

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

FILOZOFICKÁ FAKULTA

KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB RANÉ PÉČE
POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ PRO RANOU PÉČI (SPRP, z.s.)
V ČESKÉ REPUBLICE

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Jana Papstová

Vedoucí práce: doc. Mgr. Miroslav Dopita, Ph.D.

OLOMOUC 2017

Čestné prohlášení:

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „*Spokojenost uživatelů sociálních služeb rané péče poskytované Společností pro ranou péči (SPRP, z.s.) v České republice*“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne

Podpis

Anotace

Jméno a příjmení:	Jana Papstová
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	doc. Mgr. Miroslav Dopita, Ph.D.
Rok obhajoby:	2017

Název práce:	Spokojenost uživatelů sociálních služeb rané péče poskytované Společností pro ranou péči (SPRP, z.s.) v České republice
Anotace práce:	<p>Společnost pro ranou péči, s. z. (SPRP) zjišťuje spokojenost uživatelů se službou rané péče každých pět let. Cílem bakalářské práce je identifikovat spokojenost uživatelů služeb rané péče ve střediscích SPRP v ČR a srovnat se spokojeností uživatelů služeb SPRP z roku 2011. Z cíle vychází hypotéza: Spokojenost uživatelů SPRP v jejich jednotlivých střediscích je v roce 2016 vyšší než v roce 2011. Spokojenost je vymezena jako rozdíl mezi tím, co rodiče (pečující osoby) dětí se zdravotním postižením očekávají od poskytovaných služeb rané péče a skutečně poskytnutými službami. Výzkumné dotazníkové šetření se zabývá několika oblastmi tak, aby SPRP získala zpětnou vazbu a mohla přizpůsobit nabídku potřebám a přáním uživatelů. Pomocí standardizovaného anonymního dotazníku EURLY AID 1997, byla shromážděna data a následně identifikována spokojenost uživatelů služeb rané péče ve střediscích SPRP v ČR a srovnána se spokojeností uživatelů služeb SPRP z roku 2011. Výsledkem je, že míra spokojenosti uživatelů sociálních služeb SPRP je v průměru ve všech oblastech vyšší než míra spokojenosti uživatelů v roce 2011.</p>
Klíčová slova:	sociální služby, raná péče, spokojenost, uživatelé, srovnání

Title of Thesis:	Client Satisfaction with Early Intervention Services Provided by the Association of Early Intervention (Společnost pro ranou péči, z.s.) in the Czech Republic
Annotation:	Společnost pro ranou péči, s. z. (SPRP) determines client satisfaction with early intervention services every five years. The objective of the bachelor thesis is to identify client satisfaction with early intervention services in SPRP centres in the Czech Republic and to compare it with client satisfaction with SPRP in 2011. The objective is the basis of the hypothesis: Client satisfaction with SPRP in individual centres in 2016 is higher than in 2011. Satisfaction is defined as the difference between what the parents (caregivers) of children with a disability expect from the provided early intervention services and the services actually provided. The questionnaire survey deals with several areas so that SPRP receives feedback and can modify its offer to the needs and wishes of its clients. Using a standardised anonymous questionnaire, EURLYAID 1997, data were collected and client satisfaction with early intervention services in SPRP centres in the Czech Republic was identified and compared with client satisfaction with SPRP in 2011. The result is that the level of client satisfaction with the social services of SPRP is on average higher in all areas than the level of client satisfaction in 2011.
Keywords:	social services, early intervention, satisfaction, clients, comparison
Názvy příloh vázaných v práci:	Dopis pro klienty SPRP elektronická forma dotazníku Dopis pro klienty SPRP tištěná forma dotazníku Dotazník EURLYAID 1997 tištěná forma
Počet literatury a zdrojů:	25
Rozsah práce:	72 stran (78 245 znaků s mezerami)

OBSAH

ANOTACE	3
ÚVOD.....	7
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY V RANÉ PÉČI	9
1.1 Raná péče jako sociální služba.....	9
1.2 Uživatel/klient rané péče	13
1.3 Sociální služby a spokojenost	14
2 SPOLEČNOST PRO RANOU PÉČI, Z.S. A SPOKOJENOST	17
2.1 Společnost pro ranou péči, z.s.	17
2.2 Výsledky výzkumu spokojenosti uživatelů z roku 2011	20
3 SPOKOJENOST UŽIVATELŮ SLUŽEB SPRP, Z.S. 2016	22
3.1 Výzkumný cíl, metoda a organizace výzkumu.....	22
3.2 Interpretace výzkumného šetření	24
3.2.1 Provázení rodičů	25
3.2.2 Provázení dítěte	30
3.2.3 Sociální zázemí	35
3.2.4 Vztah rodič/profesionál.....	38
3.2.5 Model (způsob) provázení.....	42
3.2.6 Práva rodičů	47
3.2.7 Místo rané péče v síti ostatních služeb.....	51
3.2.8 Doplnující otázky	54
3.2.9 Odpovědi na otevřené otázky	58
3.3 Rozbor výsledků výzkumu.....	60

3.4	Diskuze.....	63
	ZÁVĚR.....	65
	LITERATURA A ZDROJE	67
	SEZNAM TABULEK	69
	SEZNAM GRAFŮ	70
	PŘÍLOHY.....	72

Úvod

„Lidskému rodu není nic dražšího než děti...“

Titus Livius

Děti, které se rodí s určitým zdravotním znevýhodněním do rodin, které zvláště očekávaly od dítěte naplnění svých ambicí, mají ve většině případů nelehký život. Dá se říct, že všichni, kdo očekávají narození dítěte, mají o něm své velmi konkrétní představy – pohlaví, barva očí, vlásků a pochopitelně celkové zdraví a fyzická a psychická kondice dítěte (Dunovský, Dytrych, & Matějček, 1995, s. 145).

Očekávaná radost a plánovaná perspektiva je velmi brzy zkvalena obavami o zdraví a život takového to dítěte, zátěží, vyplývající z mnohem náročnější péče, pocity bezmoci a také bezradností z pomalu pokračujícího vývoje. Pokud rodiče nezískají včas odbornou i lidskou podporu a pomoc s orientací v dané situaci, jsou vystaveni stresu, který může rodinu i dlouhodobě poznamenat (Šance dětem, 2016).

V České republice je takováto profesionální odborná pomoc poskytována již 27 let (Salvetová, & Mezníková, 2015, s. 4). Je to Společnost pro ranou péči, s.z. (SPRP), jejíž pracovníci provázejí rodiny pečující o dítě s postižením (od narození do sedmi let věku) na cestě za socializací dítěte. Aby tato SPRP byla uživatelům co nejvíce nápomocna, pomocí zpětné vazby každých pět let zjišťuje, jak jsou jejich uživatelé s poskytnutými službami spokojeni. V roce 2011 prováděla takové to dotazníkové šetření Jana Pacalová, která výsledky použila pro diplomovou práci Filozofické fakulty Univerzity Karlovy (Pacalová, 2011). Cílem bakalářské práce je identifikovat spokojenost uživatelů služeb rané péče ve střediscích SPRP, s.z. v České republice a srovnat se spokojeností uživatelů služeb SPRP z roku 2011. Na základě tohoto cíle jsem formulovala hypotézu: *Spokojenost*

uživatelů SPRP v jejich jednotlivých střediscích je v roce 2016 vyšší než v roce 2011.

Bakalářská práce je rozdělena do několika částí a kapitol. V první kapitole se věnuji sociálním službám v oblasti rané péče, vymezení uživatelů/klientů rané péče a vztahu sociálních služeb a spokojenosti. Druhá kapitola se zaměřuje na charakteristiku Společnosti pro ranou péči, z.s. Závěr uvedené kapitoly patří rozboru výsledků výzkumného šetření spokojenosti uživatelů služeb poskytovaných SPRP, z.s. z roku 2011. Třetí kapitola je věnována výzkumnému šetření spokojenosti uživatelů sociálních služeb rané péče poskytovaných SPRP, z.s. na území ČR. S ohledem na možnost srovnání s výsledky výzkumu z roku 2011 je použita kvantitativní výzkumná strategie, a to konkrétně technika dotazníku. Použit byl dotazník EURLYAID 1997 stejně jako v práci Jany Pacalové (2011). Získané výsledky dotazníkového šetření jsou interpretovány a poslouží k potvrzení či vyvrácení hypotézy na úrovni prvního třídění dat. Závěrem cituji několik odpovědí na otevřené otázky uživatelů SPRP. Výsledky bakalářské práce poslouží jako zpětná vazba k práci poradenských pracovníků Společnosti pro ranou péči, z.s.

Výzkumné šetření je realizováno pro potřeby Společnosti pro ranou péči, z.s., proto je třeba na tomto místě poděkovat jejím pracovníkům za pomoc při distribuci elektronické či tištěné formy dotazníku EURLYAID 1997. Jako zpětná vazba je jim předána finální verze bakalářské práce a všechny odpovědi uživatelů jimi poskytovaných sociálních služeb na otevřené otázky, jež se vážou na jednotlivé oblasti dotazníkového šetření.

