

6. PŘÍLOHY

6.1. Příloha 1 – Povinnosti poskytovatele sociální služby

Povinnosti poskytovatele sociální služby upravují §§ 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Cituji zde pouze povinnosti stanovené § 88 (§ 89 upravuje pravidla pro opatření omezující pohyb osob a vzhledem k zaměření této práce na službu odborného sociálního poradenství proto není účelné je zde uvádět):

Poskytovatel sociální služby je povinen:

„a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3,

j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,

k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.“

6.2. Příloha 2 – Standardy kvality sociálních služeb

Pro účely správného pochopení souvislostí této práce je užitečné uvést alespoň do příloh stručný přehled jednotlivých standardů. Necituji doslovné znění vyhlášky, ale její zjednodušený přepis, ve kterém jsem, jak věřím, zachovala všechny podstatné skutečnosti. S doslovným zněním standardů je možné se seznámit v Příloze 2. prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách – Obsah standardů kvality sociálních služeb.

Za každým z kritérií je v závorce uvedeno písmeno, které určuje, zda je kritérium stanoveno jako zásadní (Z), či nezásadní (N).

Procedurální standardy

Standard 1: Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb: kritéria:

- a) písemně formulované a zveřejněné poslání organizace, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, (Z)¹,
- b) uživatelé služeb mají prostor pro uplatňování vlastní vůle při řešení své situace, (Z),
- c) písemně zpracované postupy řádného způsobu poskytování služby, které jsou dodržovány, (Z),
- d) jsou dána vnitřní pravidla pro předcházení a ochranu uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením, (N).

Standard 2: Ochrana práv osob: kritéria:

- a) písemná vnitřní pravidla pro předcházení situacím kdy by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod uživatelů a pravidla pro postup, dojde-li k porušení těchto práv, (Z),
- b) písemná pravidla s vymezením situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele služeb a uživatelů služeb, včetně pravidel řešení těchto situací, (Z),
- c) písemná vnitřní pravidla pro přijímání darů, (N).

Standard 3: Jednání se zájemcem o sociální službu: kritéria:

- a) písemná pravidla, podle nichž jsou zájemci o službu srozumitelně informováni o možnostech a podmínkách služby, (Z)
- b) se zájemcem jsou probírány jeho očekávání, požadavky a cíle, které by služba mohla naplnit, (Z),
- c) písemná pravidla pro odmítnutí zájemce o službu ze zákonem stanovených důvodů, (N).

Standard 4: Smlouva o poskytování sociální služby: kritéria:

- a) písemně zpracovaná pravidla pro uzavírání smluv se zájemci o službu vzhledem k charakteru poskytované služby (Z),
- b) takový postup uzavírání smlouvy, aby uživatel rozuměl jejímu obsahu a účelu (N),
- c) sjednání rozsahu a průběhu poskytování služby s ohledem na osobní cíl uživatele, (N).

Standard 5: Individuální plánování průběhu sociální služby: kritéria:

¹ Písmeno u každého kritéria označuje, zda je považováno za zásadní či ne.

- a) písemná pravidla pro plánování průběhu služby a způsobu přehodnocování procesu, (Z),
 - b) plánování průběhu služby s ohledem na osobní možnosti a cíle a uživatele, (Z),
 - c) poskytovatel i uživatel průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele, (Z)
 - d) pro předchozí dva body má poskytovatel pro každou osobu určené zaměstnance, kteří s ním tyto úkony vykonávají, (Z),
 - e) je systém pro získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám, (N).
- poslední dvě kritéria se nehodnotí u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou fyzickou osobou a nemají zaměstnance.

Standard 6: Dokumentace o poskytování sociální služby: kritéria:

- a) písemná pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích včetně pravidel pro nahlížení do této dokumentace, (Z),
- b) na žádost osoby nebo v případě, že to vyžaduje charakter služby, je dokumentace vedena anonymně, (N),
- c) je stanovena doba pro uchovávání dokumentace o uživatelích, (N).

Standard 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby: kritéria:

- a) písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb v jazyce srozumitelném uživatelům těchto služeb, (Z),
- b) uživatelé služby i zaměstnanci jsou prokazatelně seznámeni se všemi pravidly ohledně stížností (jak, komu podávat apod.), (Z),
- c) stížnosti jsou evidovány a písemně vyřizovány v přiměřené lhůtě, (N),
- d) uživatelé jsou informováni, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou obrátit na nadřízený orgán či instituci sledující dodržování lidských práv, (N).

