vidět je jako (sice možná neadaptovaný) výraz nějakého lidsky pochopitelného a hodnotného pocitu a toto své pochopení nabídnout klientovi. Neznamena to ovšem, že

očekáváme, že poradce si nutně nechá líbit cokoliv – jde zde spíše o to, zda umí pochopení problémového chování nabídnout jako svou první reakci.

Otázka:

Asi jste zažil případy, kdy klient nespolupracuje. Takový klient může být například zmatený, apatický nebo může obviňovat nebo být agresivní. Jak si při těchto jednotlivých typech nespolupráce počínáte?

- 2 - Poradce se nejdříve snaží z problémového chování učinit téma hovoru, případně je chápat jako projev nějaké pochopitelné potřeby klienta.
- 1 - Poradce reaguje na problémové chování ihned odmítavě – žádá změnu klientova chování, moralizuje.
- 0 - Nelze posoudit.

4.3.5 Orientace na podporu či na péči

Pojmy podpory a péče při hodnocení kvality je třeba chápat následovně:

Jde o charakteristiky celkové strategie poradce, nikoliv o charakteristiky dílčích intervencí. Podporou zde rozumíme pomoc k autonomii a začlenění. Péčí zde rozumíme usnadnění života, úlevu od nepříjemných prožitků jakožto cíl sám o sobě.

Je-li poradce **orientován na podporu**, nedělá za klienta věci, které je s to udělat on sám, poskytuje mu pomoc jen tam, kde ji klient potřebuje, při řešení problému se snaží o maximální spoluúčast klienta na řešení, i když to bývá někdy postup zdouhavější. Pokud je poradce pro klienta důležitý jako vztažná osoba (tím, že klienta vyslechne, chápe a povzbudí), myslí poradce na to, aby v této roli nebyl déle než je nezbytně zapotřebí, aby klient uspokojení svých vztahových potřeb hledal ve svém přirozeném prostředí (rodina, přátelé, komunitní zdroje), případně aby se dovedl vyrovnat s jejich neuspokojováním.

Je-li poradce **orientován na péči**, snaží se usnadnit klientovi život tím, že za něj vyřídí něco, co by byl s to vyřídít on sám (např. sepiše žádost, kterou by klient byl s to zformulovat sám, intervenuje místo klienta, zatímco by bylo možno, aby ho jen doprovázel a pomáhal mu vést jednání), že opakovaně poslouchá klientovy průběžně se vynořující problémy, aniž by to bylo součástí vědomého plánu na pomoc v získání či obnovení větší kompetence ve zvládnání života, že tuto strategii zdůvodňuje konstatováním, že klient nemá nikoho jiného, ským by důvěrně sdílel své prožitky, a že tudíž je na poradci, aby tuto funkci plnil i *bez představy* o tom, jak by tento poradenský vztah mohl vést k *autonomii a začlenění*. Něco jiného když poradce poskytuje pomoc nasloucháním, empatickou odezvou či např. relaxačním cvičením klientovi tehdy, kdy je to přechodnou a *potřebnou fází na cestě k jeho autonomii* – pak jde o podporu, i když jinak by tytéž formy pomoci byly typickým případem péče. Musíme mít na paměti, že péče se může projevit především v déledobě vedených případech, proto nemůžeme očekávat, že případy péče budou u jakéhokoliv poradce převažovat.

Vodítkem pro klasifikaci orientace na podporu či na péči budou m.j. odpovědi poradce na otázky, co se změnilo od začátku práce na případu, co očekává v dalším průběhu, jak si představuje moment ukončení, resp. u případů již ukončených jak k ukončení došlo.

Následující otázky slouží pro hodnocení této a další položky.

Otázky

Kdy práci s klientem končíte?

Jak poznáte moment, kdy další práce nadbytečná a kdy ukončení práce neznamená předčasné zbavení se klienta? (je možno se vrátit k některým jednotlivým případům – zejména déledobým a ptát se na to, kdy a za jakých okolností by mohly být přiměřeně ukončeny.)

Stává se vám, že klient chce, abyste za něj řešil problémy, které by uměl řešit sám?

Co v takovém případě děláte?

- 2 - Poradce se orientuje téměř výhradně na poskytování podpory (strategie směřující k obnovení či udržení autonomie a začlenění).
- 1 - Poradce se nezdá orientuje na poskytování péče (strategie orientovaná na úlevu od nepříjemných prožitků bez perspektivy změny ve směru větší autonomie).
- 0 - Nelze posoudit.

Z odpovědi na právě položené otázky (4.3.5) můžeme posoudit i další položku:

4.3.6 Přiměřené ukončení poradenské služby

Protrahované ukončení služby se nejspíše odrazí nejen zde, ale i v předcházející položce. Poradce však může svou práci ukončit (nejspíše při obtížném problému či s obtížným klientem) i předčasně, např. tím, že nenabídne termín další konzultace, i když je zřejmé, že problém vyřešen není, klient chce pokračovat a nelze tvrdit, že v problému není možno pokračováním služeb víc udělat.

- 2 - Poradce se vědomě snaží skončit poskytování služby poté, co si ověřil, že s ohledem na dohodnutý cíl služby
 - a) se situace nebo její prožívání změnily natolik, že klient dál vystačí s vlastními silami nebo
 - b) není v silách poradce více pomoci nebo
 - c) klient přerušil spolupráci.
- 1 - Poradce končí spolupráci nezdá dříve nebo později, než odpovídá výše uvedenému kritériu.
- 0 - Nelze posoudit.

4.3.7 Odkazování

Ke kvalitě poradenských služeb patří i kvalita v odkazování. Poradce má mít přehled o návazných službách a organizacích, o to nejen o jejich existenci, adrese a telefonním čísle, nýbrž i o detailech způsobu kontaktování a podmínkách poskytování služeb. Existence centrálního odkazového adresáře poradny je známkou vyšší kvality.

Základní spektrum potřebných návazných služeb a organizací uvádí příloha, a to

a) pro všechny poradny a dále b) specifické další odkazy pro poradny rodinné a občanské. Další návazné služby a organizace, které by měl odkazový adresář zahrnovat, budou záviset na místních podmínkách a na specifickém zaměření poradny.

Odkazování s plnou podporou znamená, že poradce poskytuje klientovi kromě základních informací o službě též informace o způsobu kontaktování a podmínkách poskytování služeb, že usnadní kontakt s odkazovanou službou telefonátem, je-li to zapotřebí, a že nabízí klientovi, aby se znovu ozval, pokud by návazná služba nesplnila účel, pro který je doporučována.

Otázky:

*Na jaké jiné služby či organizace své klienty odkazujete, je-li to zapotřebí?
Jaké informace o těchto službách a organizacích svým klientům poskytujete?
Máte svůj osobní odkazový adresář?
Používáte centrální odkazový adresář pro celou poradnu?
Dovídáte se, jak Váš klient pochodil?
Když nepochodí, ozve se Vám?
Pokud ano:)Proč soudíte, že se Vám ozve?*

- 3 - Poradce odkazuje na základní spektrum potřebných návazných služeb a organizací s plnou podporou.
- 2 - Poradce odkazuje na základní spektrum potřebných návazných služeb a organizací s částečnou podporou.
- 1 - Poradce odkazuje jen na některé ze základního spektra potřebných návazných služeb a organizací
- 0 - Nelze posoudit.

4.4 Personální charakteristiky

Po absolvování rozhovorů o všech vylosovaných případech položí hodnotitel ještě otázky na personální charakteristiky. Stejně jako v předchozí části ani zde už své hodnocení s poradcem nekonzultuje.

Personální charakteristiky zjišťuje vedoucí hodnotící skupiny v rozhovoru s vedoucím (ředitelem) poradny, vedle toho pokládají otázky na personální charakteristiky i jednotliví hodnotitelé jednotlivým poradcům – tak, aby na každou otázku měl každý hodnotitel odpověď aspoň jednoho poradce. Na poslední otázku – Kvalifikace poradce – se ptáme vždy.

Pokud by poradce hovořil o personálních otázkách už dříve s jiným hodnotitelem, pak pochopitelně otázky už neopakujeme.

4.4.1 Fungování týmu poradny

Zajímáme se zde o to, zda základní tým je skutečně týmem – živou, dynamickou skupinou s vysokou mírou interakce uvnitř týmu, nebo zda je spíše formální skupinou, kde jsou důležité vertikální interakce (vedoucí-řadový pracovník) a míra komunikační výměny mezi členy týmu je nízká. Zjišťujeme to z frekvence, obsahu a důležitosti porad týmu poradny.

U malých poraden nelze tuto charakteristiku hodnotit.

Otázky:

Jak často se Váš tým schází na poradách?

Kdy byla taková porada naposledy?

A kdy předtím?

Co důležitého se na těchto posledních poradách probíralo?

Kdy bude příští porada?

Co například by mohlo způsobit, že by se porada odložila?

Kritérium: Tým poradny je skupinou s velkou mírou vzájemné interakce (porady 1x za 1-2 týdny, řeší se na nich problémy a nikoliv pouze předávají informace, porada se odkládá jen z mimořádných důvodů).

3 - Kritérium je v zásadě splněno.

2 - Kritérium je splněno jen částečně.

1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (základní tým je spíše formální skupinou s nízkou úrovní komunikační výměny mezi členy týmu).

0 - Nelze posoudit.

4.4.2 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení

Pokud je poradna řízena nějakou vyšší úrovní řízení, zajímáme se o to, zda v činnosti týmu poradny platí princip subsidiarity - tj. že problémy se řeší na té úrovni, na níž vznikají, a vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance.

Vedle toho zjišťujeme, zda v komunikaci mezi týmem a vyšší úrovní řízení jde v zásadě o dialog (tj. zda je zde snaha dojít k oboustranně přijatelnému řešení), nebo zda převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).

Otázky:

*Kdo rozhoduje o výběru a přijetí nového poradce?
o dělbě úkolů mezi pracovníky týmu?
o čerpání dovolené pracovníků týmu?
o detailech estetické úpravy prostor poradny?
o pohyblivých složkách mzdy pracovníků týmu?*

*Co by se stalo, kdyby tým poradny nesouhlasil s nějakým rozhodnutím týkající se poradny, které učinili „nahore“? Kdy naposledy se to stalo?
Jaký to mělo dopad?*

Kritérium: Tým je autonomní jednotkou, která řeší své běžné provozní problémy sama. V komunikaci s vyššími úrovněmi řízení převládá dialog nad direktivním stylem řízení.

- 9 - Poradna není řízena žádnou vyšší úrovní.
- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (poradna je řízena direktivně z vyšších úrovní řízení.).
- 0 - Nelze posoudit.

4.4.3 Hodnocení poradců

Má-li se organizace vyvíjet, potřebuje mít fungující zpětnovazební mechanismy, které u pracovníků posilují žádoucí jednání a oslabují jednání nežádoucí. To je funkcí hodnocení. Zjišťujeme, nakolik vedoucí hodnotí poradce podle kvality služeb poskytovaných uživatelům, a nakolik podle kritérií jiných (věk, praxe, kvalifikace, ochota vyjít vedoucímu vstříc a pod.)