1 Sociální služby v rané péči

Pro porozumění problematice je třeba vyjít z charakteristiky sociálních služeb a konkrétně pak služeb rané péče. Dalším pojmem, který vyžaduje zpřesnění je v tomto případě uživatel služeb rané péče. Specifickou kategorií, jež je nutno specifikovat pro potřeby práce je spokojenost ve vazbě na sociální služby.

1.1 Raná péče jako sociální služba

Ranou intervencí definují podle Jitky Barlové (2012, s. 234) němečtí autoři Otto von Speck a Martin Thurmair (1989, s. 13) jako *„komplexní systém různorodé pomoci, která společným působením odborníků a rodičů preventivně a terapeuticky čelí raným poruchám vývoje a jejich důsledkům a pozitivně ovlivňuje podmínky vývoje dítěte.“*

V zahraničním i českém prostředí je na ranou intervenci/ranou péči nahlíženo optikou speciální pedagogiky a sociálních služeb. V předložené práci je zvolena optika sociálních služeb. Zákonnou oporou pro poskytování sociálních služeb a jasné vymezení činností, které jsou obsahem sociálních služeb včetně specifikací činností, které tvoří náplň jednotlivých typů služeb s právem na úhradu těchto služeb je Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (Česko, 2006a). Pojem sociální služba je zde vymezen jako činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Jednotlivé formy sociálních služeb podle § 32 zákona č. 108/2006 Sb. jsou *sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence*. Dle § 53 Zákona č. 108/2006 Sb. cílem této služby je napomáhat osobám k překonání

jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (Česko, 2006a, s. 1266-1267).

V dikci uvedeného paragrafu navazuje i charakteristika rané péče, která je definována v § 54 odstavci 1 jako: „*terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytovaná dítěti a rodičům dítěte ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu. Služba je zaměřena na podporu rodiny a podporu vývoje dítěte s ohledem na jeho specifické potřeby*“ (Česko, 2006a, s. 1272). Převvedeno do praxe – poradci a poradkyně rané péče dojíždějí do rodin vychovávajících dítě s postižením a poskytují rodičům odborné poradenství a potřebnou podporu. Velký důraz se klade na to, aby dítě mohlo vyrůstat v přirozeném a láskyplném prostředí domova a aby rodiče včas dostali nezbytné informace i odbornou pomoc a nemuseli se uchýlovat k umístění dítěte do ústavu (Salvetová, & Mezníková, 2015, s. 4).

Služba rané péče vychází z odstavce 1 § 54 Zákona o sociálních službách (Česko, 2006a, s. 1272) a obsahuje čtyři základní skupiny činností, a to (a) *výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti*, (b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*, (c) *sociálně terapeutické činnosti* a (d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*.

Vyhláška č. 505/2006 Sb. (Česko, 2006b, s. 7028-7029) „Druhy sociálních služeb“ navrhuje k základním činnostem rané péče v § 19 úkony ve čtyřech oblastech.

a) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- 1. zhodnocení schopností a dovedností dítěte i rodičů, zjišťování potřeb rodiny a dítěte s postižením nebo znevýhodněním,*
- 2. specializované poradenství rodičům a dalším blízkým osobám,*
- 3. podpora a posilování rodičovských kompetencí,*
- 4. upevňování a nácvik dovedností rodičů nebo jiných pečujících osob, které napomáhají přiměřenému vývoji dítěte a soudržnosti rodiny,*

5. *vzdělávání rodičů, například formou individuálního a skupinového poskytování informací a zdrojů informací, seminářů, půjčování literatury,*
6. *nabídka programů a technik podporujících vývoj dítěte,*
7. *instrukce při nácviku a upevňování dovedností dítěte s cílem maximálního možného využití a rozvoje jeho schopností v oblasti kognitivní, sensorické, motorické a sociální.*

b) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,*
2. *podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.*

c) Sociálně terapeutické činnosti:

1. *psychosociální podpora formou naslouchání,*
2. *podpora výměny zkušeností,*
3. *pořádání setkání a pobytových kurzů pro rodiny.*

d) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. *pomoc při komunikaci, nácvik dotazování a komunikačních dovedností, podpora svépomocných aktivit rodičů,*
2. *doprovázení rodičů při vyřizování žádostí, na jednání a vyšetření s dítětem,*
3. *popřípadě jiná obdobná jednání v záležitostech týkajících se vývoje dítěte (Česko, 2006b, s. 7028-7029).*

V oblasti rané péče je zpravidla poskytována odborná pomoc a poradenství rodinám, které pečují o dítě s postižením nebo s ohroženým vývojem. Uvedená sociální služba provází rodiny v obtížné životní situaci a usiluje o to, aby mohly vychovávat dítě v jeho přirozeném domácím prostředí. Pracovníci rané péče dodržují zásady, které vycházejí ze Standardů rané péče/ intervence, jak uvádějí Pavlíková a Honzárková (2010, s. 135-136):

Zásada důstojnosti

Respektují individualitu dítěte a kulturní, sociální a výchovné zvyklosti každé rodiny. Při vzájemné spolupráci dodržují partnerský přístup, rodiče-pečující osoby respektují jako odborníky na jejich dítě.

Zásada ochrany soukromí

Během konzultace v domácím prostředí rodiny vstupují jen na ta místa, kde jsou zváni. S dokumentací o rodině nakládají jako s důvěrným materiálem.

Zásada zplnomocnění

Respektují právo rodiny na kvalifikované a objektivní informace v množství, jaké si vyžádá. Klientská rodina má právo a zodpovědnost rozhodovat o sobě. Podílí se na plánování a hodnocení služby rané péče.

Zásada nezávislosti

Podporují u rodičů-pečujících osob a dítěte schopnost nacházet a využívat vlastní zdroje ke zvládnutí situace, v níž se nacházejí. Služby rodině poskytují tak, aby byla v nejvyšší možné míře samostatná a nezávislá na institucích a sociálních službách.

Zásada práva volby

Umožňují rodině zvolit si z nabízených služeb ty, které odpovídají jejím aktuálním potřebám.

Zásada přirozenosti prostředí

Službu rané péče poskytují převážně v přirozeném prostředí dítěte, tj. v rodině. Volí takové metody, které podporují přirozené prostředí

v rodině i komunitě dítěte, kde je speciálního pouze tolik, kolik je nezbytně třeba. Průběh služby plánují s ohledem na běžný chod a rytmus rodiny.

Zásada kontinuity

Průběžně rodinu informují o návazných službách a nabízí jejich zprostředkování. Podporují sociální integraci dítěte a jeho rodiny v rámci komunity a regionu (srov. Pavlíková, Honzárková, 2010, s. 135-136; Raná péče, 2017).

Při dodržení těchto zásad jsou klienti na nejlepší cestě za socializací svého dítěte, ačkoli v roce 2010 autorky Pavlíková a Honzárková (2010, s. 136) konstatovaly, že v ČR je stále přetrvávající nedůvěra k sociálním službám poskytovaným v domácnostech ve spojitosti s návštěvou sociálních pracovníků v domácnostech podle § 52 zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony (Česko, 1999; Česko 2012b). Otázkou je, jestli závěry autorek z roku 2010 jsou stále platné. Aktuálně nejsou známa výzkumná šetření závěry potvrzující či vyvracející.

1.2 Uživatel/klient rané péče

Zákon č. 108/2006 Sb. uvádí v § 1, že „... upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „osoba“) prostřednictvím sociálních služeb ...“ (Česko, 2006a, s. 1257). Podle Slovníku sociálního zabezpečení (MPSV ČR, 2016-2017) je uživatelem sociální služby „osoba, které je poskytována (nebo je jednorázově poskytnuta) sociální služba“. MPSV ČR v dalším dokumentu uvádí, že uživatelem může být kdokoli, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách. Pojem uživatel

sociální služby se tedy používá jen v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem (MPSV ČR, nedatováno). Odborná literatura pro sociální práci pracuje s pojmem klient (Matoušek, 2003, s. 83), a to i v kontextu rané péče (Pavlíková, & Honzárková, 2010). V bakalářské práci jsou proto tyto dva pojmy použity jako synonyma. Obecná definice: „*klient – subjekt, který využívá sociální služby. Může to být osoba, rodina, skupina i komunita. Uživateli služeb jsou fyzické nebo právnické osoby, které mají zvláštní potřeby, na něž služby reagují*“ (Matoušek, 2003, s. 83).

Klientem rané péče je dítě a jeho rodiče (pečující osoby, kterým je dítě svěřeno rozhodnutím příslušného orgánu do péče) a to, jestliže je u dítěte zjištěno smyslové, tělesné, mentální nebo kombinované postižení nebo je ohrožen zdravý vývoj dítěte. Služba je poskytnuta od chvíle zjištění rizika, včetně zjištění postižení nebo ohrožení dítěte již během prenatálního období, do doby, kdy pominou důvody pro poskytování služeb rané péče, maximálně však do nástupu dítěte do předškolního nebo školního zařízení, zpravidla do dosažení věku sedmi let (Pacalová, 2011, s. 19).