Standard 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje: kritéria:

- a) poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a pro uživatele vytváří příležitosti, aby je mohl využívat, (Z)
- b) poskytovatel zprostředkovává osobě dle jejích potřeb služby jiných osob, (N),
- c) poskytovatel podporuje přirozené vztahy a sociální síť uživatele a v případě konfliktu v těchto vztazích zachovává neutrální postoj, (N).

Personální standardy:

Standard 9: Personální a organizační zajištění sociální služby: kritéria:

- a) písemně stanovená struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, přiměřené druhu poskytované služby, kapacitě a počtu a potřebám uživatelů, (Z),
- b) písemná vnitřní organizační struktura zaměstnanců se stanovením oprávnění a povinností jednotlivých zaměstnanců, (N),

- c) písemná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců i osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, (N),
 - d) poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost osoby, které s ním nejsou v pracovně právním vztahu, má písemná pravidla pro vystupování těchto osob v rámci poskytování sociální služby (N).
- žádné z těchto čtyř kritérií se nehodnotí u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou fyzickou osobou a nemají žádné zaměstnance.

Standard 10: Profesní rozvoj zaměstnanců: kritéria:

- a) písemný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, zejména z hlediska odborné kvalifikace, (N),
 - b) písemný program dalšího vzdělávání zaměstnanců, (N),
 - c) písemně zpracovaná pravidla pro výměnu informací mezi zaměstnanci o sociální službě, (N),
 - d) písemně zpracovaný systém morálního a finančního odměňování zaměstnanců, (N),
 - e) pro zaměstnance v přímé klientské práci je zajištěna možnost podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka, (N).
- u poskytovatele sociálních služeb, který je fyzickou osobou a nemá žádné zaměstnance, se nehodnotí kritéria c) a d) a kritéria a) a b) jsou hodnocena pouze přiměřeně.

Provozní standardy:

Standard 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby: kritérium:

- a) místo a doba poskytování služby je určena druhem služby, okruhem uživatelů a jejich potřeb, (N).

Standard 12: Informovanost o poskytované sociální službě: kritérium:

- a) je zpracován soubor informací o službě, ve formě srozumitelné pro cílovou skupinu služby, (N).

Standard 13: Prostředí a podmínky: kritéria:

- a) materiální, technické a hygienické podmínky jsou přiměřené druhu služby, její kapacitě, okruhu uživatelů a jejich potřeb, (N),
- b) pobytové nebo ambulantní služby jsou poskytovány v prostředí důstojném a odpovídajícím potřebám okruhu uživatelů, (N).

Standard 14: Nouzové a havarijní situace: kritéria:

- a) písemně definované nouzové a havarijní situace, ke kterým může dojít v souvislosti s poskytováním služba a pravidla pro jejich řešení, (N),
- b) zaměstnanci a uživatelé jsou prokazatelně informováni o postupu při nouzových a havarijních situacích a poskytovatel vytváří podmínky, aby takové postupy mohly být použity, (N),
- c) je vedena dokumentace o průběhu havarijních a nouzových situací, (N).

Standard 15: Zvyšování kvality sociální služby: kritéria:

- a) poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je služba poskytována v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami služby a osobními cíly jednotlivých uživatelů, (N),
- b) písemná pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů služeb, (N),
- c) do hodnocení služby jsou zapojeni i zaměstnanci a další zainteresované osoby, (N),
- d) stížnosti na kvalitu služeb jsou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služeb.

6.3. Příloha 3 – Průvodní dopis k dotazníku, dotazník

PRŮVODNÍ DOPIS K DOTAZNÍKU

Dobrý den,

jmenuji se Magdaléna Strouhalová a jsem studentkou Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, katedry studií občanské společnosti. Ráda bych Vás touto cestou požádala o přibližně 5 minut Vašeho času, přestože vím, že Váš program je jistě nabitý.