Otázky:

*Zkuste si představit toho z vašich kolegů-poradců, kterého vedoucí/ředitel hodnotí nejvýš - aniž byste ho jmenoval. Podle čeho poznáváte, že hodnotí nejvýš právě jeho?
Čím si dotyčný kolega takové hodnocení zasloužil?*

Kritérium: V poradně funguje hodnocení poradců, v němž je hlavní důraz kladen na kvality služeb poskytovaných uživatelům (rozlišovací charakteristiky lepších a horších poradců se převážně týkají poskytování služeb). Poradci rozpoznávají hodnocení vedoucího týmů z jeho konkrétních projevů – verbálních či finančních.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

4.4.4 Vzdělávání a výcvik poradců

Otázky:

*Prošel jste v uplynulém roce nějakým vzděláváním užitečným pro práci poradce?
Jaké vzdělávání to bylo?
Jak se poradci dovídají o možnostech vzdělávání a jak se rozhoduje o tom, zda určitý kurs budou moci absolvovat či nikoliv?*

Kritérium: Vedoucí poradny má představu o oblastech, v nichž je zapotřebí další vzdělávání poradců s ohledem na zaměření poradny a potřeby jejích klientů, a aktivně napomáhá vzdělávání poradců v tomto směru. Vzdělávání poradců je podporováno.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (vzdělávání poradců je nedostatečné).
- 0 - Nelze posoudit.

4.4.5 Odborné vedení a supervize poradců

Je třeba vyjasnit pojmy odborné vedení a supervize.

Odborným vedením je zde myšlena ta část vedení pracovníka nadřazeným, která se týká odborných pracovních postupů, jde nejčastěji o pokyny (tedy kontrolu). Odborné vedení se provádělo a provádí ve všech organizacích.

Supervizi (máme na mysli případovou supervizi) je zde myšleno strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli, (případně s příbuznými uživateli) nebo s dalšími pracovníky. Rozdíl proti odbornému vedení je zde v tom, že

a) těžiště procesu je v rozboru konkrétní problémové situace zasazené v jedinečném mezilidském kontextu (nikoliv tedy v předávání obecně platných postupů) a

b) těžiště procesu spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.

(Pokud se supervizních sezení účastní jeden tým pracovníků, může se supervize jednotlivců prolínat se supervizí týmu, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu jako celku. V tomto případě však musí jít o supervizora externího.)

Supervize je metoda v našich podmínkách relativně nová. Termín supervize je často zdrojem nedorozumění, a to i mezi lidmi, kteří ji provádějí. Přesto se supervizi při hodnocení personálních charakteristik nemůžeme vyhnout.

Otázky:

Jak často máte příležitost systematicky probírat své problémy s jednotlivými klienty?

Vzpomeňte si prosím na nějaký případ z letošního roku, kdy se nějaký významnější problém s klientem objevil.

Pomohl Vám někdo s řešením problému?

Jaký to byl problém?

Jak to dopadlo?

Máte možnost supervize u externího supervizora, kdybyste to potřeboval?

Kritérium: Poradci se v náročných situacích s uživateli obracejí o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. Všichni nebo alespoň většina poradců se účastní supervize nejméně jednou měsíčně (u dobrovolníků nejméně 4x ročně). V případě potřeby má poradce možnost konzultace s externím supervizorem.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

4.4.6 Výběr a zácvek poradců

Otázky:

*Kdy přišel naposledy nový poradce do vaší poradny?
Kdo to byl?
Jakým způsobem probíhalo jeho přijetí a zapracování?
Jak dlouho zácvik trval?
Kdy předtím přišel nový poradce?
Byl způsob zácviku stejný nebo se v něčem lišil?
Stalo se někdy, že se nový pracovník během doby zaškolování neosvědčil a odešel?
Je způsob zácviku nového poradce nějak písemně stanoven?*

Kritérium: Je stanoven způsob výběru poradců. Je stanovena zkušební doba, během níž je definovaným způsobem vyhodnocována práce nového poradce s uživateli. Doba definovaného zácviku trvá alespoň měsíc, během kterého je nový poradce zaučován zkušeným poradcem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je písemně stanoven.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

4.4.7 Kvalifikace poradce

Zatímco při hodnocení kvality rezidenčních služeb můžeme u jednotlivých uživatelů alespoň orientačně posuzovat podporu potřebnou a podporu poskytovanou, na hodnocení kvality jednotlivých poradenských intervencí aspirovat nemůžeme. Tím nabývá na závažnosti posouzení kvalifikace poradců. Zároveň připomeňme definici poradenství: „proces, při kterém vycvičený odborník poskytuje druhému člověku podporu a vedení...“ (viz kapitola „Specifická východiska vztahující se k poradenství“ této metodiky). O poradenství tedy můžeme hovořit jen tehdy, má-li poradce náležitý výcvik.

Kvalifikaci psychologů (případně nepsychologů s psychoterapeutickým vzděláním) v rodinných poradnách je třeba hodnotit jinými (podstatně náročnějšími) měřítky než kvalifikaci jiných poradců v sociálních službách. Proto ji posuzujeme podle jiné tabulky.

Na závěr se Vás ještě potřebuji zeptat na Vaši profesionální kvalifikaci a zkušenost. (Odpovědi zapisujeme slovy.)

Otázky:

*Jaké je Vaše nejvyšší školní vzdělání?
Jak dlouho pracujete jako poradce v této poradně?
Pracoval už dříve s problémy, jaké řešíte zde v poradně? Kde a jak dlouho?
Absolvoval jste nějaký výcvik speciálně zaměřený na Vaši práci poradce?
Kdy to bylo?
Jak dlouhý to byl výcvik?
Jak se kurs jmenoval?
Kdo ho pořádal a kdo vyučoval?
Jste v nějakém výcviku v současné době?
Absolvoval jste výcvik v supervizi? Provádíte ji?
(U manželských a rodinných poradců) Získal jste některý z kvalifikačních stupňů AMRP?
Máte speciální psychoterapeutické vzdělání? Jaké?*

Posuzování kvalifikace poradců běžných poraden

Tabulka umožňuje zařadit kvalifikaci každého poradce do jedné ze tří kategorií:

- A plně kvalifikován
- B částečně kvalifikován
- C nekvalifikován.

Tabulka bere v úvahu

školní kvalifikaci ve vztahu k oblasti poradenství, v níž dotyčný poskytuje poradenské služby (psychologické, právní, zdravotní či praktické životní poradenství), která může být buď pro danou oblast specifická (např. absolvent právnické fakulty či sociálně-právní školy poskytující právní poradenství) nebo nespécifická (pracovník s jiným školním vzděláním – např. zdravotní sestra - poskytující právní poradenství),
délku praxe s poradenstvím v dané oblasti poradenství (v poradně či mimo ni) a
absolvování výcviku, rovněž specificky zaměřeného na danou oblast.

Tabulka obsahuje úvahu, že

- a) praxe přes 5 let do značné míry kompenzuje chybějící specifický výcvik,
- b) dlouhodobý specifický výcvik může plně kompenzovat chybějící specifické školní vzdělání.

Jednotlivé úrovně vzdělání (úplné vysokoškolské, bakalářské a vyšší odborné, středoškolské (rozumí se s maturitou) a základní jsou chápány jako kvalitativně různé. Tabulka tedy neumožňuje kompenzaci úrovně školního vzdělání ostatními faktory kvalifikace (délkou praxe či specifickým výcvikem)..

Poradci, kteří se nacházejí v procesu přípravy na vyšší kvalifikační stupeň a pracují pod odborným vedením, jsou vedle kódu kvalifikace označeni ještě písmenem „p“ (=v *přípravě*). Toto označení je signálem, že nižší kvalifikace je v daném případě nejspíše jen dočasnou záležitostí.

| Školní vzdělání | Specifická praxe | Specifický výcvik | Klasifikace | V přípravě? |
|---|------------------|-------------------|-------------|-------------|
| Specifické (pro danou oblast poradenství) | přes 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | A | --- |
| | | kratší nebo žádný | B | ano - ne |
| | do 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | A | --- |
| | | kratší nebo žádný | C | ano - ne |
| Nespécifické | přes 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | B | ano - ne |
| | | kratší nebo žádný | B | ano - ne |
| | do 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | B | ano - ne |
| | | kratší nebo žádný | C | ano - ne |

Legenda:

Specifické školní vzdělání:

Poradenství v oblasti mezilidských vztahů (psychologické-nikoliv však v rodinné poradně)

VŠ (Mgr.) - psychologie, sociální práce

Bc., VOŠ - škola se sociálním zaměřením (sociálně-právní, sociálně-pedagogická apod.)

SŠ - sociálně-právní

Právní poradenství

VŠ - právnická fakulta

Bc., VOŠ - sociálně-právní

SŠ - sociálně-právní

Zdravotní poradenství

VŠ - lékařská fakulta

Bc., VOŠ - se zdravotním zaměřením

SŠ - střední zdravotní škola

Praktické životní poradenství

VŠ i SŠ - jakékoliv z výše uvedených, nadto počítáme i pedagogické vzdělání

Nespecifické školní vzdělání:

VŠ i SŠ – - jiné než výše uvedené humanitní vzdělání
 - specifické vzdělání pro jinou oblast poradenství, než jakou poradce praktikuje (např. právník řešící psychologické problémy, psycholog právní problémy a pod.)

Nižší než úplné střední vzdělání (včetně pouze základního vzdělání) se objeví v některých poradnách (např. poradny romské), zpravidla se jedná o praktické životní poradenství. Kvalifikaci A,B či C pak posuzujeme dle řádku „nespecifické školní vzdělání“, přitom ovšem nezapomínáme uvést, že jde o nižší než střední školní vzdělání.

Specifická praxe

Praxe v poradně nebo v práci se stejnou problematikou mimo poradnu (např. advokátská či soudcovská praxe právníka)

Specifický výcvik

Výcvik zaměřený přímo na práci v daném typu poradny.
 Krátkodobý: 35-100 hodin, včetně hodin kvalifikační supervize.
 Dlouhodobý: delší než 150 hodin.

Posuzování kvalifikace manželských a rodinných poradců

Tabulka přebírá kvalifikační stupně Asociace manželských a rodinných poradců. Tabulka se nevztahuje na specializované poradce rodinných poraden – sociální pracovníky (zpravidla provádějí příjem a distribuci klientů), právníky, lékaře apod. Kvalifikaci těchto poradců hodnotíme podle tabulky pro poradce běžných poraden. Umožňuje zařadit kvalifikaci každého poradce do jedné ze tří kategorií:

- A plná kvalifikace (samostatný manželský a rodinný poradce)
- B základní kvalifikace (manželský a rodinný poradce)
- C nekvalifikován.

| Předchozí vzdělání | Stáže | Specifická praxe | Specifický výcvik | Supervize | Klasifikace | V přípravě na vyšší? |
|---|---------------------------------|---------------------|------------------------------|-----------|-------------|----------------------|
| Úplné VŠ vzdělání humanitní či medicínské (s předepsanou kvótou 780 hod. psychologie a psychoterapie) | 230 hod. na defín. pracovištích | 580 hod. konzultací | kurs 35 hod. | 50 hod. | B | ano - ne |
| Kvalifikace manž. a rod. poradce | --- | 4 roky | 350 hod výcvik +35 hod. kurs | 50 hod. | A | --- |
| Nesplnění požadavků pro B | ----- | | | | C | ano - ne |

Kvalifikace pro psychoterapii

Posouzení psychoterapeutické kvalifikace poradce potřebujeme pro hodnocení psychologických intervencí: není-li poradce kvalifikovaným psychoterapeutem, hodnotíme druh poskytovaných služeb jako podávání informací a rad, má-li psychoterapeutickou kvalifikaci, hodnotíme jeho intervence jako psychoterapii.