1.3 Sociální služby a spokojenost

Hodnocení spokojenosti je podle Ivany Loučkové (2001, s. 316) jedna z oblastí výzkumu v oblasti sociální práce. Konkrétně uvádí, že jde o jeden z přístupů, který se týká ohodnocení studií, jak zmiňují Shaw a Lishman (1999). Hodnota intervencí, tedy sociálních služeb, je zkoumána z pohledu jak nákladů vydaných na řešení specifických cílů, tak z pohledu individuálního dopadu a případné změny. V zájmu výzkumníků je jak management sociální práce a sociálních služeb, tak vztah mezi

odpovědností pracovníků, jejich výkonem, realizovanou sociální službou a spokojeností uživatelů služeb (Loučková, 2001, s. 316).

Spokojenost je subjektivní pojem, jak uvádí Oldřich Matoušek (2003, s. 209-210), který odráží osobní dojmy, pocity a myšlenky. Spokojenost jako míra kvality nesplňuje kritérium objektivity, je to subjektivní ukazatel kvality péče. V průzkumech se zjišťuje celková spokojenost klienta nebo její složky. Obvykle se hodnotí spokojenost s dostupností služby a mínění klienta s přijatelností služby (Matoušek, 2003, s. 209-210).

Aby bylo možné v tomto případě pracovat s pojmem spokojenost, byla sestavena následující definice. *Spokojenost je rozdíl mezi tím, co rodiče, jako uživatelé, očekávají od služeb rané péče a skutečně poskytnutými službami.*

V oblasti rané péče existuje výzkumný nástroj vytvořený The European Association on Early Childhood Intervention (EAECI), která vznikla v roce 1989 (Eurlyaid, nedatováno) a formulovala svůj manifest zaměřený na důležitost rané intervence zaměřené na děti s vývojovými vadami (Moor a kol., 1993). Jedná se o evropskou pracovní skupinu sestavenou ze zástupců asociací rodičů, výzkumníků a poskytovatelů služeb rané péče (Eurlyaid, nedatováno). Česká verze dotazníku EURLY AID 1997 vznikla z překladu německého originálu, byla terminologicky upravena dle zažitých výrazů uživatelů/klientů rané péče a nazývá se: *„Dotazník ke zjištění spokojenosti rodičů se službou rané péče sestavený pracovní skupinou EURLY AID 1997“.*

V rámci předložené práce je pro identifikaci spokojenosti klientů použit dotazník vytvořený pod názvem EURLY AID 1997. Většina položek je hodnocena na Likertově škále (+2, +1, -1, -2) a zaměřuje se na spokojenost v rámci osmi oblastí, a to provázení rodičů, provázení dítěte (podpora vývoje dítěte), sociální zázemí, vztah rodič/profesionál, model (způsob) provázení, práva rodičů, místo rané péče v síti ostatních služeb a doplňující otázky. Dotazník byl doplněn o několik otevřených otázek

a několik uzavřených otázek informativního a demografického charakteru, v souladu s popisem výzkumné techniky dotazníku (Chráška, 2007, s. 163-182).

2 Společnost pro ranou péči, z.s. a spokojenost

S ohledem na cíl práce je třeba vymezit Společnost pro ranou péči, z.s., což je obsahem následujících stránek a postup hodnocení spokojenosti se sociálními službami rané péče poskytovanými v uvedené SPRP, z.s. na území ČR.

2.1 Společnost pro ranou péči, z.s.

Společnost pro ranou péči, zapsaný spolek, (SPRP, z.s.) vznikla původně jako občanské sdružení založené podle zákona č. 83/1990 Sb. (ČSFR, 1990). Po přijetí zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, došlo ke změně právní formy občanských sdružení na spolek, na základě § 3045 odst. 1 automaticky ze zákona k 1. 1. 2014 (srov. Česko, 2012a). SPRP, z.s. poskytuje odborné služby rané péče, podporu a pomoc rodinám prostřednictvím Středisek rané péče. V České republice se mohou klienti obrátit na tato regionální střediska:

- *Středisko rané péče SPRP Olomouc, regionální centrum pro podporu a provázení rodin dětí se zrakovým a kombinovaným postižením – tzv. Olomouc 1, služby jsou zde určeny rodinám s dětmi se zrakovým postižením od narození do 7 let a rodinám s dětmi s kombinovaným postižením od narození do 7 let.*
- *Středisko rané péče SPRP Olomouc, regionální centrum pro podporu a provázení rodin dětí s tělesným, mentálním a kombinovaným postižením – tzv. Olomouc 2, raná péče je určena rodinám s dětmi s tělesným, mentálním a kombinovaným postižením včetně dětí s PAS a ohroženým vývojem od narození do 7 let věku, a zároveň se zde poskytují sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.*

- *Středisko rané péče SPRP České Budějovice*, služby jsou ručeny rodinám s dětmi se zrakovým a kombinovaným postižením od narození do 7 let a rodinám s dětmi s ohroženým vývojem v oblasti zrakového vnímání v důsledku nepříznivého zdravotního stavu od narození do 7 let.
- *Středisko rané péče SPRP Ostrava*, služby jsou určeny rodinám dětí se zrakovým postižením od narození nejvýše do 7 let, rodinám dětí s kombinovaným zrakovým postižením od narození nejvýše do 7 let a rodinám dětí s ohroženým vývojem v oblasti zrakového vnímání v důsledku nepříznivého zdravotního stavu od narození nejvýše do 7 let.
- *Středisko rané péče SPRP Brno*, služby pro rodiny s dětmi se zrakovým a kombinovaným postižením od narození do 7 let.
- *Středisko rané péče SPRP Praha*, poskytuje služby rodinám dětí se zrakovým a kombinovaným postižením od narození do 7 let, rodinám dětí s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením od narození do 7 let a rodinám s dětmi s ohroženým vývojem v důsledku nepříznivého zdravotního stavu od narození do 7 let (Hradílková, Jungwirthová, & Matyášová, 2015, s. 9-11).

Pokrytí České republiky Středisky rané péče by mohlo být větší, jelikož děti, které tuto péči potřebují, se nerodí jen ve velkých městech, ale i ve městech malých a mnohdy zvýšená finanční zátěž nedovoluje využívat klientům všechny činnosti, které raná péče nabízí.

Raná péče jako proces - účinnost služeb rané péče je závislá na tom, jak brzy po diagnostikování se klient setká s nabídkou podpory a začne ji využívat. Problematika rané péče není nastolena jako jev, ale je procesuálním postupem souvisejícím s vývojovými potřebami dítěte.

- *Vyhledání klienta (depistáž)* – poskytovatelé rané péče usilují o to, aby informace o nabídce jejich služeb byly snadno dostupné pro všechny,

kdo by tuto službu mohli potřebovat. Realizují informační kampaně pro veřejnost, oslovují odborné lékaře, pediatry, oftalmology, neurology...

- *Přijetí klienta do péče* – vyjasnění souladu mezi nabídkou služby, představou a potřebami rodiny, která o ranou péči projevila zájem, je prvním předpokladem pro zahájení služby.
- *Definování potřeb dítěte a rodiny (formulování zakázky)* – formulace zakázky vychází z toho, co je nyní pro klienta nejdůležitější, s čím mu může pracovník SPRP pomoci. Domlouvání zakázky podle přání rodičů napomáhá ke zvyšování jejich pocitu kompetence a umožňuje navázání partnerské spolupráce mezi pracovníkem SPRP a rodiči.
- *Poskytování služeb podpory a terapie* – pracovník SPRP poskytuje služby zaměřené na celou rodinu dítěte s postižením, poskytuje podporu při vyrovnávání se s postižením, s péčí o dítě, stimulací jeho vývoje a socializací.
- *Mezioborové konzultace* - pracovník SPRP v případě potřeby může klienty doprovázet ke specialistům, na úřady, zprostředkovává kontakty na podpůrné odborníky, organizace.
- *Přechod dítěte do vzdělávacího zařízení – ukončení péče* – pracovníci jsou nápomocni při hledání následných služeb (speciálně pedagogické centrum, speciální mateřské školy, stacionáře...), do kterých bude dítě s postižením po ukončení rané péče integrováno.

Proces rané péče je ve svém průběhu dokumentován a jeho účelnost a efektivita porovnávána zpětnou vazbou od klientů dotazováním (Hradílková, Květoňová – Švecová, & Valuchová, 1998, s. 12, 14), tedy vyjádřením se ke spokojenosti s poskytovanými službami. SPRP, z.s. v České republice realizovala výzkum spokojenosti rodičů se službami rané péče poskytovanými SPRP, z.s. pomocí dotazníku EURLYAID 1997 již v roce 2000, 2005 a v roce 2011 (Pacalová, 2011).

