

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřená na měření výkonu v sociálních službách, specificky v příspěvkových organizacích. V teoretické části se zabývá vymezením a historií měření výkonu jako takového, popisem právní formy příspěvkové organizace. Dále se věnuje vymezení indikátorů, popisu jejich kvalit z hlediska teorie měření výkonu a modelům měření výkonu.

V praktické části práce se autorka věnuje měření výkonu v terénní pečovatelské službě a pozornost zaměřuje na tři možné a používané indikátory v pečovatelské službě, a to Počet minut/hodin přímé práce, Počet pracovních úvazků a Počet klientů. Tyto indikátory rozebírá z hlediska nároků teorie měření výkonu, popisuje úskalí, která jsou s nimi spojená při měření výkonu v pečovatelské službě, a navrhuje možná řešení.

Klíčová slova

Měření výkonu, sociální služby, indikátor, modely měření výkonu, balanced scorecard, benchmarking