Psychoterapeutická kvalifikace tvoří podstatnou část vzdělání samostatného manželského a rodinného poradce. V rozsahu předepsaném jako minimální vzdělání samostatného manželského a rodinného poradce (např. 200 hod sebezkušenostního výcviku) jde však jen o základní kvalifikaci pro psychoterapii (v případě manželského a rodinného poradce: pro rodinnou a manželskou terapii a kratší terapii individuální).

Řada manželských a rodinných poradců má však úplný psychoterapeutický výcvik (nejčastěji pětiletý psychoterapeutický výcvik v rozsahu 500 hod. v systému SUR nebo z polistopadové doby výcvik v některém z akreditovaných psychoterapeutických institutů). I toto vzdělání představuje důležitou známku kvalifikace poradce, proto ho také zjišťujeme a uvádíme v protokolu z hodnocení.

(Uvádíme definice psychoterapie nesystematické (vyžadující základní psychoterapeutické vzdělání) a systematické (vyžadující speciální psychoterapeutickou kvalifikaci), jak je formulovalo ministerstvo zdravotnictví pro potřeby zdravotních pojišťoven:

Psychoterapie individuální nesystematická prováděná psychiatrem, psychologem nebo lékařem s psychoterapeutickou kvalifikací (kód 35510):

Psychoterapie cílená ke konkrétnímu problému s nabídkou racionálnějších emočních nebo sociálních řešení, posílení pozitivního zdravého vývoje. Provádí lékař či psycholog se základní psychoterapeutickou kvalifikací.

Psychoterapie individuální systematická prováděná psychologem se speciální psychoterapeutickou kvalifikací (kód 35520):

Vysoce kvalifikovaná systematická psychoterapie směřující k dlouhodobému či trvalému odstranění hlavních zdravotních obtíží pacienta prostřednictvím změn v jeho osobnosti a chování.)

| Sebezkušenostní výcvik | Psychoterapeutická teorie | Supervize | Klasifikace |
|------------------------|---------------------------|-----------|---|
| 200 hod. | 100 hod. | 50 hod. | Základní psychoterapeutická kvalifikace |
| 400 hod. | 150 hod. | 100 hod. | Kvalifikace pro systemickou psychoterapii |

Skupinová psychoterapie – vyžaduje stejnou kvalifikaci jako systematická individuální psychoterapie, pouze s tím, že sebezkušenostní výcvik musí probíhat ve skupině.

Kvalifikace pro supervizi

Zjišťujeme také kvalifikaci pro supervizi – u manželských a rodinných poradců jsou supervizoři ustanoveni Asociací manželských a rodinných poradců, v občanských poradnách Asociací občanských poraden, jinde mohou být mezi poradci absolventi výcviků pro supervizi. Za supervizora však považujeme jen toho, kdo supervizi skutečně provádí (na vlastním pracovišti či jinde), nikoliv poradce, který pouze byl ustanoven či absolvoval kurs, ale supervizi neprovede.

Na závěr se Vás ještě potřebuji zeptat na Vaši profesionální kvalifikaci a zkušenost. (*Odpovědi zapisujeme slovy.*)

Otázky:

Jaké je Vaše nejvyšší školní vzdělání?

Jak dlouho pracujete jako poradce v této poradně?

Pracoval jste už dříve s problémy, jaké řešíte zde v poradně? Kde a jak dlouho?

Absolvoval jste nějaký výcvik speciálně zaměřený na Vaši práci poradce?

Kdy to bylo?

Jak dlouhý to byl výcvik?

Jak se kurs jmenoval?

Kdo ho pořádal a kdo vyučoval?

Kritérium:

- A plná kvalifikace
- B základní kvalifikace
- C nekvalifikován

Případně: „p“ - v přípravě

4. A Záznam o hodnocení jednotlivého případu

Respondent č.:
Poradce:

Datum:
Hodnotitel:

4.1 Hodnocení dokumentace _____

4.2 Jednotlivé případy

4.2.1 Druh problému

4.2.1.1 Příslušnost k cílové skupině _____

4.2.1.2 Nepříznivá sociální situace _____

4.2.2 Poskytované služby

4.2.2.1 Oblast poskytované pomoci _____

4.2.2.2 Dílčí poradenské služby

1 Informace a rady _____

2 Prosazování práv a zájmů _____

3 Výchovné, vzdělávací, aktivizační _____ (slovy:)

4 Psychoterapie _____

4.2.3 Počet intervencí _____

4.2.3 Průběh a výsledek

4.2.3.1 Odhad výsledku _____

4.3 Průběh konzultace a poradenského procesu

(vyplňuje se pouze na jednom z archů případů určitého poradce)

4.3.1 Přijetí klienta _____

4.3.2 Zjišťování problému a stanovení indiv. cíle _____

4.3.3 Otevřenost vůči hlubším souvislostem problému _____

4.3.4 Pozitivní přístup vůči problémovému chování _____

4.3.5 Orientace na podporu či péči _____

4.3.6 Přiměřené ukončení poradenské služby _____

4.3.7 Odkazování _____

**ROZHOVORY S PRACOVNÍKY:
OTÁZKY NA PERSONÁLNÍ PRÁCI A ZPŮSOB ŘÍZENÍ**

**4. B
Arch pro rozhovor s poradci o jednotlivých případech**

Excelová tabulka č. 1

5. ROZHOVORY S PRACOVNÍKY

Personální charakteristiky zjišťuje vedoucí hodnotící skupiny v rozhovoru s vedoucím (ředitelem) poradny, vedle toho pokládají otázky na personální charakteristiky i jednotliví hodnotitelé jednotlivým poradcům – tak, aby na každou otázku měl každý hodnotitel odpověď aspoň jednoho poradce. Pokud by poradce hovořil o personálních otázkách už dříve s jiným hodnotitelem, pak pochopitelně otázky už neopakujeme. Na poslední otázku – Kvalifikace poradce – se ptáme vždy.

Ve větší poradně doporučujeme požádat vedoucího (ředitele), aby si k ruce vzal seznam poradců. Uspadní to odpovědi na některé otázky (hodnocení pracovníků a vzdělávání pracovníků).

U některých charakteristik je uvedeno dvojí znění možných otázek: pro vedoucího (ředitele) a pro řadové poradce.

5.1 Fungování týmu poradny

Zajímáme se zde o to, zda základní tým je skutečně týmem – živou, dynamickou skupinou s vysokou mírou interakce uvnitř týmu, nebo zda je spíše formální skupinou, kde jsou důležité vertikální interakce (vedoucí-řadový pracovník) a míra komunikační výměny mezi členy týmu je nízká. Zjišťujeme to z frekvence, obsahu a důležitosti porad týmu poradny.

U malých poraden nelze tuto charakteristiku hodnotit.

Otázky:

*Jak často se Váš tým schází na poradách?
Kdy byla taková porada naposledy?
A kdy předtím?
Co důležitého se na těchto posledních poradách probíralo?
Kdy bude příští porada?
Co například by mohlo způsobit, že by se porada odložila?*

Kritérium: Tým poradny je skupinou s velkou mírou vzájemné interakce (porady 1x za 1-2 týdny, řeší se na nich problémy a nikoliv pouze předávají informace, porada se odkládá jen z mimořádných důvodů).

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (základní tým je spíše formální skupinou s nízkou úrovní komunikační výměny mezi členy týmu).
- 0 - Nelze posoudit.

5.2 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení

Pokud je poradna řízena nějakou vyšší úrovní řízení, zajímáme se o to, zda v činnosti týmu poradny platí princip subsidiarity – tj. že problémy se řeší na té úrovni, na níž vznikají, a vyšší úroveň řízení vstupuje do řešení jen tehdy, když s řešením, k němuž došlo na nižší úrovni, nesouhlasí, nebo jako odvolací instance.

Vedle toho zjišťujeme, zda v komunikaci mezi týmem a vyšší úrovní řízení jde v zásadě o dialog (tj. zda je zde snaha dojít k oboustranně přijatelnému řešení), nebo zda převládá direktivní styl řízení (nařizování, povolování, zamítání).

Otázky:

*Kdo rozhoduje o výběru a přijetí nového poradce?
o dělbě úkolů mezi pracovníky týmu?
o čerpání dovolené pracovníků týmu?
o detailech estetické úpravy prostor poradny?
o pohyblivých složkách mzdy pracovníků týmu?*

*Co by se stalo, kdyby tým poradny nesouhlasil s nějakým rozhodnutím týkající se poradny, které učinili „nahore“? Kdy naposledy se to stalo?
Jaký to mělo dopad?*

Kritérium: Tým je autonomní jednotkou, která řeší své běžné provozní problémy sama. V komunikaci s vyššími úrovněmi řízení převládá dialog nad direktivním stylem řízení.

- 9 - Poradna není řízena žádnou vyšší úrovní.
- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (poradna je řízena direktivně z vyšších úrovní řízení).
- 0 - Nelze posoudit.

5.3 Hodnocení poradců

Má-li se organizace vyvíjet, potřebuje mít fungující zpětnovazební mechanismy, které u pracovníků posilují žádoucí jednání a oslabují jednání nežádoucí. To je funkce hodnocení. Zjišťujeme, nakolik vedoucí hodnotí poradce podle kvality služeb poskytovaných uživatelům, a nakolik podle kritérií jiných (věk, praxe, kvalifikace, ochota vyjít vedoucímu vstříc a pod.)

(Ve větší poradně) Teď si prosím vezměte k ruce seznam poradců vaší poradny. Projděte ho a pokuste se najít dva poradce, kteří jsou podle vašeho názoru v práci lepší než ostatní, kteří podávají nejlepší výkon. Není třeba, abyste tyto poradce jmenoval(a).

Zkuste popsat, v čem jsou lepší než ostatní, čím se liší od ostatních (aspoň dvě tři charakteristiky u každého).

Teď si zkuste uvědomit, z čeho poznáváte, že ti poradci takoví skutečně jsou, že to není jen vaše představa o nich.

(Pomůcka, kdyby vedoucí týmu neuváděl konkrétní projevy poradců: Například kdyby se ten pracovník náhle změnil a začal by být průměrným poradcem, takovým, jako jsou ostatní, z čeho konkrétně byste tu změnu poznal (a)? Snažíme se, aby vedoucí byl velmi konkrétní v popisu chování poradce, aby se neuchyloval jen k všeobecným hodnocením. Např.: „Už by nebyl tak pracovitý“, pak se ptáme: „A z čeho byste poznal(a), že už není tak pracovitý?“.)

Zkuste odhadnout, zda tito poradci vědí, že si jejich práce ceníte, a že je to právě pro ty dobré projevy, které jste uváděl.

Z čeho to mohou poznat?

Teď si prosím znovu vezměte k ruce seznam poradců a pokuste se najít dva poradce, kteří jsou podle vašeho názoru v práci naopak horší než ostatní. Zase není třeba, abyste je jmenoval(a).

Zkuste popsat, v čem jsou horší než ostatní (aspoň dvě tři charakteristiky u každého).

Teď si zkuste uvědomit, z čeho poznáváte, že ti poradci takoví skutečně jsou, že to není jen vaše představa o nich.

Zkuste odhadnout, zda tito poradci vědí, že s jejich prací nejste spokojeni, a to právě pro kvůli těm projevům, které jste uváděl.

Z čeho to mohou poznat?

(V malé poradně, kde je vedle vedoucího třeba jen jeden či dva poradci.) Teď si prosím vybavte poradce Vaší poradny a zkuste si představit, že se ve své práci zřetelně zlepšili. Podle čeho byste rozpoznal, že pracují lépe?