2.2 Výsledky výzkumu spokojenosti uživatelů z roku 2011

V roce 2011 provedla Jana Pacalová (2011) výzkum spokojenosti uživatelů/klientů s ranou péčí pomocí dotazníku sestaveného evropskou pracovní skupinou EURLYAID. Výsledky výzkumu použila pro diplomovou práci na Filozofické fakultě Univerzity Karlovy v Praze. Dotazníky respondentům rozeslala prostřednictvím středisek Společnosti pro ranou péči se sídlem v Praze a to do Prahy, Brna, Olomouce, Ostravy, Českých Budějovic a také do tří samostatných neziskových organizací Středisek pro ranou péči o.p.s. Praha, Plzeň a Liberec. Celkem bylo rozesláno 450 dotazníků. Vrátilo se 93 vyplněných dotazníků, což je 21%, které pocházely od klientů středisek rané péče spadající svou kompetencí pod Společnost pro ranou péči se sídlem v Praze. Z Brna bylo vráceno 34 dotazníků, z Olomouce 21, z Ostravy 12 a z Českých Budějovic 26 vyplněných dotazníků. Další střediska zřejmě nevyužila možnosti dotazníkového šetření pro zjištění spokojenosti svých klientů (Pacalová, 2011).

Dotazník byl rozdělen do osmi oblastí takto: (1) provázení rodičů, (2) provázení dítěte (podpora vývoje dítěte), (3) sociální zázemí, (4) vztah rodič/profesionál, (5) model (způsob) provázení, (6) práva rodičů, (7) místo rané péče v síti ostatních služeb a (8) doplňující otázky.

Pro zjištění výsledků míry spokojenosti klientů rané péče byla v roce 2011 použita Likertova hodnotící škála od +2 do -2 takto:

- *Určitě ano; velmi dobré; jsem velmi spokojený/á ...* +2
- *Spíše ano; dobré; jsem spokojený/á ...* +1
- *Spíše ne; špatné; jsem nespokojený/á ...* -1
- *Určitě ne; velmi špatné; jsem silně nespokojený/á ...* -2

Průměrné hodnoty odpovědi jednotlivých středisek a všech osmi oblastí, které dotazník zjišťoval, jsou prezentovány v tabulce 1.

Tabulka 1 Výsledky výzkumu z roku 2011 - průměrná odpověď za jednotlivé oblasti

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
BRNO	1,172	1,268	1,467	1,635	1,327	1,417	0,977	1,533
OLOMOUC	1,549	1,638	1,75	1,863	1,569	1,657	1,333	1,773
OSTRAVA	1,163	1,363	1,737	1,683	1,448	1,667	0,563	1,66
ČESKÉ BUDĚJOVICE	1,472	1,628	1,657	1,697	1,505	1,537	0,643	1,65
průměr ČR v roce 2011	1,339	1,474	1,653	1,72	1,462	1,57	0,879	1,654

Zdroj: Pacalová (2011)

Pozitivně hodnocené oblasti se blíží k hodnotě +2, negativně hodnocené oblasti by byly v záporných číslech a blížily by se hodnotě -2.

Z výše uvedených výsledků výzkumu vyplývá, že nejspokojenější jsou klienti v oblasti 4. Vztah rodič/profesionál, kdy odpovídali na otázky typu: *Cítím porozumění, pochopení ze strany poradce. Mohu poradci sdělit své pochybnosti a kritiku týkající se provázení. Respektuje poradce moje rozhodnutí. Vyhovuje Vám frekvence konzultací atd.* Naopak nejhůře dle průměru v ČR dopadla oblast 7. Místo rané péče v síti ostatních služeb, kdy respondenti odpovídali na otázky: *Jak hodnotím stupeň znalostí o rané péči u osob, které by mohly nás rodiče na tuto službu upozorňovat. Dosažitelnost rané péče hodnotím. Pružnost při dělbě činností mezi různými institucemi hodnotím.* Z průměrných odpovědí devadesáti tří respondentů, dostala Společnost pro ranou péči, zpětnou vazbu na kvalitu služeb, které poskytují svým klientům. Z výsledku vyplývá, že klienti jsou spokojeni nebo spíše spokojeni s poskytovanými službami (Pacalová, 2011). Výsledky představeného výzkumu jsou základnou pro srovnání s výsledky, které budou získány výzkumným šetřením, které je součástí této práce.

3 Spokojenost uživatelů služeb SPRP, z.s. 2016

Společnost pro ranou péči, z.s. každých zhruba pět let zjišťuje spokojenost klientů se službou rané péče. Výzkumné šetření se zabývá několika oblastmi tak, aby SPRP získala zpětnou vazbu a mohla přizpůsobit nabídku potřebám a přáním klientů. SPRP, pro účely výzkumného šetření, definovala spokojenost jako rozdíl mezi tím, co rodiče, jako uživatelé, očekávají od služeb rané péče a skutečně poskytnutými službami.

3.1 Výzkumný cíl, metoda a organizace výzkumu

Cílem bakalářské práce je identifikovat spokojenost uživatelů služeb rané péče ve střediscích SPRP, z. s. v České republice a srovnat se spokojeností uživatelů služeb SPRP z roku 2011. V návaznosti na cíl bakalářské vznikla hypotéza: *Spokojenost klientů SPRP v jejich jednotlivých střediscích je v roce 2016 vyšší než v roce 2011.*

Zvolena je kvantitativní výzkumná strategie a pro získání dat je použit standardizovaný dotazník vytvořený pracovní skupinou EURLYAID. Česká verze dotazníku je známa pod názvem „*Dotazník ke zjištění spokojenosti rodičů se službou rané péče sestavený pracovní skupinou EURLYAID 1997*“. Získané výsledky z dotazníkového šetření jsou porovnány s výsledky šetření z roku 2011. Výzkum je anonymní.

Výsledky z roku 2011 jsou dále porovnány s výsledky, které poskytli respondenti v roce 2016 v rámci výzkumu, který je realizován jako součást předložené práce. Dotazník obsahuje celkem 68 otázek, které jsou rozděleny do osmi tematických okruhů:

1. *Provázení rodičů*

Obsahuje patnáct otázek, které jsou zaměřeny na to, jak raná péče pomáhá rodičům při péči o dítě s postižením a jak je raná péče informuje o dalších možnostech podpory (finančních, právních atd.).

2. *Provázení dítěte (podpora vývoje dítěte)*

Obsahuje dvanáct otázek s tematikou podpory celkového vývoje dítěte, společné aktivity, navázání kontaktu atd.

3. *Sociální zázemí*

Ve třech otázkách se zjišťuje reakce raně – poradenského pracovníka na otázky týkající se rodiny a sourozenců.

4. *Vztah rodič/profesionál*

V osmi otázkách se zjišťuje, jak poradce respektuje názory klientů, zdali je umožněno klientovi spolurozhodovat a jak časté jsou konzultace v rodině.

5. *Model (způsob) provázení*

Obsahuje patnáct otázek, ve kterých se hodnotí samotná práce raně – poradenských pracovníků, počet pracovníků, kteří se podílejí na péči o dítě s postižením a vypracování hodnotících zpráv.

6. *Práva rodičů*

Zde se ve třech otázkách zjišťuje, jestli byli klienti raně – poradenským pracovníkem seznámeni o svých právech rodiče dítěte s postižením a porozuměli jim.

7. *Místo rané péče v síti ostatních služeb*

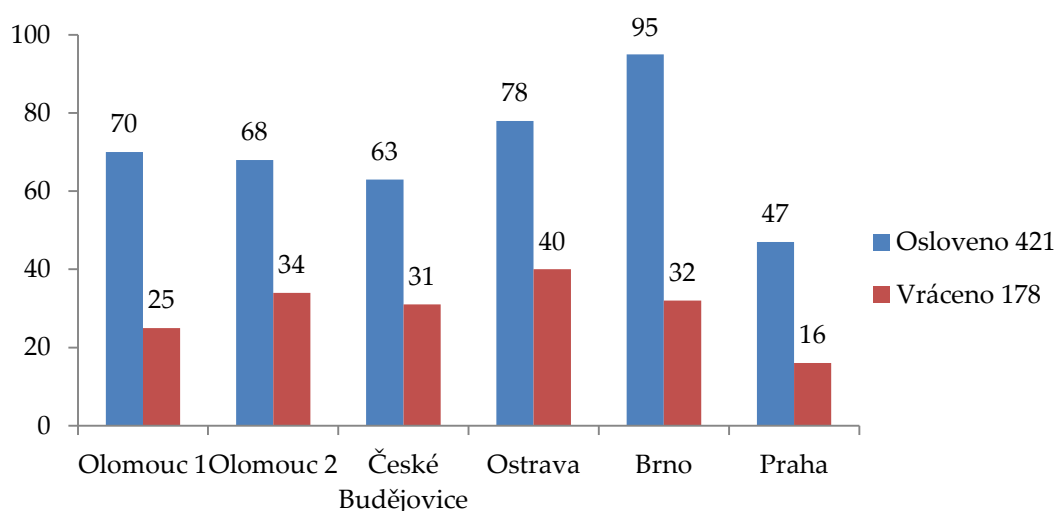
Tři otázky, které se ptají na dosažitelnost rané péče a spolupráci s jinými institucemi.

8. *Doplňující otázky*

Celkem devět otázek, které poskytují informaci o klientech, kterého střediska rané péče je respondent klientem, od kterého roku a zdali má uzavřenou dohodu s poskytovatelem služby rané péče.