V rámci přípravy diplomové práce na téma „Standardy kvality sociálních služeb z hlediska procesu vytváření písemných standardů v některých organizacích občanského sektoru“ realizuji výzkum a velmi by mi pomohla Vaše účast prostřednictvím vyplnění přiloženého dotazníku. Anonymní dotazník obsahuje 10 otázek zaměřujících se na různé aspekty procesu vytváření písemných standardů a odpovědi jsou předem navrženy za užití metody Likertovy škály. Jestliže se rozhodnete přiložený dotazník vyplnit, prosím označte u každé otázky zvolenou odpověď a vyplněný dotazník mi zašlete zpět na uvedenou e-mailovou adresu.

Výsledky výzkumu bych v konečné podobě měla mít k dispozici na začátku podzimu roku 2010. Jestliže máte zájem se s nimi seznámit, prosím napište mi tuto informaci k odpovědi a po uzavření výzkumu Vám zašlu elektronickou zprávu o jeho závěrech.

Zdravím, přeji příjemný den a děkuji za případnou spolupráci.

Bc. Magdaléna Strouhalová

DOTAZNÍK:

1. Účastnil/a jste se osobně procesu vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb (dále jen SQ) ve Vaší organizaci?
Účastnil celého procesu.
Účastnil částí procesu.
Nevím.
Účastnil výjimečně.
Vůbec neúčastnil.
2. Účastnil se přípravy SQ ve Vaší organizaci celý tým pracovníků?
Celý tým.

Většina týmu.

Nevím.

Několik vybraných pracovníků (menšina týmu).

Pouze jeden pracovník specializovaný na SQ.

3. Pokud ve Vaší organizaci na přípravě písemných SQ pracovala pouze část týmu:

a) konzultovali tito pracovníci podklady pro vytváření SQ se všemi pracovníky v organizaci?

Všechny podklady.

Většinu podkladů.

Nevím.

Některé vybrané podklady (menšina).

Žádné podklady nebyly konzultovány.

b) měli ostatní pracovníci možnost se k vypracovaným dokumentům vyjádřit?

Byla možnost vyjádřit se ke všem dokumentům.

K většině dokumentů.

Nevím.

K vybraným dokumentům (menšině).

Nebyla možnost vyjádřit se.

c) byly jejich připomínky brány v úvahu?

Všechny připomínky byly zváženy.

Většina připomínek.

Nevím.

Některé připomínky (menšina).

Připomínky vůbec nebyly brány v úvahu.

4. Pracujete s písemnými SQ průběžně a aktualizujete a doplňujete je?

Pravidelně aktualizujeme.

Aktualizujeme nepravidelně.

Nevím.

Aktualizujeme sporadicky.

Vůbec neaktualizujeme.

5. Domníváte se, že jste k přípravě písemných SQ měl/a dostatek informací, podpory, vedení apod.?

Naprostý dostatek.

Spíše dostatek.

Nevím.

Spíše nedostatek.

Naprostý nedostatek.

6. Máte v rámci svého pracovního úvazku a své běžné práce dostatek času na to, abyste se mohl zabývat písemnými SQ?

Naprostý dostatek.

Spíše dostatek.

Nevím.

Spíše nedostatek.

Naprostý nedostatek.

7. Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění klientské práce ve Vaší organizaci?

Rozhodně přispěly.

Spíše přispěly.

Nevím.

Spíše nepřispěly.

Vůbec nepřispěly.

8. Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění chodu a provozu Vaší organizace?

Rozhodně přispěly.

Spíše přispěly.

Nevím.

Spíše nepřispěly.

Vůbec nepřispěly.

9. Domníváte se, že písemné SQ pomohly zkvalitnit práci Vám osobně?

Rozhodně pomohly.

Spíše pomohly.

Nevím.

Spíše nepomohly.

Vůbec nepomohly.

10. Považujete písemné SQ v současných podmínkách za zbytečnou administrativní zátěž?

Naprosto.

Spíše ano.

Nevím.

Spíše ne.

Rozhodně ne.

6.4. Příloha 4 – Vyhodnocení dotazníků

Jednotlivé otázky z dotazníku jsou v tabulce uvedeny číslem a zjednodušeným názvem, hodnoty odpovědí jsou pro zkrácení a zjednodušení vyjádřeny písmeny A – E, přičemž písmeno A odpovídá první nabídnuté odpovědi a E poslední z nabídnutých odpovědí. Text dotazníku je dostupný v příloze 3 této práce.