Kdyby se naopak ve své práci zhoršili, podle čeho byste rozpoznával jejich zhoršení?

Myslíte, že tito poradci vědí, že na jejich výkonu hodnotíte právě tyto charakteristiky? Z čeho to mohli zatím poznat?

Kritérium: V poradně funguje hodnocení poradců, v němž je hlavní důraz kladen na kvality služeb poskytovaných uživatelům (rozlišovací charakteristiky lepších a horších poradců se převážně týkají poskytování služeb). Poradci rozpoznávají hodnocení vedoucího týmů z jeho konkrétních projevů – verbálních či finančních.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

5.4 Vzdělávání a výcvik poradců

Vezměte si prosím k ruce zase seznam poradců a zkuste teď sestavit přehled o jejich odborném vzdělávání v uplynulém roce (tj. v posledních 12 měsících).

| Vzdělávání: | Počet poradců: | | |
|--|----------------|--|--|
| Délka vzdělávání: | | | |
| Žádné vzdělávání (méně než 1 den) | | | |
| 1-2 dny | | | |
| 3-5 dnů | | | |
| Víc než týden | | | |
| Účast ve víceletém výcviku či vzdělávání | | | |

(Zaneste všechny členy týmu do výše uvedené tabulky – čárkováním: ////.)

Kdo účast na vzdělávání obvykle navrhuje – poradce nebo organizace?
 Jak se organizace a poradci dovídají o nabídkách vzdělávání?
 Existují témata, pro která ústav aktivně hledá odpovídající nabídky vzdělávání?
 Máte představu, v čem by se poradci potřebovali dále vzdělávat, aby to odpovídalo potřebám klientů poradny?

Kritérium: Vedoucí poradny má představu o oblastech, v nichž je zapotřebí další vzdělávání poradců s ohledem na zaměření poradny a potřeby jejich klientů, a aktivně napomáhá vzdělávání poradců v tomto směru. Vzdělávání poradců je podporováno.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno (vzdělávání poradců je nedostatečné).
- 0 - Nelze posoudit.

5.5 Odborné vedení a supervize poradců

Je třeba vyjasnit pojmy odborné vedení a supervize.

Odborným vedením je zde myšlena ta část vedení pracovníka nadřazeným, která se týká odborných pracovních postupů, jde nejčastěji o pokyny (tedy kontrolu). Odborné vedení se provádělo a provádí ve všech organizacích. Supervizi (máme na mysli supervizi případovou) je zde myšleno strukturované uvažování nad konkrétními problémovými situacemi, které vznikly v interakci jednotlivého pracovníka s uživateli, (případně s příbuznými uživateli) nebo s dalšími pracovníky. Rozdíl proti odbornému vedení je zde v tom, že

a) těžiště procesu je v rozboru konkrétní problémové situace zasazené v jedinečném mezilidském kontextu (nikoliv tedy v předávání obecně platných postupů) a

b) těžiště procesu spočívá ve vzdělávání (rozvoji kompetence) pracovníka, zatímco prvek kontroly je méně výrazný.

(Pokud se supervizních sezení účastní jeden tým pracovníků, může se supervize jednotlivců prolínat se supervizí týmu, kdy tématem uvažování je spolupráce týmu jako celku. V tomto případě však musí jít o supervizora externího.)

Supervize je metoda v našich podmínkách relativně nová. Termín supervize je často zdrojem nedorozumění, a to i mezi lidmi, kteří ji provádějí. Přesto se supervizi při hodnocení personálních charakteristik nemůžeme vyhnout.

Jak často mají poradci příležitost systematicky probírat své problémy s jednotlivými klienty? Vzpomeňte si prosím na dva případy z letošního roku, kdy se nějaký významnější problém poradce s klientem objevil.

Pomohl jim někdo s řešením problému?

Jaké to byly problémy?

Jak to dopadlo?

Mají vaši poradci možnost supervize?

Mohou požádat i o konzultaci u externího supervizora, kdyby to potřebovali?

Kritérium: Poradci se v náročných situacích s uživateli obracují o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. Všichni nebo alespoň většina poradců se účastní supervize nejméně jednou měsíčně (u dobrovolníků nejméně 4x ročně). V případě potřeby má poradce možnost konzultace s externím supervizorem.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

5.6 Výběr a zácvik poradců

Kdy přišel naposledy nový poradce do vaší poradny? Kdo to byl? Jakým způsobem probíhalo jeho přijetí a zapracování? Jak dlouho zácvik trval?

Kdy předtím přišel nový poradce? Byl způsob zácviku stejný nebo se v něčem lišil?

Stalo se někdy, že se nový pracovník během doby zaškolování neosvědčil a odešel?

Je způsob zácviku nového poradce nějak písemně stanoven?

Kritérium: Je stanoven způsob výběru poradců. Je stanovena zkušební doba, během níž je definovaným způsobem vyhodnocována práce nového poradce s uživateli. Doba definovaného zácviku trvá alespoň měsíc, během kterého je nový poradce zaučován zkušeným poradcem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zácviku je písemně stanoven.

- 3 - Kritérium je v zásadě splněno.
- 2 - Kritérium je splněno jen částečně.
- 1 - Kritérium je v zásadě nesplněno.
- 0 - Nelze posoudit.

5.7 Kvalifikace poradce

Zatímco při hodnocení kvality rezidenčních služeb můžeme u jednotlivých uživatelů alespoň orientačně posuzovat podporu potřebnou a podporu poskytovanou, na hodnocení kvality jednotlivých poradenských intervencí aspirovat nemůžeme. Tím nabývá na závažnosti posouzení kvalifikace poradců. Zároveň připomeňme

definici poradenství: „proces, při kterém vycvičený odborník poskytuje druhému člověku podporu a vedení...“ (viz kapitola „Specifická východiska vztahující se k poradenství“ této metodiky). O poradenství tedy můžeme hovořit jen tehdy, má-li poradce náležitý výcvik.

Kvalifikaci psychologů (případně nepsychologů s psychoterapeutickým vzděláním) v rodinných poradnách je třeba hodnotit jinými (podstatně náročnějšími) měřítky než kvalifikaci jiných poradců v sociálních službách. proto ji posuzujeme podle jiné tabulky.

Na závěr se Vás ještě potřebuji zeptat na Vaši profesionální kvalifikaci a zkušenost. (Odpovědi zapisujeme slovy.)

Jaké je Vaše nejvyšší školní vzdělání?

Jak dlouho pracujete jako poradce v této poradně?

Pracoval už dříve s problémy, jaké řešíte zde v poradně? Kde a jak dlouho?

Absolvoval jste nějaký výcvik speciálně zaměřený na Vaši práci poradce?

Kdy to bylo?

Jak dlouhý to byl výcvik?

Jak se kurs jmenoval?

Kdo ho pořádal a kdo vyučoval?

Jste v nějakém výcviku v současné době?

Absolvoval jste výcvik v supervizi? Provádíte ji?

(U manželských a rodinných poradců) Získal jste některý z kvalifikačních stupňů AMRP?

Máte speciální psychoterapeutické vzdělání? Jaké?

Posuzování kvalifikace poradců běžných poraden

Tabulka umožňuje zařadit kvalifikaci každého poradce do jedné ze tří kategorií:

- A plně kvalifikován
- B částečně kvalifikován
- C nekvalifikován.

Tabulka bere v úvahu

školní kvalifikaci ve vztahu k oblasti poradenství, v níž dotyčný poskytuje poradenské služby (psychologické, právní, zdravotní či praktické životní poradenství), která může být buď pro danou oblast specifická (např. absolvent právnické fakulty či sociálně-právní školy poskytující právní poradenství) nebo nespecifická (pracovník s jiným školním vzděláním – např. zdravotní sestra - poskytující právní poradenství),
délku praxe s poradenstvím v dané oblasti poradenství (v poradně či mimo ni) a
absolvování výcviku, rovněž specificky zaměřeného na danou oblast.

Tabulka obsahuje úvahu, že

- c) praxe přes 5 let do značné míry kompenzuje chybějící specifický výcvik,
- d) dlouhodobý specifický výcvik může plně kompenzovat chybějící specifické školní vzdělání.

Jednotlivé úrovně vzdělání (úplné vysokoškolské, bakalářské a vyšší odborné, středoškolské (rozumí se s maturitou) a základní jsou chápány jako kvalitativně různé. Tabulka tedy neumožňuje kompenzaci úrovně školního vzdělání ostatními faktory kvalifikace (délkou praxe či specifickým výcvikem)..

Poradci, kteří se nacházejí v procesu přípravy na vyšší kvalifikační stupeň a pracují pod odborným vedením, jsou vedle kódu kvalifikace označeni ještě písmenem „p“ (=v přípravě). Toto označení je signálem, že nižší kvalifikace je v daném případě nejspíše jen dočasnou záležitostí.

| Školní vzdělání | Specifická praxe | Specifický výcvik | Klasifikace | V přípravě? |
|-----------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|
|-----------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|

| | | | | |
|--|------------|-------------------|---|----------|
| Specifické (pro danou oblast poradenství) | přes 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | A | --- |
| | | kratší nebo žádný | B | ano - ne |
| | do 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | A | --- |
| | | kratší nebo žádný | C | ano - ne |
| Nespecifické | přes 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | B | ano - ne |
| | | kratší nebo žádný | B | ano - ne |
| | do 5 let | dlouhodobý | A | --- |
| | | krátkodobý | B | ano - ne |
| | | kratší nebo žádný | C | ano - ne |

Legenda:

Specifické školní vzdělání:

Poradenství v oblasti mezilidských vztahů (psychologické-nikoliv však v rodinné poradně)

VŠ (Mgr.) - psychologie, sociální práce

Bc., VOŠ - škola se sociálním zaměřením (sociálně- právní, sociálně- pedagogická apod.)

SŠ - sociálně-právní

Právní poradenství

VŠ - právnická fakulta

Bc., VOŠ - sociálně - právní

SŠ - sociálně-právní

Zdravotní poradenství

VŠ - lékařská fakulta

Bc., VOŠ - se zdravotním zaměřením

SŠ - střední zdravotní škola

Praktické životní poradenství

VŠ i SŠ - jakékoliv z výše uvedených, nadto počítáme i pedagogické vzdělání

Nespecifické školní vzdělání:

VŠ i SŠ -
 - jiné než výše uvedené humanitní vzdělání
 - specifické vzdělání pro jinou oblast poradenství, než jakou poradce praktikuje (např. právník řešící psychologické problémy, psycholog právní problémy a pod.)

Nižší než úplné střední vzdělání (včetně pouze základního vzdělání) se objeví v některých poradnách (např. poradny romské), zpravidla se jedná o praktické životní poradenství. Kvalifikaci A,B či C pak posuzujeme dle řádku „nespecifické školní vzdělání“, přitom ovšem nezapomínáme uvést, že jde o nižší než střední školní vzdělání.

Specifická praxe

Praxe v poradně nebo v práci se stejnou problematikou mimo poradnu (např. advokátská či soudcovská praxe právníka)

Specifický výcvik

Výcvik zaměřený přímo na práci v daném typu poradny.
 Krátkodobý - 35-100 hodin, včetně hodin kvalifikační supervize.
 Dlouhodobý - delší než 150 hodin.