Pod každým z osmi tematických okruhů je označené místo, kde se mohou respondenti k otázkám slovně více vyjádřit.

Cílovou populací výzkumného šetření jsou rodiče, případně pečující osoby, dětí se zdravotním postižením v raném věku, využívající služeb rané péče, jež jsou klienty jednotlivých středisek SPRP v České republice. Dotazníky spolu s průvodním dopisem byly elektronicky i tištěnou formou předány na střediska SPRP, která je distribuovala svým klientům.



Graf 1 Oslovení respondentů v roce 2016

Zdroj: Vlastní výzkum

Celkem bylo v síti středisek rané péče osloveno 421 klientů. Vyplněním anonymního dotazníku poskytlo zpětnou vazbu 178 klientů, což je 42,28% všech oslovených klientů. Lze tedy hovořit o dvou pětinové návratnosti.

3.2 Interpretace výzkumného šetření

Jak již bylo uvedeno v empirické části, prostřednictvím vedoucích jednotlivých středisek Společnosti pro ranou péči (Olomouc 1; Olomouc 2; České Budějovice; Ostrava; Brno a Praha) bylo osloveno 421 klientů. Dotazník byl z 95% distribuován elektronickou formou pomocí odkazu na

Google Formuláře. Po vyplnění všech odpovědí byl automaticky odeslán na Google účet, který byl pro tento účel zřízen. Tím byla zajištěna úplná anonymita respondentů. Zbýlých 5% dotazníků bylo předáno klientům prostřednictvím raně – poradenských pracovníků v tištěné formě, vždy spolu s průvodním dopisem. Po zakroužkování pocitově nejbližších odpovědí měli tento předat zpět pracovníku SPRP při jeho další návštěvě.

Pro vyhodnocení odpovědí byla použita – tak jako v roce 2011, Likertova hodnotící škála od +2 do -2, takto:

Tabulka 2 Hodnotící škála odpovědí

++	+2	Určitě ano; velmi dobré; jsem velmi spokojený/á
+	+1	Spíše ano; dobré; jsem spokojený/á
-	-1	Spíše ne; špatné; jsem nespokojený/á
--	-2	Určitě ne; velmi špatné; jsem silně nespokojený/á

Zdroj: Pacalová (2011)

Při rozboru získaných odpovědí na jednotlivé otázky je za každé středisko uvedena hodnota průměru odpovědi (Chráška, 2007, s. 45 an.).

3.2.1 Provázení rodičů

Otázka číslo 1: *Provázení a podporu ze strany rané péče hodnotím:*
Olomouc 1 1,84; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,93; Brno 1,94; Praha 1,81.

Otázka číslo 2: *Díky provázení mám jiný náhled na své dítě/děti:*
Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,38; České Budějovice 1,1; Ostrava 1,54; Brno 1,38; Praha 1,57.

Otázka číslo 3: *Díky provázení lépe zvládám zacházení se svými pocity:*
Olomouc 1 1,16; Olomouc 2 1,11; České Budějovice 1,08; Ostrava 1,29; Brno 1,29; Praha 1,2.

Otázka číslo 4: *Díky informacím o různých způsobech terapie umím lépe zvolit ty, které jsou nezbytné pro mé dítě:* Olomouc 1 1,72; Olomouc 2 1,32; České Budějovice 1,77; Ostrava 1,55; Brno 1,44; Praha 1,51.

Otázka číslo 5: *Vyznám se nyní lépe v možnostech i problémech svého dítěte:* Olomouc 1 1,72; Olomouc 2 1,41; České Budějovice 1,71; Ostrava 1,66; Brno 1,51; Praha 1,38.

Otázka číslo 6: *Díky provázení jsem se stala jistějším v zacházení se svým dítětem:* Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,32; České Budějovice 1,62; Ostrava 1,54; Brno 1,27; Praha 1,3.

Otázka číslo 7: *Zažívám s dítětem díky provázení více radosti:* Olomouc 1 1,4; Olomouc 2 1,44; České Budějovice 1,37; Ostrava 1,6; Brno 1,45; Praha 1,44.

Otázka číslo 8: *Provázení mne přivádí na nové nápady pro každodenní výchovu dítěte:* Olomouc 1 1,64; Olomouc 2 1,32; České Budějovice 1,71; Ostrava 1,55; Brno 1,6; Praha 1,3.

Otázka číslo 9: *Myslím si, že existuje dostatek možností kontaktu s ostatními rodiči:* Olomouc 1 0,92; Olomouc 2 1,29; České Budějovice 0,82; Ostrava 1,17; Brno 1,35; Praha 1,25.

Otázka číslo 10: *Kontakty s ostatními rodiči mi pomáhají:* Olomouc 1 0,52; Olomouc 2 0,93; České Budějovice 0,79; Ostrava 0,93; Brno 1,26; Praha 0,32.

Otázka číslo 11: *Raná péče mne informuje o finančních možnostech:* Olomouc 1 1,72; Olomouc 2 1,73; České Budějovice 1,5; Ostrava 1,16; Brno 1,78; Praha 1,88.

Otázka číslo 12: *Raná péče mne informuje o úředních (právních) záležitostech:* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,76; České Budějovice 1,71; Ostrava 1,28; Brno 1,66; Praha 1,88.

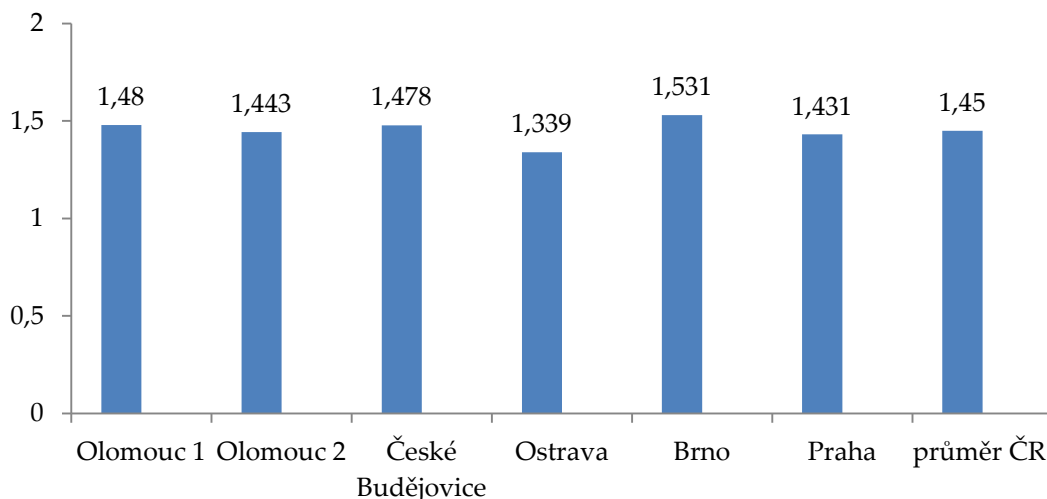
Otázka číslo 13: *Raná péče mne informuje o ostatních službách a možnostech péče pro dítě*: Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,79; České Budějovice 1,75; Ostrava 1,42; Brno 1,78; Praha 1,94.

Otázka číslo 14: *Informace o postižení nebo vývojových obtížích dítěte ze strany rané péče sledávám*: Olomouc 1 1,68; Olomouc 2 1,53; České Budějovice 1,74; Ostrava 1,78; Brno 1,72; Praha 1,5.

Otázka číslo 15: *Nabídku skupinových aktivit hodnotím*: Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,47; České Budějovice 1,52; Ostrava 1,46; Brno 1,53; Praha 1,19.

Tabulka 3 Průměrné odpovědi na první oblast Provázení rodičů

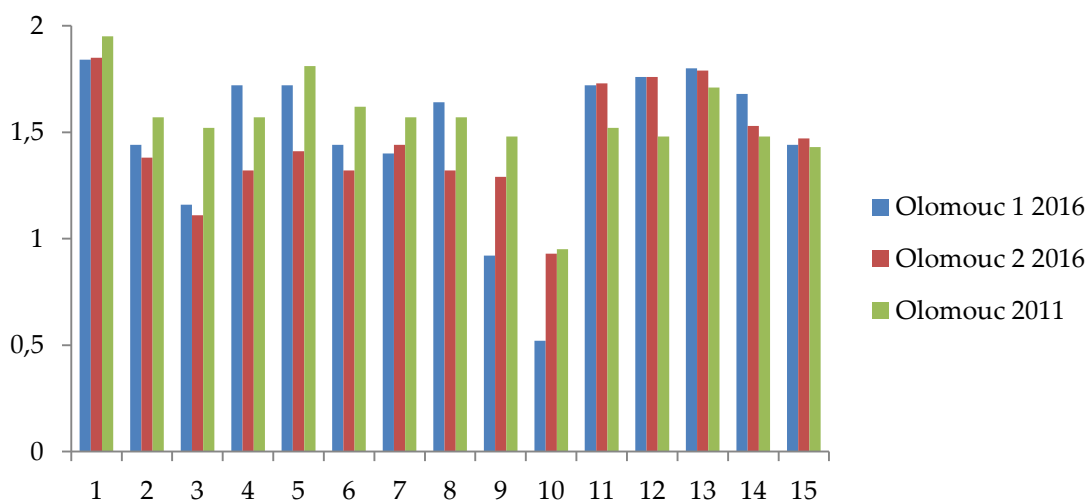
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
1	1,84	1,85	1,97	1,93	1,94	1,81
2	1,44	1,38	1,1	1,54	1,38	1,57
3	1,16	1,11	1,08	1,29	1,29	1,2
4	1,72	1,32	1,77	1,55	1,44	1,51
5	1,72	1,41	1,71	1,66	1,51	1,38
6	1,44	1,32	1,62	1,54	1,27	1,3
7	1,4	1,44	1,37	1,6	1,45	1,44
8	1,64	1,32	1,71	1,55	1,6	1,3
9	0,92	1,29	0,82	1,17	1,35	1,25
10	0,52	0,93	0,79	0,93	1,26	0,32
11	1,72	1,73	1,5	1,16	1,78	1,88
12	1,76	1,76	1,71	1,28	1,66	1,88
13	1,8	1,79	1,75	1,42	1,78	1,94
14	1,68	1,53	1,74	1,78	1,72	1,5
15	1,44	1,47	1,52	1,46	1,53	1,19
Průměr – první oblast	1,48	1,443	1,478	1,339	1,531	1,431



