

Abstrakt

Kontaktní centrum Vlhká společnosti Podané ruce provozuje Program kontrolované konzumace alkoholu jako jediná organizace v České republice, inspirovaná programy stejného typu ze zahraničí. V této práci využívám evaluaci spokojenosti jako výzkumnou metodu se záměrem poskytnout klientům možnost se k programu a chodu tohoto centra vyjádřit.

Cílem výzkumu bylo provést šetření spokojenosti u klientů Kontaktního centra Vlhká zapojených do programu kontrolované konzumace alkoholu. Cílem bylo zhodnotit spokojenost klientů s tímto programem jako i ostatními intervencemi centra, přístupem pracovníků, prostředím, vybavením a otvírací dobou. Záměrem bylo poskytnout výsledky práce vedení služby jako případnou inspiraci pro další změny a vývoj a zpětnou vazbu k již zavedeným změnám.

Výzkumný soubor tvoří 17 respondentů, klientů kontaktního centra Vlhká zapojených v programu Kontrolované konzumace, kteří odpovídají cílové skupině služby. Jde o osoby bez domova ohrožené užíváním alkoholu či závislostí. Respondenti byli do výzkumu vybráni metodou záměrného výběru prostřednictvím instituce. Osloveni byli v otvírací době centra, kde probíhal samotný sběr dat. Data byla sbírána pomocí polostrukturovaného interview. Kvalitativní data byla analyzována metodou vytváření trsů a metodou prostého výčtu.

Z výsledku výzkumu vyplývá, že jsou klienti s programem kontrolované konzumace obecně spokojeni tak, jak je aktuálně nastaven, stejně tak s provozem kontaktního centra a přístupem pracovníků. Přesto uváděli připomínky, které se týkaly zejména provozní doby a s ní spojených pravidel a vybavení centra. Intervence v rámci programu kontrolované konzumace hodnotí pozitivně a oceňují je. Nejvíce se vyjadřovali kladně k vlastním pozitivním změnám ve vztahu k alkoholu, snížení jeho konzumace a větší kontroly.

Výsledky studie, zejména připomínky respondentů a jejich zpětná vazba, mohou být inspirací Kontaktnímu centru Vlhká a programu kontrolované konzumace, k jeho budoucímu vývoji a plánování dalších změn i v rámci provozu kontaktního centra.

klíčová slova: Evaluace spokojenosti, program kontrolované konzumace alkoholu, harm reduction, poruchy způsobené užíváním alkoholu, nízkoprahové služby