Posuzování kvalifikace manželských a rodinných poradců

Tabulka přebírá kvalifikační stupně Asociace manželských a rodinných poradců. Tabulka se nevztahuje na specializované poradce rodinných poraden - sociální pracovníky (zpravidla provádějí příjem a distribuci klientů), právníky, lékaře apod. Kvalifikaci těchto poradců hodnotíme podle tabulky pro poradce běžných poraden. Umožňuje zařadit kvalifikaci každého poradce do jedné ze tří kategorií:

- A plná kvalifikace (samostatný manželský a rodinný poradce)
- B základní kvalifikace (manželský a rodinný poradce)
- C nekvalifikován.

| Předchozí vzdělání | Stáže | Specifická praxe | Specifický výcvik | Supervize | Klasifikace | V přípravě na vyšší? |
|---|---------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------|-------------|----------------------|
| Úplné VŠ vzdělání humanitní či medicínské (s předepsanou kvótou 780 hod. psychologie a psychoterapie) | 230 hod. na defin. pracovištích | 580 hod. konzultací | kurs 35 hod. | 50 hod. | B | ano - ne |
| Kvalifikace manž. a rod. poradce | --- | 4 roky | 350 hod. výcvik + 35 hod kurs | 50 hod. | A | --- |
| Nesplnění požadavků pro B | ----- | | | | C | ano - ne |

Kvalifikace pro psychoterapii

Posouzení psychoterapeutické kvalifikace poradce potřebujeme pro hodnocení psychologických intervencí: není-li poradce kvalifikovaným psychoterapeutem, hodnotíme druh poskytovaných služeb jako podávání informací a rad, má-li psychoterapeutickou kvalifikaci, hodnotíme jeho intervence jako psychoterapii.

Psychoterapeutická kvalifikace tvoří podstatnou část vzdělání samostatného manželského a rodinného poradce. V rozsahu předepsaném jako minimální vzdělání samostatného manželského a rodinného poradce (např. 200 hod sebezkušenostního výcviku) jde však jen o základní kvalifikaci pro psychoterapii (v případě manželského a rodinného poradce: pro rodinnou a manželskou terapii a kratší terapii individuální).

Řada manželských a rodinných poradců má však úplný psychoterapeutický výcvik (nejčastěji pětiletý psychoterapeutický výcvik v rozsahu 500 hod. v systému SUR nebo z polistopadové doby výcvik v některém z akreditovaných psychoterapeutických institutů). I toto vzdělání představuje důležitou známku kvalifikace poradce, proto ho také zjišťujeme a uvádíme v protokolu z hodnocení.

(Uvádíme definice psychoterapie nesystematické (vyžadující základní psychoterapeutické vzdělání) a systematické (vyžadující speciální psychoterapeutickou kvalifikaci), jak je formulovalo ministerstvo zdravotnictví pro potřeby zdravotních pojišťoven:

Psychoterapie individuální nesystematická prováděná psychiatrem, psychologem nebo lékařem s psychoterapeutickou kvalifikací (kód 35510):

Psychoterapie cílená ke konkrétnímu problému s nabídkou racionálnějších emočních nebo sociálních řešení, posílení pozitivního zdravého vývoje. Provádí lékař či psycholog se základní psychoterapeutickou kvalifikací.

Psychoterapie individuální systematická prováděná psychologem se speciální psychoterapeutickou kvalifikací (kód 35520):

Vysoce kvalifikovaná systematická psychoterapie směřující k dlouhodobému či trvalému odstranění hlavních zdravotních obtíží pacienta prostřednictvím změn v jeho osobnosti a chování.)

| Sebezkušnostní výcvik | Psychoterapeutická teorie | Supervize | Klasifikace |
|-----------------------|---------------------------|-----------|---|
| 200 hod. | 100 hod. | 50 hod. | Základní psychoterapeutická kvalifikace |
| 400 hod. | 150 hod. | 100 hod. | Kvalifikace pro systemickou psychoterapii |

Skupinová psychoterapie – vyžaduje stejnou kvalifikaci jako systematická individuální psychoterapie, pouze s tím, že sebezkušnostní výcvik musí probíhat ve skupině.

Kvalifikace pro supervizi

Zjišťujeme také kvalifikaci pro supervizi – u manželských a rodinných poradců jsou supervizoři ustanoveni Asociací manželských a rodinných poradců, v občanských poradnách Asociací občanských poraden, jinde mohou být mezi poradci absolventi výcviků pro supervizi. Za supervizora však považujeme jen toho, kdo supervizi skutečně provádí (na vlastním pracovišti či jinde), nikoliv poradce, který pouze byl ustanoven či absolvoval kurs, ale supervizi neprovede.

Na závěr se Vás ještě potřebuji zeptat na Vaši profesionální kvalifikaci a zkušenost. (*Odpovědi zapisujeme slovy.*)

Jaké je Vaše nejvyšší školní vzdělání?

Jak dlouho pracujete jako poradce v této poradně?

Pracoval už dříve s problémy, jaké řešíte zde v poradně? Kde a jak dlouho?

Absolvoval jste nějaký výcvik speciálně zaměřený na Vaši práci poradce?

Kdy to bylo?

Jak dlouhý to byl výcvik?

Jak se kurs jmenoval?

Kdo ho pořádal a kdo vyučoval?

Kritérium:

- A plná kvalifikace
- B základní kvalifikace
- C nekvalifikován

Případně: „p“ - v přípravě.

5.8 Souhrnný záznamový arch pro rozhovory o personální práci

**Souhrnný záznamový arch pro rozhovory o personální práci a způsobu řízení –
vyhodnocení rozhovorů**

Excelová tabulka č. 2

6. INFORMACE PRO KLIENTY NA KTERÉ SE PORADNA OBRACÍ S ŽÁDOSTÍ O SOUHLAS SE ZASÍLÁNÍM HODNOTÍCÍHO DOTAZNÍKU

6.1 Vzor oslovujícího dopisu klientovi:

(datum).....

Vážená paní, vážený pane,

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vypracovává metodiku hodnocení kvality různých sociálních služeb dotovaných z veřejných prostředků. Realizací tohoto úkolu pověřilo Národní vzdělávací fond, o.p.s. V současné době provádí NVF hodnocení poradny (název). Poradna se účastní hodnocení dobrovolně na základě svého vlastního zájmu na zkvalitnění služeb.

Pro hodnocení kvality jsou vždy nejdůležitější osobní zkušenosti klientů sdanou službou. Obracíme se proto na Vás se žádostí o vyplnění hodnotícího dotazníku, který si teď můžete prohlédnout.

Z metodických důvodů Vám nemůže dotazník předat žádný z pracovníků poradny, neboť je třeba, aby zůstali co možná odděleni od sběru dat. Dotazník Vám proto musíme zaslat, a to na adresu, jakou uvedete (můžete uvést jakoukoliv adresu, přes kterou se dopis dostane do vašich rukou). Dotazníky budou rozesílány v týdnu od ...do...2002. Bude přiložena oznamovaná odpovědní obálka s adresou NVF. Dotazník bude možno vyplnit anonymně.

Pokud jste ochoten dotazník vyplnit, uveďte prosím adresu, na kterou Vám má být dotazník doručen.

Děkujeme Vám za spolupráci.

.....
PhDr. Irena Tomešová

.....
PhDr. Karel Kopřiva, CSc.

Adresa:

Irena Tomešová, Národní vzdělávací fond, o.p.s., Palackého nám. 4, PO Box 80,128 00 Praha 2.

6.2. Vzor průvodního dopisu k dotazníku:

(datum).....

Vážená paní, vážený pane,

projevil(a) jste ochotu podílet se na hodnocení kvality služeb poradny, kterou jste navštívil(a). Podle předchozí dohody zasíláme na Vámi uvedenou adresu hodnotící dotazník.

Dotazník prosím vyplňte během jednoho týdne, vložte do přiložené obálky a odešlete.

Dotazník je možno vyplnit anonymně. Pokud byste však neměl(a) námitek, aby s Vaším hodnocením byl seznámen poradce, který s Vámi pracoval, uveďte prosím na konci dotazníku své identifikační číslo v tomto průzkumu, kterým je v Vašem případě

Děkujeme Vám za spolupráci.

.....
PhDr. Irena Tomešová

.....
PhDr. Karel Kopřiva, CSc.

Adresa:

Irena Tomešová, Národní vzdělávací fond, o.p.s., Palackého nám. 4, PO Box 80,128 00 Praha 2.

6.3. Vzor dotazníku:

OSOBNÍ ZKUŠENOST KLIENTA S POSKYTOVANÝMI SLUŽBAMI

Vážená paní, vážený pane,

prosíme o vyjádření Vašich zkušeností s poradnou, kterou jste (v loňském roce) navštívil.

Prosíme, abyste použil jen tento formulář, opatřený podpisy pracovníků, kteří průzkum provádějí. (Musíme tímto způsobem vyloučit možnost, že někdo namnoží a odešle větší počet dotazníků s negativním nebo pozitivním hodnocením.)

Děkujeme za spolupráci.

.....
(podpis)

.....
(podpis)

1. Jak jste se o poradně dověděl(a)? Můžete označit více možností.

- 1 - od příbuzných, přátel, známých
- 2 - ze sdělovacích prostředků (noviny, rozhlas, televize, Internet)
- 3 - z informačních materiálů poradny
- 4 - od odborníka nebo od instituce, s nimiž jsem jednal(a) - uveďte prosím typ služby či instituce:

.....

2. Měl(a) jste nějaké potíže v prvním kontaktu s poradnou? (Zaškrtněte ty potíže, které jste Vy skutečně pociťoval(a).)

- 1 - potíž zjistit telefonní číslo poradny (bylo špatně k nalezení v telefonním seznamu a pod.)
- 2 - potíž dovolat se do poradny (opakovaně obsazovací nebo vyzváněcí tón, nebyl zapojen záznamník s informací, kdy volat a pod.)
- 3 - potíž dostat se do poradny veřejnou dopravou
- 4 - velká vzdálenost od místa bydliště
- 5 - umístění poradny představovalo pro mne psychickou překážku (např. kvůli institucím v téže budově, kvůli lidem, kteří návštěvníka poradny mohou pozorovat a pod.)
- 6 - potíž najít vhodný termín návštěvy pro překryvání mé pracovní doby a provozní doby poradny
- 7 - potíže při příchodu do poradny uvnitř budovy (jak najít poradnu, jak se ohlásit pracovníkům poradny a pod.)
- 8 - potíže z toho, že jsem se při prvním kontaktu nedověděl(a), zda budu něco platit nebo že mi zaručují mlčenlivost
- 9 - jiná potíž - uveďte jaká.....

3. Celkový užitek z návštěvy (návštěv) poradny (Podtrhněte možnost, která platí.)

Návštěvy v poradně mi

- 1 - rozhodně pomohly
- 2 - spíše pomohly
- 3 - spíše nepomohly
- 4 - rozhodně nepomohly

4. Zkuste si teď připomenout a napsat vlastními slovy, jaký dojem ve Vás z návštěvy poradny zůstává.

(Vyhodnocení dotazníků viz excelová tabulka č.3, Příloha 4)

7. PROTOKOL Z HODNOCENÍ PORADNY

PROTOKOL Z HODNOCENÍ PORADNY MANUÁL PRO HODNOTITELE

7.1 Doporučená dělba práce na jednotlivých oddílech protokolu

1. Průběh hodnocení: sekretář
2. Popis poradny: sekretář pod vedením hodnotitele A
3. Provozní charakteristiky: hodnotitel A
4. Procedurální charakteristiky: vedoucí skupiny
 - Uskutečňování cílů sociální služby
 - Spektrum služeb ve vztahu ke kvalifikaci poradců
 - Odhad výsledku služebhodnotitel B
 - Respekt k potřebám uživatele
 - Zapojení služby do komunity a sítě služeb
 - Dokumentace a důvěrnost služby
 - Vyřizování stížností
5. Personální charakteristiky: vedoucí skupiny
6. Certifikát kvality Každý z hodnotitelů zformuluje do certifikátu 1-3 stručné věty ke každému bodu osnovy certifikátu, který zpracovával do protokolu (celkové zhodnocení kvality v daném bodě jednou větou plus případně zmínky o výrazně kladných či záporných dílčích zjištěních v dané oblasti).