Graf 2 Průměrná odpověď na první oblast Provázení rodičů

Zdroj: vlastní výzkum

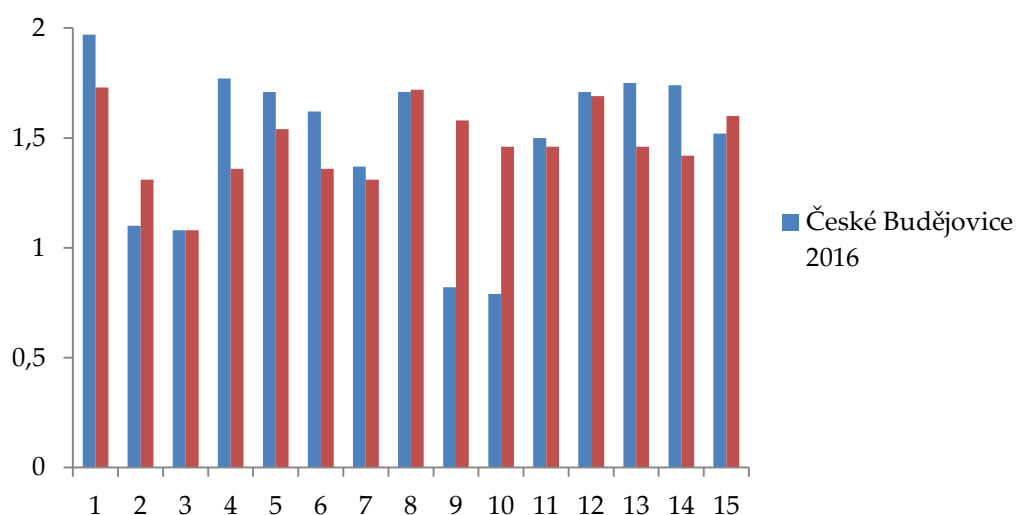
Provázení rodičů – první dotazníková oblast, průměrné odpovědi za celou ČR měly hodnotu 1,45. Tuto oblast nejlépe hodnotili klienti střediska Brno (1,531).



Graf 3 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

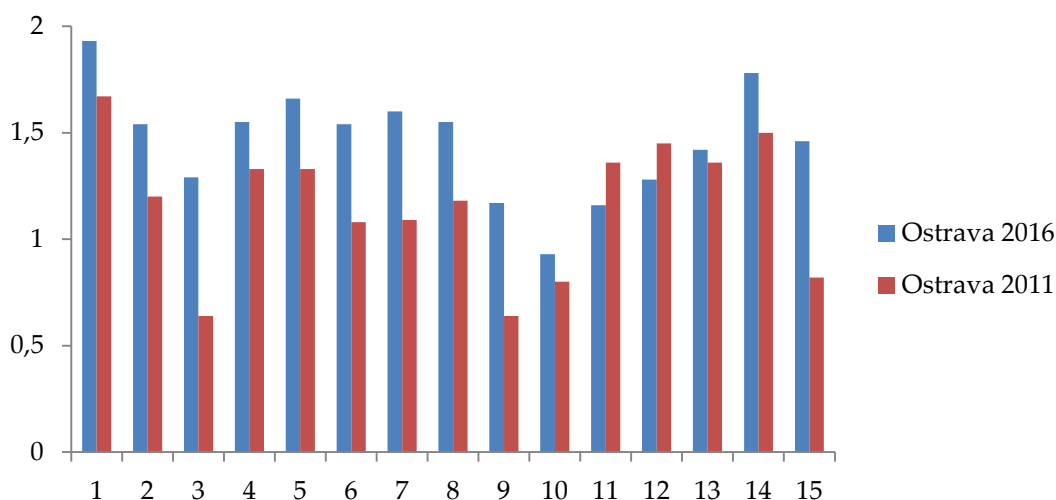
V roce 2011 se prováděl průzkum spokojenosti pouze v jednom středisku v Olomouci, klienti tam byli více spokojeni s provázením rodičů, hodně jim pomáhaly kontakty s ostatními rodiči – viz otázka č. 9



Graf 4 Porovnání odpovědí první oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

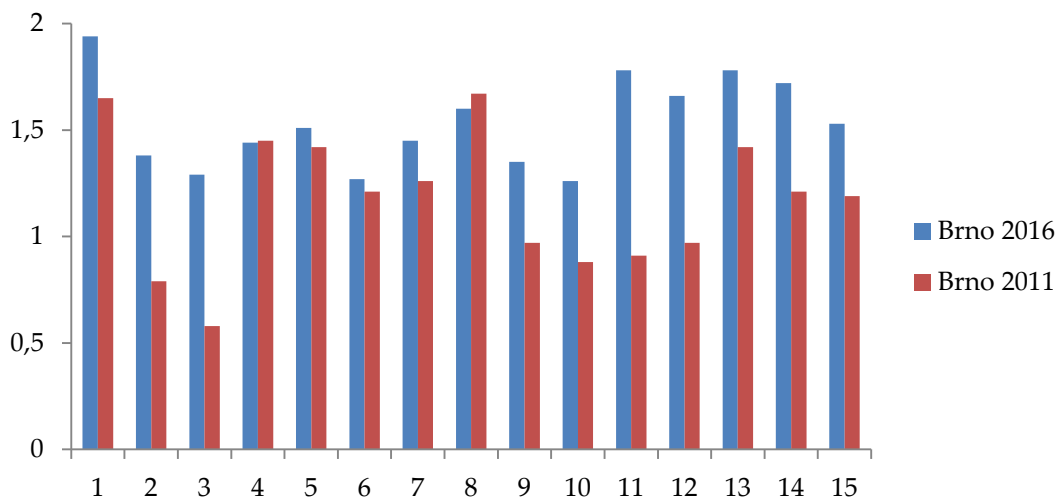
V Českých Budějovicích v roce 2011 byli klienti taktéž více spokojeni s možnostmi kontaktů s ostatními rodiči – viz otázka č. 9 a 10.



Graf 5 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

V Ostravě jsou v roce 2016 s provázením rodičů více spokojeni než v roce 2011, lepší informovanost by rodiče požadovali pouze ve finančních a právních záležitostech – viz otázka č. 11 a 12.



Graf 6 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Klienti v Brně jsou s provázením rodičů v roce 2016 více spokojeni než v roce 2011.

3.2.2 Provázení dítěte

Otázka číslo 16: *Provázení dítěte v rané péči hodnotím:* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,88; České Budějovice 1,9; Ostrava 1,95; Brno 1,91; Praha 1,76;

Otázka číslo 17: *Provázení dítěte je přizpůsobeno jeho individuálním potřebám a způsobům chování:* Olomouc 1 1,92; Olomouc 2 1,88; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,98; Brno 1,97; Praha 1,88;

Otázka číslo 18: *Podpora duševního vývoje dítěte je:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,71; České Budějovice 1,81; Ostrava 1,83; Brno 1,88; Praha 1,69;

Otázka číslo 19: *Podpora komunikačních dovedností dítěte je:* Olomouc 1 1,64; Olomouc 2 1,74; České Budějovice 1,71; Ostrava 1,66; Brno 1,88; Praha 1,57;

Otázka číslo 20: *Podpora prostřednictvím nápadů na herní aktivity je:* Olomouc 1 1,96; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,83; Brno 1,97; Praha 1,57;

Otázka číslo 21: *Podpora pohybového vývoje dítěte je*: Olomouc 1 1,41; Olomouc 2 1,59; České Budějovice 1,61; Ostrava 1,42; Brno 1,63; Praha 1,57;

Otázka číslo 22: *Provázení, informace nebo konkrétní návrhy týkající se sebe obsluhy (jídlo, oblékání, mytí..) jsou*: Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,62; České Budějovice 1,55; Ostrava 1,56; Brno 1,56; Praha 1,08;