Odpovědi z dotazníků:

PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	4	4		6	2
2	Účast celého týmu	2	8	3	3	
3a	Konzultace s pracovníky	4	7	2	3	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	6	5	3	2	

3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2	7	6	1	
4	Aktualizace a doplňky	1	6	5		4
5	Informace, podpora, vedení	2	3	7	3	1
6	Časová dotace	3	4		6	3
7	Zkvalitnění práce s klienty		5	2	8	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	5	5	3	2
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	3		8	4
10	Zbytečná administrativa?	4	7	2	2	1

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	2	2		1	1
2	Účast celého týmu	2	2	2		
3a	Konzultace s pracovníky	2	2	1	1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	4	1	1		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2	1	3		
4	Aktualizace a doplňky	1	2	3		
5	Informace, podpora, vedení	1	2	2	1	
6	Časová dotace	1	1		3	1
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1	4	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		2		4	
9	Zkvalitnění práce respondenta		2		4	
10	Zbytečná administrativa?		3	1	2	

PROJEKT PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	3	1			
2	Účast celého týmu		4			
3a	Konzultace s pracovníky	1	2	1		
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	4				
4	Aktualizace a doplňky		4			
5	Informace, podpora, vedení	1		1		2
6	Časová dotace		1		1	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	3			
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		4			
9	Zkvalitnění práce respondenta		4			
10	Zbytečná administrativa?		2		1	1

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	9	7	0	7	3
2	Účast celého týmu	4	14	5	3	0
3a	Konzultace s pracovníky	7	11	4	4	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	13	7	4	2	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	8	8	9	1	0
4	Aktualizace a doplňky	2	12	8	0	4
5	Informace, podpora, vedení	4	5	10	4	3
6	Časová dotace	4	6	0	10	6
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	9	3	12	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	11	5	7	2
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	9	0	12	4
10	Zbytečná administrativa?	4	12	3	5	2

Odpovědi respondentů, kteří se účastnili celého procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	4				
2	Účast celého týmu		3		1	
3a	Konzultace s pracovníky	2	2			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	2	1		
4	Aktualizace a doplňky	1	2			1
5	Informace, podpora, vedení	1	1		1	1
6	Časová dotace	2			1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty		2	1		1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	1	2		
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	1	1		1
10	Zbytečná administrativa?	1	2			1

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	2				
2	Účast celého týmu	2				
3a	Konzultace s pracovníky	1	1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	2				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2				
4	Aktualizace a doplňky	1	1			
5	Informace, podpora, vedení	1			1	

6	Časová dotace	1			1	
7	Zkvalitnění práce s klienty		1		1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1		1	
9	Zkvalitnění práce respondenta		1		1	
10	Zbytečná administrativa?		1		1	

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	3				
2	Účast celého týmu		3			
3a	Konzultace s pracovníky	1	1	1		
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	3				
4	Aktualizace a doplňky		3			
5	Informace, podpora, vedení	1		1		1
6	Časová dotace		1		1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	2			
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		3			
9	Zkvalitnění práce respondenta		3			
10	Zbytečná administrativa?		2			1

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	9				
2	Účast celého týmu	2	6	0	1	0
3a	Konzultace s pracovníky	4	4	1	0	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	8	1	0	0	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	6	2	1	0	0
4	Aktualizace a doplňky	2	6	0	0	1
5	Informace, podpora, vedení	3	1	1	2	2
6	Časová dotace	3	1	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	5	1	1	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	5	2	1	0
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	5	1	1	1
10	Zbytečná administrativa?	1	5	0	1	2

Odpovědi respondentů, kteří se účastnili částí procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Hodnota odpovědi

Otázka	Kategorie	A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		4			
2	Účast celého týmu	2	1	1		
3a	Konzultace s pracovníky	1	2		1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1	1	1	1	
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků		2	1	1	
4	Aktualizace a doplňky		1	3		
5	Informace, podpora, vedení	1		2	1	
6	Časová dotace		2		2	
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1	2	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	2		1
9	Zkvalitnění práce respondenta				3	1
10	Zbytečná administrativa?	1	2	1		