7.2 Formulář protokolu

**PROTOKOL
O VÝSLEDKU HODNOCENÍ KVALITY
POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
U PŘÍJEMCŮ ZE STÁTNÍHO ROZPOČTU PRO ROK**

V organizaci: (název hodnocené organizace).....
(sídlo hodnocené organizace)
(popřípadě místo provedení hodnocení, liší-li se od sídla organizace)

Číslo a název projektu:

1. Průběh hodnocení

Termín hodnocení:

Členové Hodnotící skupiny:

Uvedeme jména a funkce, např.:

PaedDr. XY, vedoucí Hodnotící skupiny

Mgr. AB, sekretář Hodnotící skupiny

CD

PhDr. EF

Mgr. GH

Jména a funkce pracovníků poradny, kteří se hodnocení zúčastnili:

Mgr. IJ, ředitel poradny

Mgr. KL, poradce

Mgr. MN, poradce

Metody hodnocení:

Prohlídka poradny

Studium dokumentace

Sebehodnotící inventář - viz Příloha 1

Posouzení poskytovaných služeb pro jednotlivé uživatele

- Výběr vzorku 60 uživatelů
- Rozhovory s poradci o jednotlivých případech zahrnutých do vzorku
- Hodnotící dotazník pro respondenty

Rozhovory s pracovníky o personální práci a způsobu řízení

Závěrečný rozhovor s vedením (projednání výsledků hodnocení)

Kontext hodnocení, postup hodnocení, přístup poradny k hodnocení

Hodnocení proběhlo jako součást projektu „Vypracování vzorové metodiky hodnocení kvality poskytovaných služeb pro oblast sociální intervence – poradenství“, který pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR realizoval Národní vzdělávací fond, o.p.s. (Palackého náměstí 4, Praha 2).

Postup hodnocení podává Příloha 3. Použitá metodika byla vypracována Užším realizačním týmem projektu ve složení PhDr. Karel Kopřiva, CSc., PhDr. Irena Tomešová, PhDr. Olga Havránková, Mgr. Ivan Kolář, PhDr. Marcela Škábová, Mgr. Petra Vitoušová.

Hodnotící skupina *oceňuje/s politováním konstatuje* skutečnost, žea jeho pracovníci projevovali po celou dobu hodnocení (*minimální – maximální*) vstřícnost, otevřenost a ochotu poskytnout vše, co Hodnotící skupina pro svou práci potřebovala...

2. Popis poradny (údaje poskytnuty hodnocenou poradnou)

2.1 Poradna

Historie poradny

Okolnosti vzniku a doba působení poradny. Dosavadní vývoj poradny: změny statutu, velikosti či zaměření poradny v průběhu dosavadní existence. Umístění poradny v obci. Počet pracovišť a jejich charakteristika Stáří a původní účel hlavní budovy.

Typ organizace, právní subjektivita (resp.postavení poradny v hierarchii řízení v rámci organizace s právní subjektivitou)

Zřizovací listina a statut (či analogické právní dokumenty)

Uvést hlavní údaje o těchto dokumentech, jejich platnost, úkoly jimi definované.

Regionální působnost poradny

Jiné aktivity než poradenství provozované poradnou

2.2 Klientela

Cílová skupina (vymezení cílové skupiny ve zřizovací listině či obdobném závazném dokumentu)

Počet poradenských případů (nových i převedených z roku předcházejícího) v uplynulém kalendářním roce

Počet intervencí (konzultací) u těchto případů v uplynulém kalendářním roce

Demografické údaje o poradenské klientele v uplynulém kalendářním roce:

| <i>Zastoupení pohlaví:</i> | <i>Počet</i> | <i>%</i> |
|----------------------------|--------------|----------|
| Počet mužů: | | |
| Počet žen: | | |

Věková struktura:

(Případně jiné charakteristiky poradenské klientely rutinně zjišťované hodnocenou poradnou.)

2.3 Pracovníci a dobrovolní poradci

Celkový stav pracovníků

Pracovníci poskytující poradenské služby
Řídící, administrativní a pomocní pracovníci
Jiní pracovníci
Vojáci civilní služby

Počet *%*

Počet dobrovolníků (případně studentů) - poradců

Vzdělání poradců

Popíšeme požadovanou kvalifikaci, jak ji uvedla poradna v Sebehodnoticím inventáři – 9.1.4.

Uvedeme, kolik poradců (počet a procento) tyto požadavky splňuje a kolik představuje výjimku z těchto požadavků.

Uvedeme počty a procenta poradců s vysokoškolským, úplným středoškolským a nižším vzděláním.

Uvedeme výsledky našeho posouzení kvalifikace poradců – RPP 5.7.

Stabilita poradců

3. Výsledky hodnocení

V následujícím textu uvádíme u každé hodnocené položky kritérium (standard) u dané položky a dále pak hlavní informační zdroje, z nichž při hodnocení vycházíme.

U některých položek kritérium neuvádíme, protože je buď

- a) zatím neumíme definovat a teprve po jisté zkušenosti s metodikou bude možno nějaká kritéria stanovit (např. u nepříznivé sociální situace, procenta případů spadajících do cílové skupiny aj.)
- b) nebo ho stanovit nelze (např. u způsobu řízení: i když obecně vytváří týmová práce tvořivější atmosféru než direktivní způsob řízení, nelze jednoznačně tvrdit, že poradna nemůže být řízena direktivně, aby pracovala kvalitně) - takové položky pak mají popisný, dokreslující charakter.

Zdroje označujeme následujícími zkratkami:

| | | |
|-----|---|---|
| SI | - | sebehodnotící inventář, položka č. XY, |
| RSP | - | rozhovor s poradcem , |
| RPP | - | rozhovory s pracovníky o personální práci a způsobu řízení, |
| OZK | - | dotazník Osobní zkušenost klienta s poradnou. |

3.1 Provozní charakteristiky

3.1.1 Dostupnost služby

3.1.1.1 Místní dostupnost

Kritérium: Pracoviště, kde se poskytují poradenské služby, je pro většinu potenciálních uživatelů z regionu, pro který poradna nabízí své služby, snadno dostupné veřejnou dopravou.

Zdroje: pozorování

OZK - otázka 2, alt. 3,4

SI - pol. 7.1

3.1.1.2 Umístění z hlediska psychických bariér

Kritérium: Umístění poradny nedává důvod očekávat významnější psychické bariéry u potenciálních uživatelů (s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb může vyvolávat mírné zábrany nanejvýš jen u menší skupiny potenciálních uživatelů).

Zdroje: pozorování

OZK - ot. 2, alt. 5

SI - pol. 7.2

3.1.1.3 Orientace při příchodu do poradny

Kritérium: Poradna je vně i uvnitř budovy náležitě označena informačními a orientačními prvky. (Informační tabule je umístěna vhodně a obsahuje název organizace, název poradny a provozní dobu. Zvonek poradny je označený, příchod k poradně uvnitř budovy je vyznačený.) (Nebo: Označení poradny chybí záměrně z důvodů utajení pracoviště nebo ochrany uživatele).

Zdroje: pozorování

OZK - ot. 2, alt. 7

SI - pol. 7.3

3.1.1.4 Časová dostupnost

Kritérium: Poradna přizpůsobuje svou provozní dobu časovým potřebám uživatelů. (Termíny pro uživatele mimo běžnou pracovní dobu obnášejí čtvrtinu či více ze všech nabízených termínů.)

Zdroje: pozorování

dokumenty (např. prohlídka diářů poradců)

OZK - ot. 2, alt. 6

SI - pol. 7.7

3.1.1.5 Spolehlivost služby

Kritérium: Služby poradny jsou uživatelům k dispozici bez větších výpadků v provozu a změn domluvených termínů.

Zdroje:

OZK - ot. 9.2

SI - pol. 7.8

3.1.1.6 Čekací doba

Kritérium: Průměrná čekací doba (tj. doba od prvního kontaktu uživatele s poradnou do první konzultace s plně kvalifikovaným poradcem) obnáší 1-2 týdny.

Zdroje: dokumenty (spisy jednotlivých případů, je-li z nich patrný interval mezi objednávkami a konzultacemi)

OZK - ot. 9A

SI - pol. 7.9

3.1.2 Materiální vybavenost

3.1.2.1 Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele

Kritérium: Počet, velikost a vybavení prostor pro uživatele umožňuje důstojné poskytování poradenských služeb

Zdroje: pozorování

SI - pol. 7.4

3.1.2.2 Údržba a vzhled prostor pro uživatele

Kritérium: Interiér prostor pro uživatele je – s ohledem na cílovou skupinu a charakter poskytovaných služeb – přiměřeně udržovaný, čistý a funkčně a střízlivě zařízený.

Zdroje: pozorování

SI - pol. 7.5

3.1.2.3 Nepřítomnost bariér pro uživatele se sníženou pohyblivostí

Kritérium: Přístup do poradny a samostatný pohyb uvnitř ní je pro uživatele se sníženou pohyblivostí nanejvýš jen znesnadňován (nikoliv zcela znemožněn) ojedinělou překážkou.

Zdroje: pozorování

SI - pol. 7.6

3.2 Procedurální charakteristiky

3.2.1 Uskutečňování cílů sociální služby

3.2.1.1 Příslušnost uživatelů k cílové skupině

Kritérium: Cíle služby a cílová skupina jsou písemně formulovány. Klientela poradny odpovídá deklarované cílové skupině.

Zdroje:

RSP - ot. 4.2.1.1

dokumentace (písemné prohlášení cílů služby)

SI - 8.1.1., 8.1.2., 8.1.3

Vyjádříme se k formulaci cílů služby a definici cílové skupiny. Uvedeme a počet a procento uživatelů z hodnoceného vzorku případů, kteří spadají do cílové skupiny.

3.2.1.2 Nepříznivá sociální situace

Zdroje:

RSP - 4.2.2.2

Uvedeme a okomentujeme počet a procento uživatelů z hodnoceného vzorku případů, u nichž byly zjištěny jednotlivé alternativy *nepříznivé sociální situace*.

3.2.1.3 Podpora a péče

Zdroje:

RSP - 4.3.5

Uvedeme a okomentujeme výsledky (počty a procenta) posouzení orientace na podporu či péči v hodnoceném vzorku případů.

3.2.2 Spektrum služeb ve vztahu ke kvalifikaci poradců

3.2.2.1 Oblasti poskytované pomoci

Zdroje:

RSP - 4.2.2.1

SI - 8.2.1

Uvedeme a okomentujeme, jak často se vyskytovaly jednotlivé oblasti poradenství ve vzorku jednotlivých případů. Porovnáme s odhadem v Sebehodnotícím inventáři. Všimneme si, zda oblasti poradenství odpovídají druhu kvalifikace poradce a uvedeme počet případů, kdy tomu tak není – pokud se takové případy objeví.