Otázka číslo 23: *Provázení, informace nebo konkrétní návrhy týkající se sociálního vývoje dítěte jsou*: Olomouc 1 1,68; Olomouc 2 1,68; České Budějovice 1,77; Ostrava 1,61; Brno 1,72; Praha 1,38;

Otázka číslo 24: *Provázení, informace nebo doporučení týkající se výběru, nákupu a užívání speciálních pomůcek pro dítě je*: Olomouc 1 1,68; Olomouc 2 1,74; České Budějovice 1,84; Ostrava 1,58; Brno 1,81; Praha 1,57;

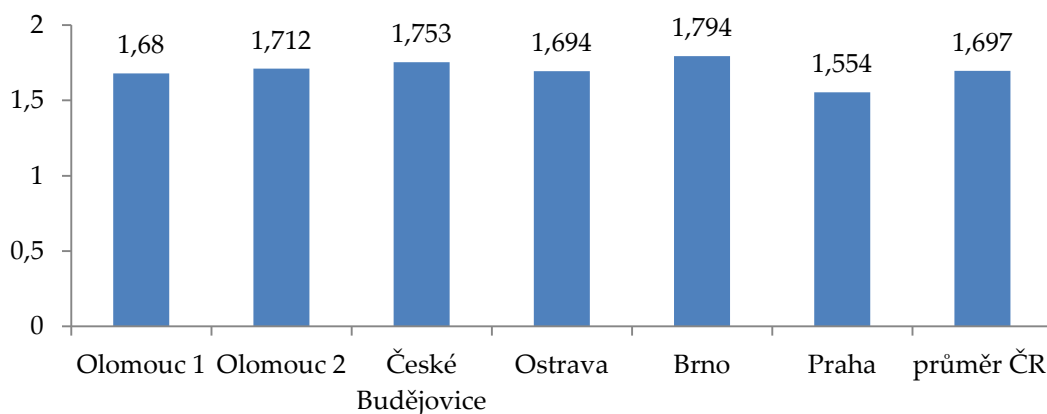
Otázka číslo 25: *Provázení, informace nebo doporučení týkající se poruch chování dítěte (odmítání jídla, poruchy spánku, sebepoškozování...) jsou*: Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,35; České Budějovice 1,51; Ostrava 1,48; Brno 1,67; Praha 1,56;

Otázka číslo 26: *Nabídku rané péče na společné aktivity s ostatními dětmi hodnotím*: Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,65; České Budějovice 1,48; Ostrava 1,48; Brno 1,62; Praha 1,26;

Otázka číslo 27: *Způsob navázání kontaktu poradce s mým dítětem hodnotím*: Olomouc 1 1,84; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,9; Ostrava 1,95; Brno 1,91; Praha 1,76;

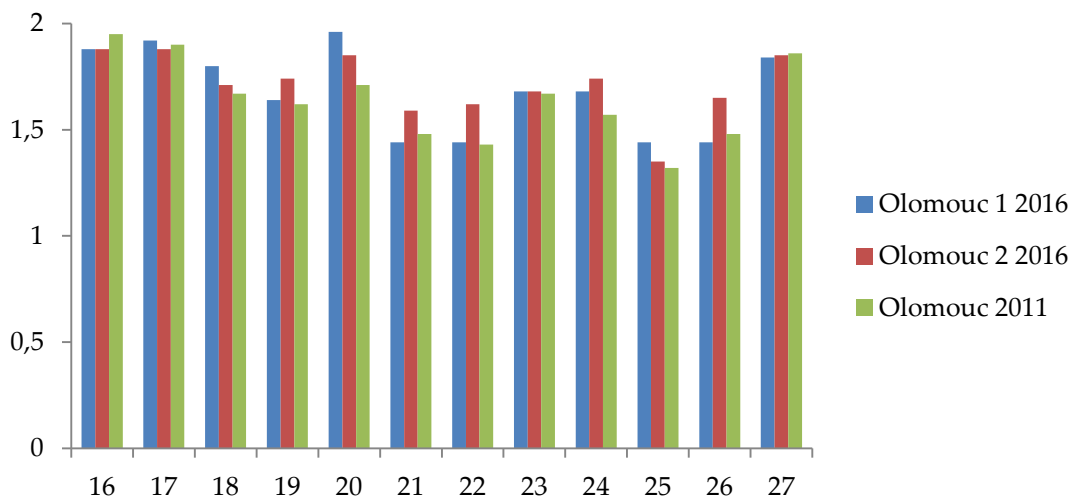
Tabulka 4 Průměrné odpovědi na druhou oblast Provázení dítěte

otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
16	1,88	1,88	1,9	1,95	1,91	1,76
17	1,92	1,88	1,97	1,98	1,97	1,88
18	1,8	1,71	1,81	1,83	1,88	1,69
19	1,64	1,74	1,71	1,66	1,88	1,57
20	1,96	1,85	1,97	1,83	1,97	1,57
21	1,44	1,59	1,61	1,42	1,63	1,57
22	1,44	1,62	1,55	1,56	1,56	1,08
23	1,68	1,68	1,77	1,61	1,72	1,38
24	1,68	1,74	1,84	1,58	1,81	1,57
25	1,44	1,35	1,52	1,48	1,67	1,56
26	1,44	1,65	1,48	1,48	1,62	1,26
27	1,84	1,85	1,9	1,95	1,91	1,76
Průměr – druhá oblast	1,68	1,712	1,753	1,694	1,794	1,554

**Graf 7** Průměrná odpověď na druhou oblast Provázení dítěte (podpora vývoje dítěte)

Zdroj: vlastní výzkum

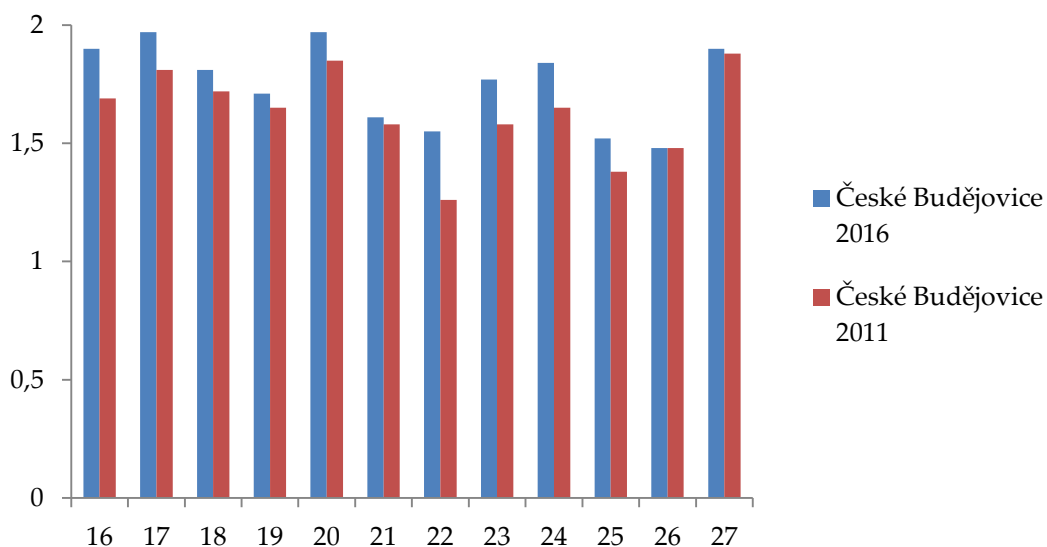
Provázení dítěte – druhá dotazníková oblast byla za celou ČR hodnocena velmi kladně, hodnota odpovědí byla 1,697. Nejlépe ji hodnotili klienti střediska Brno (1,794).



Graf 8 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

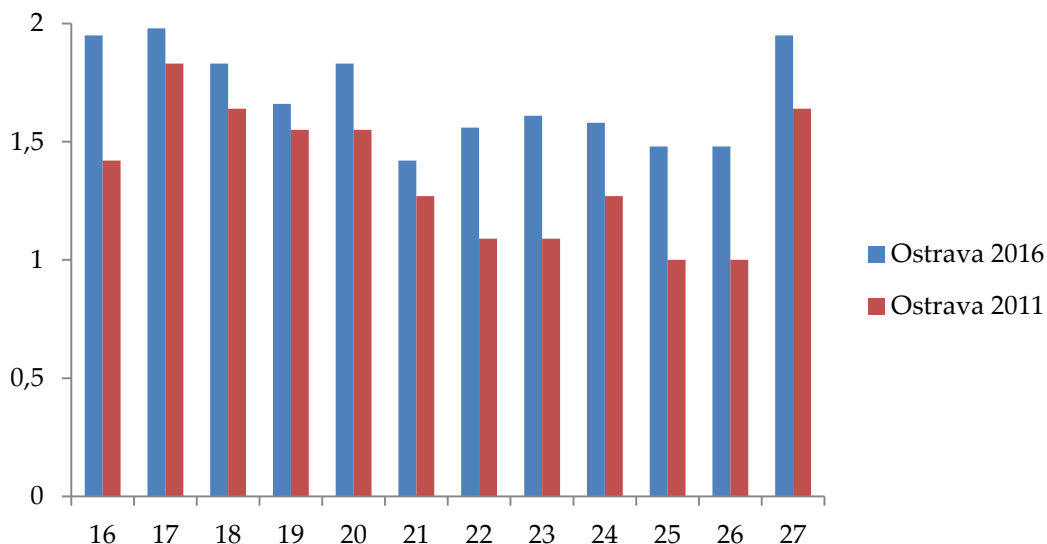
V Olomouckých střediscích jsou klienti v roce 2016 spokojenější než v roce 2011 v oblasti provázení dítěte.