KONTAKT

		Hodnota odpovědi				
Otázka	Kategorie	A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		2			
2	Účast celého týmu			2		
3a	Konzultace s pracovníky			1	1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1		1		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			2		
4	Aktualizace a doplňky		1	1		
5	Informace, podpora, vedení		1	1		
6	Časová dotace				1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty			1	1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1		1	
9	Zkvalitnění práce respondenta		1		1	
10	Zbytečná administrativa?		1		1	

PPUSS

		Hodnota odpovědi				
Otázka	Kategorie	A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		1			
2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky		1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků		1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1				
4	Aktualizace a doplňky		1			
5	Informace, podpora, vedení					1
6	Časová dotace					1
7	Zkvalitnění práce s klienty		1			

8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1			
9	Zkvalitnění práce respondenta		1			
10	Zbytečná administrativa?				1	

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		7			
2	Účast celého týmu	2	2	3	0	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	3	1	2	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	2	2	2	1	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	2	3	1	0
4	Aktualizace a doplňky	0	3	4	0	0
5	Informace, podpora, vedení	1	1	3	1	1
6	Časová dotace	0	2	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	2	2	3	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	3	2	1	1
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	2	0	4	1
10	Zbytečná administrativa?	1	3	1	2	0

Odpovědi respondentů, kteří se výjimečně účastnili procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				6	
2	Účast celého týmu		4		2	
3a	Konzultace s pracovníky	1	3		2	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	2		1	
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	3	2		
4	Aktualizace a doplňky		2	1		3
5	Informace, podpora, vedení		2	3	1	
6	Časová dotace		1		3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty				6	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	1	3	1
9	Zkvalitnění práce respondenta				4	2
10	Zbytečná administrativa?	2	3		1	

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				1	

2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky		1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků		1			
4	Aktualizace a doplňky			1		
5	Informace, podpora, vedení			1		
6	Časová dotace		1			
7	Zkvalitnění práce s klienty				1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.				1	
9	Zkvalitnění práce respondenta				1	
10	Zbytečná administrativa?		1			

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				0	
2	Účast celého týmu					
3a	Konzultace s pracovníky					
3b	Možnost vyjádření pracovníků					
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků					
4	Aktualizace a doplňky					
5	Informace, podpora, vedení					
6	Časová dotace					
7	Zkvalitnění práce s klienty					
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.					
9	Zkvalitnění práce respondenta					
10	Zbytečná administrativa?					

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				7	
2	Účast celého týmu	0	5	0	2	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	4	0	2	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	4	2	0	1	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	4	2	0	0
4	Aktualizace a doplňky	0	2	2	0	3
5	Informace, podpora, vedení	0	2	4	1	0
6	Časová dotace	0	2	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	0	0	7	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	1	1	4	1
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	0	0	5	2

10	Zbytečná administrativa?	2	4	0	1	0
----	--------------------------	---	---	---	---	---

Odpovědi respondentů, kteří se neúčastnili procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					2
2	Účast celého týmu			2		
3a	Konzultace s pracovníky			2		
3b	Možnost vyjádření pracovníků			2		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			2		
4	Aktualizace a doplňky			2		
5	Informace, podpora, vedení			2		
6	Časová dotace		1	1		
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1		
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	1		
9	Zkvalitnění práce respondenta		1	1		
10	Zbytečná administrativa?			1	1	

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					1
2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky	1				
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			1		
4	Aktualizace a doplňky			1		
5	Informace, podpora, vedení			1		
6	Časová dotace				1	
7	Zkvalitnění práce s klienty				1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.				1	
9	Zkvalitnění práce respondenta				1	
10	Zbytečná administrativa?			1		

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					0
2	Účast celého týmu					

3a	Konzultace s pracovníky					
3b	Možnost vyjádření pracovníků					
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků					
4	Aktualizace a doplňky					
5	Informace, podpora, vedení					
6	Časová dotace					
7	Zkvalitnění práce s klienty					
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.					
9	Zkvalitnění práce respondenta					
10	Zbytečná administrativa?					

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					3
2	Účast celého týmu	0	1	2	0	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	0	2	0	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1	0	2	0	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	0	0	3	0	0
4	Aktualizace a doplňky	0	0	3	0	0
5	Informace, podpora, vedení	0	0	3	0	0
6	Časová dotace	0	1	1	1	0
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	1	1	1	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	1	1	1	0
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	1	1	1	0
10	Zbytečná administrativa?	0	0	2	1	0