3.2.2.2 Druhy poradenských služeb

Zdroje:

RSP - 4.2.2.2

SI - 8.2.2

Podáme přehled jednotlivých druhů služeb, jak se vyskytly ve vzorku jednotlivých případů. Porovnáme s odhadem v Sebehodnotícím inventáři.

3.2.2.3 Počet intervencí na uživatele

Zdroj:

RSP - 4.2.3

Uvedeme a okomentujeme průměr a rozložení počtu intervencí u jednotlivých uživatelů.

3.2.3 Odhad výsledku služeb

Zdroje:

OZK - ot. 3, ot. 8, souhrn a vybrané citace z ot. 4,5,6,7

RSP - 4.2.3.1

3.2.4 Respekt k potřebám uživatele

3.2.4.1 Přijetí nového uživatele

Kritérium: Vstřícné přijetí je zajištěno jak při kontaktu telefonickém, tak při kontaktu osobním.

Zdroje:

RSP - 4.3.1

pozorování (*mají-li hodnotitelé možnost pozorovat příjem nového klienta hodnocení, jinak aspoň poslechnout záznamník*)

SI - 8.3.1

3.2.4.2 Vstupní informace o podmínkách služby

Kritérium: Klient při prvním osobním kontaktu dostává potřebné informace o podmínkách služby. (Při příjmu dostává uživatel ústní informaci o hlavních cílech a podmínkách poskytování služby, je též upozorněn, že úplná informace je vyvěšena v čekárně. Úplná informace vždy obsahuje m.j. údaje o bezplatnosti (ceně služby) a mlčenlivosti.)

Zdroje: pozorování (leták, vyvěšená informace)
OZK - ot. 2, alt. 8
SI - 8.3.2

3.2.4.3 Chráněný prostor konzultace

Kritérium: Během konzultace nevstupují do místnosti jiní lidé.

Zdroje:
OZK - ot. 9.4
SI - pol. 8.3.3

3.2.4.4 Dohoda o individuálním cíli služby

Kritérium: Poradci se vždy ptají na uživatelskou zakázku. Formulovaná zakázka je výchozím bodem pro domlouvání o cílech poskytování služby, které ovšem současně musí být v souladu s obecnými cíli poradenské služby a s možnostmi poradce.

Zdroje:
OZK - 9.3
RSP - 4.3.2
SI - 8.3.4

3.2.4.5 Otevřenost vůči širším souvislostem problému

Kritérium: Poradci nechávají prostor pro to, aby v průběhu práce uživatel mohl problém s ohledem na nově objevené souvislosti reformulovat.

Zdroje:
RSP - 4.3.3

3.2.4.6 Pozitivní přístup k problémovému chování uživatelů

Kritérium: Poradci dovedou přiměřeně chápat problémové chování uživatelů.

Zdroje:
RSP - 4.3.4

3.2.4.7 Přiměřené ukončení poradenské služby

Kritérium: Poradce se vědomě snaží skončit poskytování služby poté, co si ověřil, že s ohledem na dohodnutý cíl služby

- d) se situace nebo její prožívání změnila natolik, že klient dál vystačí s vlastními silami nebo
- e) není v silách poradce více pomoci nebo
- f) klient přerušil spolupráci

Zdroje:
RSP - 4.3.6

3.2.4.8 Podpora při odkazování

Kritérium: V případě potřeby využití návazné služby poradce vyhledá a předá uživateli kontakt na tuto službu (adresu, telefon a hodiny pro veřejnost), který má v odkazovém adresáři.

Zdroje: RSP - 4.3.7
SI - 8.4.3

3.2.5 Zapojení služby do komunity a sítě služeb

3.2.5.1 Informování veřejnosti o nabízených službách

Kritérium: Poradna informuje veřejnost o nabízených službách. (Organizace je uvedena v telefonním seznamu, v regionálním adresáři sociálních služeb a má záznamník s přiměřenou informací pro kontakty mimo pracovní dobu.

Zdroje: pozorování (telef. seznam, adresář, záznamník)

SI - 8.4.1

OZK - ot. 1

Doplňkovou informací je počet respondentů (OZK), kteří přišli na doporučení jiné služby či instituce.

3.2.5.2 Odkazování uživatelů do návazných služeb a organizací

Kritérium: Poradna podporuje využití návazných služeb (vyhledává a předává uživateli kontakty, které má v odkazovém adresáři)

Zdroje:

RSP - 4.3.7

SI - 8.4.3

3.2.5.3 Odkazování uživatelů do místních zájmových a společenských aktivit

Kritérium: Poradna poskytuje uživatelům odkazy na místní zájmové a společenské aktivity.

Zdroje:

RSP - 4.3.7

SI - 8.4.4

3.2.5.4 Účast v projektech a aktivitách uvnitř obce

Kritérium: Poradna, resp. jednotliví poradci se v posledních letech účastnili na několika projektech a aktivitách uvnitř obce či spolupracují s několika organizacemi uvnitř komunity.

Zdroje:

SI - 8.4.5

3.2.6 Dokumentace a důvěrnost služby

3.2.6.1 Vedení dokumentace

Kritérium: Dokumentace jednotlivých případů umožňuje rozpoznat povahu problému a poskytnuté služby, u déleodobých případů pak i průběh a výsledek práce na problému.

Zdroje: dokumentace jednotlivých případů

SI - 8.6

3.2.6.2 Povinnost mlčenlivosti

Kritérium: Pracovníci, dobrovolníci i studenti na praxi, jiní pracovníci na stáži a pod. podepisují prohlášení o mlčenlivosti. Za porušení pravidel mlčenlivosti jsou uplatňovány sankce.

Zdroje: dokumentace (text prohlášení o mlčenlivosti)

OZK - 9.5

SI - 8.5.1

3.2.6.3 Ochrana důvěrných údajů

Kritérium: Údaje o uživatelích jsou buď uzamčené, nebo pod osobním dohledem.

Zdroje: pozorování

SI - 8.5.2

3.2.7 Vyřizování stížností

Kritérium: - Existuje písemně definovaný způsob vyřizování stížností a všichni pracovníci přicházející do přímého kontaktu s klienty ho znají.

Zdroje: pozorování

SI - 8.7

3.3. Personální charakteristiky

3.3.1 Výběr, přijímání a zaškolování poradců

3.3.1.1 Výběr a přijímání poradců

Kritérium: Je stanoven způsob výběru poradců. Je stanovena zkušební doba, během níž je definovaným způsobem vyhodnocována práce nového poradce s uživateli.

Zdroje:

RPP - 5.6

SI - 9.2.1

3.3.1.2 Zaškolování nových poradců

Kritérium: Doba definovaného zaškolování trvá alespoň 3 měsíce. Během této doby je nový poradce zaučován zkušeným pracovníkem, kterému je pro tuto činnost vytvořen časový prostor. Systém zaškolování je písemně stanoven.

Zdroje:

RPP - 5.6

SI - 9.2.5

3.3.2 Profesionální rozvoj poradců

3.3.2.1 Výcvik poradců

Kritérium: Organizace má představu o oblastech, v nichž je zapotřebí další vzdělávání poradců s ohledem na zaměření poradny a potřeby jejích klientů, a aktivně napomáhá vzdělávání poradců v tomto směru. Vzdělávání poradců je očekáváno a podporováno.

Zdroje:

RPP - 5.4

SI - 9.2.4

3.3.2.2 Odborné vedení a supervize poradců

Kritérium: Probíhá odborné vedení a supervize poradců. (Poradci se v náročných situacích s uživateli obracují o pomoc ke kompetentním spolupracovníkům. Všichni nebo aspoň velká většina poradců se účastní supervize nejméně jednou měsíčně u pracovníků, resp. nejméně 4x ročně u dobrovolníků.)

3.3.2.3 Hodnocení poradců

Kritérium: V poradně funguje hodnocení poradců, v němž je hlavní důraz kladen na kvality služeb poskytovaných uživatelům (rozlišovací charakteristiky lepších a horších poradců se převážně týkají poskytování služeb).

Zdroje:

RPP - 5.3
SI - 9.2.6

3.3.3 Způsob řízení

3.3.3.1 Pracovní náplně

Kritérium: Písemné pracovní náplně se přiměřeně aktualizují, takže odpovídají skutečně vykonávaným činnostem a vyžadovaným povinnostem. Zachycují i důležité povinnosti, pravomoci a odpovědnost. Stejně jako pracovníci mají písemně vymezené závazky, práva a odpovědnosti i dobrovolníci.

Zdroje: dokumenty (pracovní náplně)
SI - 9.2.2.

3.3.3.2 Fungování týmu poradny

Zdroje:

RPP - 5.1
SI - 9.2.7

Popíšeme fungování týmu poradny se zřetelem na ukazatele hierarchického či týmového způsobu řízení.

3.3.3.3 Míra autonomie týmu poradny vůči vyšším úrovním řízení

Zdroje:

RPP - 5.2
SI - 9.2.8

Je-li poradna součástí větší organizace, popíšeme stupeň autonomie poradny vůči vyšším úrovním řízení.

3.3.3.4 Monitorování údajů o problémech uživatelů

Kritérium: Poradna má funkční systém klasifikace druhů problémů uživatelů. Tato data kvantitativně zpracovává a vyvozuje z výsledků užitečné závěry pro poradenské služby.

Zdroje: dokumenty (zpráva s výsledky zpracování dat)
SI - 9.2.9

3.4 Souhrnné vyjádření o kvalitě podle použité metodiky

Uskutečňování cílů služby

(Jaké jsou hlavní cíle služby, jsou-li naplňovány, cílová skupina a nakolik uživatelé do ní spadají)

Provozní charakteristiky

(Uvedeme v bodech nejdůležitější silné a slabé stránky poradny v oblasti provozních charakteristik.)

Procedurální charakteristiky

(Uvedeme v bodech nejdůležitější silné a slabé stránky poradny v oblasti procedurálních charakteristik.)

Personální charakteristiky

(Uvedeme v bodech nejdůležitější silné a slabé stránky poradny v oblasti personálních charakteristik.)

Celkové hodnocení zařízení

A – Zařízení poskytuje služby na úrovni kritérií vysoké kvality.

Vodítka: Zřetelně převažuje splnění kritérií. Kritéria jsou převážně splněna i v rámci procedurálních charakteristik samotných. V řadě případů jsou služby zřetelně kvalitnější než stanoví kritéria.

B – Zařízení poskytuje služby v dobré kvalitě.

Vodítka: Zřetelně převažuje splnění kritérií. Kritéria jsou převážně splněna i v rámci procedurálních charakteristik samotných. Nesplnění kritérií nemá nikde povahu hrubého nedostatku.

C – Zařízení poskytuje služby převážně kvalitní.

Vodítka: Mírné odchylky od kritérií kvality jsou časté, mohou se vyskytovat až v polovině posuzovaných charakteristik. Hrubý nedostatek se může vyskytnout jako ojedinělý.

D – Zařízení poskytuje služby převážně kvalitní s výjimkou několika vážných nedostatků.

Vodítka: Vyskytuje se několik hrubých nedostatků. Uvést je jmenovitě a konstatovat, že je třeba je urychleně napravit.

E – Zařízení poskytuje služby pod úrovní kritérií kvality.

Vodítka: Převažuje nesplnění kritérií. Hrubé nedostatky jsou početné (více než tři).

3.5 Nevyřešené neshody mezi poradnou a Hodnotící skupinou

3.6 Seznam příloh

Příloha č. 1: Sebehodnotící inventář

Příloha č. 2: Časový průběh hodnocení kvality služeb poskytovaných v poradně

Poskytovatel byl s protokolem seznámen a poučen o právu podat námitky ve lhůtě do 3 pracovních dnů od data doručení protokolu. Námitky musí být písemné a musí být doručeny Odboru sociálních služeb MPSV.

Protokol byl vyhotoven ve 3 výtiscích:

Výtisk č. 1 pro hodnocenou organizaci

Výtisk č. 2 pro odbor kontroly MPSV

Výtisk č. 3 pro účely archivace na NVF

Předání Protokolu: 3 výtisky budou s podpisy hodnotitelů předány hodnocené organizaci přímo na místě po skončení hodnocení.

Převzetí: oprávněný zástupce hodnocené organizace si ponechá jeden hodnotiteli podepsaný výtisk a zbývající dva výtisky předá Hodnotící skupina MPSV a NVF.

V dne:

.....

.....

.....

.....

Podpisy hodnotitelů

.....

Podpis odpovědného zástupce organizace

8. LITERATURA

Základní informace o rodinném poradenství. Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy Magistrátu hl. m. Prahy a Asociace manželských a rodinných poradců, Praha 1996.

Getting Family Support Right. Inspection of The Delivery of Family Support Services. Department of Health, London 1999.

Maslow, A.H.: *Motivation and Personality.* 2nd Ed., Harper and Row, New York, Evanton and London 1970.

Akreditace sociálních služeb. Red.: O. Mátl. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Praha 1999.

Qualitaetsmanagement in sozialen Dienstleistungsunternehmen. Red.: H.-J. Schubert a K.J. Zink. Luchterhand, Berlin 1997.

Wilson, D., Mniszko, S.: *Jak založit a vést občanskou poradnu.* Asociace občanských poraden, Praha 1998.

Mental Retardation: Definition, Classification, and Systems of Supports. 9th Edition. American Association on Mental Retardation, Washington, D.C. 1983.

National Inspection of the Delivery of Family Support Services. Jones A., Moore L., Barnes J., Smith P., Delivery of Family Support Services, 1997-98

Standardy kvality sociálních služeb. Materiál ke konferenci. Ministerstvo práce a sociálních věcí a Národní vzdělávací fond, květen 2000.

Inspection Standards of Social Services Inspectorate. Materiály z webové stránky britského ministerstva zdravotnictví: www.doh.gov.uk.

Farley, T.: *Praktický systém zabezpečení kvality pro malé organizace a projekty.* Charities Evaluation Services, London 1997

Payne, C. et al.: *Evaluation of the Quality of Care: A Self Assessment Manual.* National Institute for Social Work, London 1994.

Herzberg, F.: *Work and the Nature of Man.* Staples Press, London 1968.

Training and Careers in Counselling. British Association for Counselling and Psychotherapy, Rugby, UK, October 2000.

Thomas, M., Pierson, J.: *Dictionary of Social Work.* Collins Educational, London 1995.

Návrh věcného záměru zákona o některých podmínkách poskytování sociálních služeb. Webová stránka MPSV červen 2001.

Kopřiva, K.: *Manželské potíže a rodinné poradny.* In: Bakalář, Ed.: *Průvodce rozvodem.* Nakladatelství Lidové noviny, Praha 1996.

9. PŘÍLOHY

Oblasti adaptačních dovedností

1. Komunikace

Schopnost pochopit a vyjádřit informaci pomocí symbolického chování (tj. mluveného slova, psaného slova, grafických symbolů, znakové řeči a pod.) nebo nesymbolického chování (např. výrazu tváře, pohybů těla, dotyků, gest); konkrétními příklady jsou schopnost pochopit nebo přijmout požadavek, pocit, pozdrav, připomínku, protest či odmítnutí.

2. Sebeobsluha

Dovednosti při jídle, toaletě, oblékání, hygieně, péči o zevnějšek.

3. Vedení domácnosti

Schopnost zvládnout domácnost: péče o šatstvo, uklízení, správa majetku, příprava jídla a vaření, nakupování, bezpečnost v domácnosti a rozvržení dne.

4. Sociální dovednosti (život mezi lidmi)

Schopnosti spojené se sociální výměnou s ostatními lidmi včetně zahájení, udržení a skončení interakce, zachycování příslušných signálů k rozpoznání situace a reagování na ně, rozpoznání pocitů, poskytování pozitivní a negativní zpětné vazby, sebeovládání, uvědomování si jiných a jejich přijetí, utváření a udržování přátelství, lásky, vyrovnávání se s požadavky jiných, schopnosti volby, sdílení, pochopení spravedlivosti a poctivosti, kontroly impulsů, přizpůsobení chování zákonům, porušování pravidel a přiměřeného sociálně-sexuálního chování.

5. Používání veřejných míst a služeb

Dovednosti spojené s dopravou v obci, nákupem potravin a jiného zboží, nákupem či získáváním komunálních služeb (opravy, lékař, zubař a pod.), návštěvou školy, knihovny, parku, kostela, divadla; chůzí po chodníku, přecházením ulice.

6. Sebeusměrňování

Dovednosti spojené s volbou, vytváření a dodržování rozvrhu, zahájení činností přiměřených prostředí, okolnostem, rozvrhu a osobním zájmům; dokončování nezbytných nebo vyžadovaných úkolů, hledání pomoci, je-li zapotřebí, řešení problémů ve známých i nových situacích, projevení přiměřeného sebeprosazení a hájení vlastních zájmů.

7. Zdraví a bezpečnost

Dovednosti při péči o vlastní zdraví, rozpoznání nemoci, léčba, prevence; základy první pomoci, sexualita, fyzická kondice, základní věci bezpečnosti (respektování pravidel a zákonů, bezpečnostní pásy, přecházení ulice, jednání s neznámými a divnými lidmi, hledání pomoci), pravidelné lékařské prohlídky.

8. Použití školních dovedností

Poznávací schopnosti a schopnosti spojené se školním učením a jeho přímým uplatněním v nezávislém životě (psaní, čtení, počítání, vědomosti o vlastním okolí, o svém zdraví, sexualitě a pod.).

9. Volný čas

Rozvíjení rekreačních zájmů a zálib podle vlastní volby, s respektem ke věku a zvyklostem, pokud je aktivita provozována na veřejnosti.

10. Práce

Dovednosti spojené s udržením pracovního místa (plný nebo zkrácený úvazek) v obci – specifické dovednosti spojené s vykonávanou prací, přiměřené sociální chování a pracovní dovednosti jako je dokončování úkolů, vědomí časového rozvrhu, schopnost vyhledat pomoc, přijmout kritiku, zlepšit svou dovednost a j.)

Seznam základních návazných služeb a organizací

Odkazy pro všechny poradny

Pomoc v urgentních případech:

Policie ČR

Záchranná služba

Hasiči

Linky pomoci (které?

)

Krizová centra (která?

.....)

Azylové domy s krizovými lůžky

Základní síť pomoci:

Sociální služby a sociální ochrana.

Oddělení péče o děti

Sociální kurátoři

Oddělení státní sociální podpory

Azylové domy

Poradna pro rodinu a manželství

Zdravotnictví:

Psychiatrii

Ordinace pro alkoholismus a toxikománie

Kliničtí psychologové, psychoterapeuti

Školství:

Pedagogicko-psychologická poradna

Středisko výchovné péče

Speciální pedagogické centrum

Mocenské instituce:

Policie ČR – místní oddělení

Policie ČR – kriminální služba a vyšetřovatelé

Okresní státní zastupitelství

Okresní soud

Nestátní organizace a soukromé služby:

Občanská poradna

Advokáti

Specializované poradny (které?

Specializovaná centra (která?

Sociální šatníky, vyvařovny, noclehárny

Experiment: Rozhovor s klientem

Navázání kontaktu

- *Účel a obsah rozhovoru:*
Vysvětlíme účel hodnocení – jde o hodnocení kvality poskytovaných služeb. Požádáme klienta o zhruba třicet až čtyřicet minut, které budeme potřebovat na rozhovor.
- *Zacházení s informacemi:* Sdělíme, že jsme stejně jako poradce vázáni mlčenlivostí a že jsme podepsali příslušné prohlášení. Sdělíme, že ve vztahu k poradně rovněž zachováme mlčenlivost, pokud nám klient výslovně neřekne, že souhlasí, abychom jeho odpovědi probraly s jeho poradcem.
- *Klientovy pocity a otázky:* Zeptáme se klienta na jeho pocity týkající se účasti v hodnocení a zodpovíme případné dotazy.

1. Přijetí (první setkání s poradcem)

Byl jste dnes na konzultaci u Vašeho poradce poprvé nebo jste s ním už někdy mluvil? Jak dlouho jste v kontaktu s poradnou a kolik návštěv jste zhruba absolvoval?

Jak to vypadalo, když jste se s Vaším poradcem setkal poprvé? Kde jste se s ním setkal? Jak jste ho našel? Jak jste se seznámili?

- 2 Poradce při prvním kontaktu postupoval s maximálním respektem vůči klientovi a jeho aktuálnímu stavu
- 0 Poradce při prvním kontaktu nevěnoval zvláštní pozornost klientovi a jeho aktuálnímu stavu
- 0 Nelze posoudit

2. Zjišťování problému a stanovení individuálního cíle služby

Jak jste došli k tomu, v čem byste potřeboval pomoci?

(Odpověď se otázkami snažíme upřesňovat tak, aby bylo zřejmé, zda se poradce zajímal o klientovu zakázku nebo zda se cítil kompetentní potřebnou pomoc stanovit sám.)

- 3 - Poradce zjišťoval uživatelskou zakázku a domlouval se s ním na cíli spolupráce, přičemž akceptoval právo uživatele stanovit cíl spolupráce.
- 2 - Poradce zjišťoval uživatelskou zakázku, ale nedomlouval se s ním na cíli spolupráce.
- 1 - Poradce se při určení potřebné pomoci řídil obecnými cíli služby nebo vlastním odborným úsudkem a neptal se uživatele na jeho individuální zakázku.
- Nelze posoudit

3. Pozitivní přístup k problémovému chování uživatelů

Objevily se ve vaší vzájemné komunikaci nějaké problémy? Podařilo se je vyřešit? Jak se to povedlo, co k tomu pomohlo?

- 9 Problémové chování se neobjevilo.
- 2 Problémové chování se objevilo. Poradce se snažil chápat problémové chování jako projev nějaké pochopitelné potřeby klienta.
- 1 Problémové chování se objevilo. Poradce reagoval na problémové chování klienta odmítavě – žádal změnu klientova chování, moralizoval apod.
- 0 Nelze posoudit

4. Odkazování

Odkázal Vás poradce na služby jiné organizace? Jaké informace o této organizaci Vám dal?

- 8 Poradce klienta nikam neodkázal
- 2 Poradce klienta odkázal na jinou organizaci s potřebnou podporou
- 1 Poradce klienta odkázal na jinou organizaci jen s částečnou podporou
- 0 Nelze posoudit

Dále probereme s klientem dotazník *Osobní zkušenost klienta*.

Na závěr poděkujeme za spolupráci a ujistíme klienta o mlčenlivosti v dohodnutém rozsahu (tj. buď s otevřením informací z rozhovoru vůči poradci, nebo mlčenlivost i vůči němu).

Excelová tabulka č. 3: Vyhodnocení dotazníků