Graf 9 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

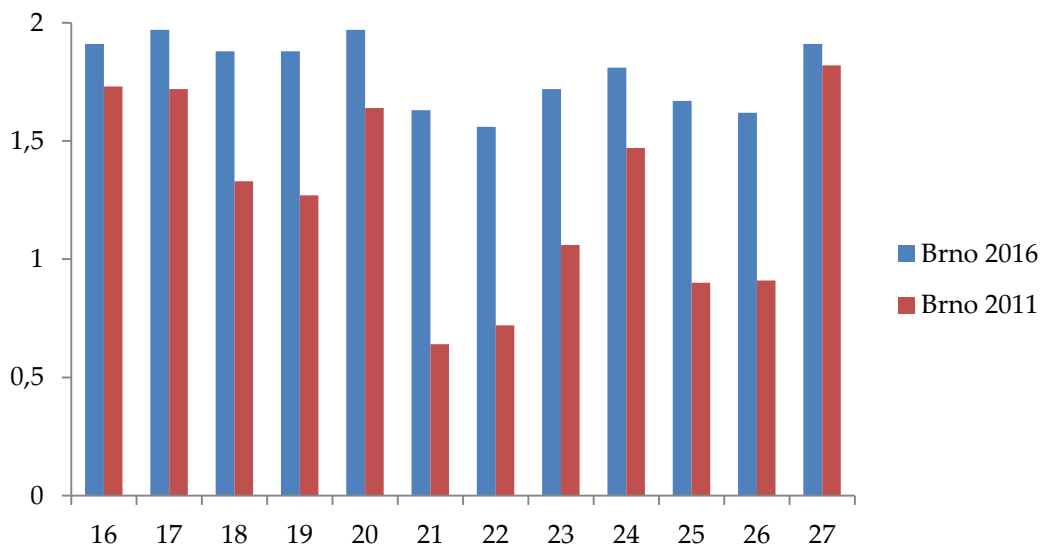
Taktéž v Českých Budějovicích jsou klienti více spokojeni s provázením dítěte v roce 2016.



Graf 10 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve Společnosti pro ranou péči Ostrava je v roce 2016 velmi kladně hodnoceno provázení dítěte v oblastech pomoci při výběru pomůcek, sebeobsluhy, pohybového a sociálního vývoje dítěte.



Graf 11 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Klienti střediska Brno jsou v roce 2016 více spokojeni s provázením dítěte než v roce 2011.

3.2.3 Sociální zázemí

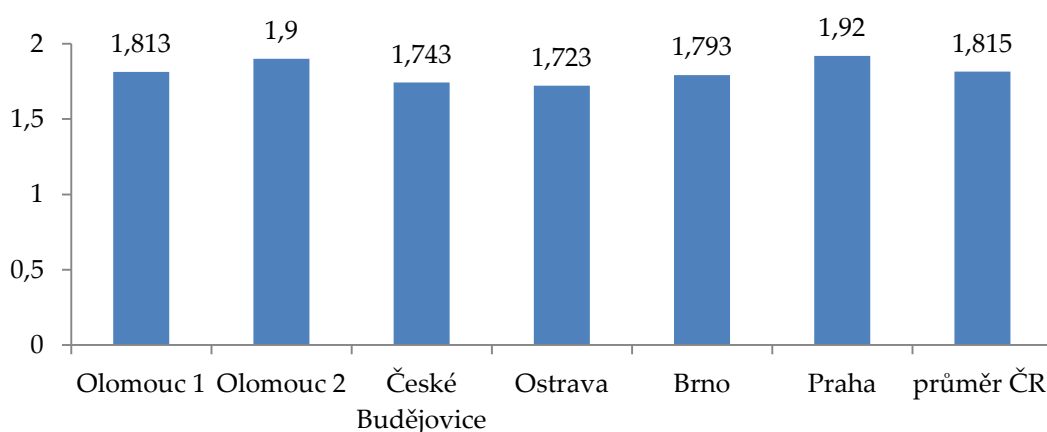
Otázka č. 28: *Mám pocit, že se mohu na raně-poradenského pracovníka obracet s otázkami a reakcemi sourozenců dítěte:* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,67; Ostrava 1,68; Brno 1,84; Praha 1,94;

Otázka č. 29: *Poradce je pozorný k situaci sourozenců:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,66; Ostrava 1,7; Brno 1,72; Praha 1,88;

Otázka č. 30: *Mohu se na raně-poradenského pracovníka obracet s otázkami a reakcemi rodiny, přátel nebo sousedů:* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,91; České Budějovice 1,9; Ostrava 1,79; Brno 1,82; Praha 1,94;

Tabulka 5 Průměrné odpovědi na třetí oblast Sociální zázemí

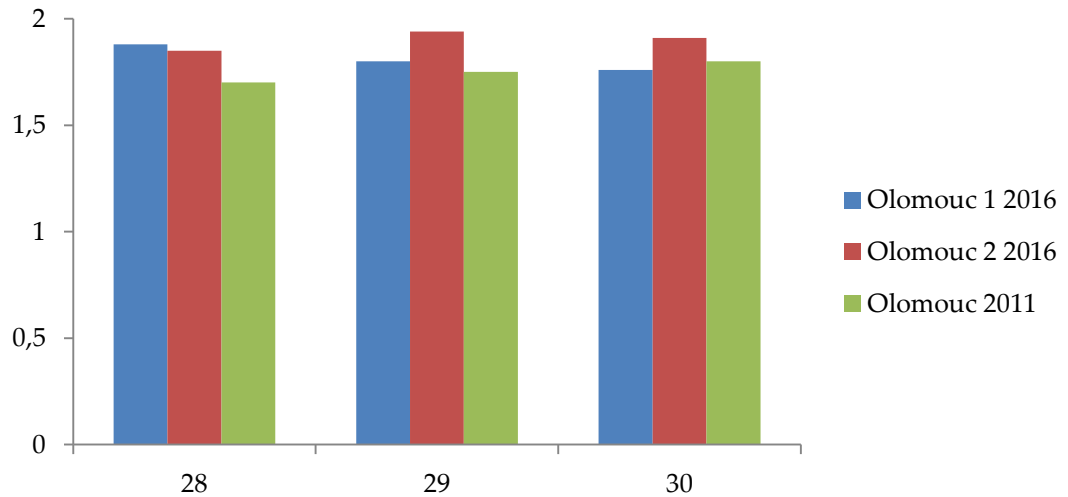
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
28	1,88	1,85	1,67	1,68	1,84	1,94
29	1,8	1,94	1,66	1,7	1,72	1,88
30	1,76	1,91	1,9	1,79	1,82	1,94
Průměr - třetí oblast	1,813	1,9	1,743	1,723	1,793	1,92



Graf 12 Průměrná odpověď na třetí oblast Sociální zázemí

Zdroj: vlastní výzkum

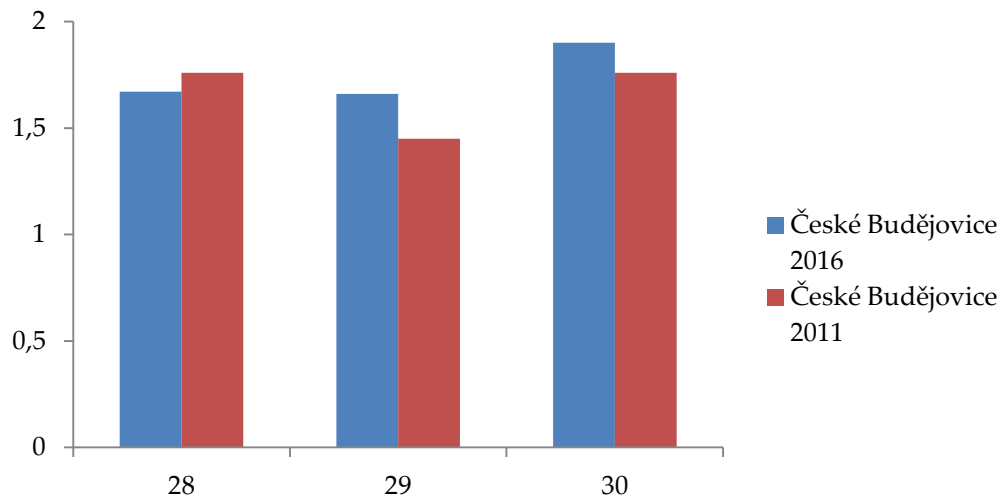
Sociální zázemí – třetí dotazníková oblast byla hodnocena průměrně za celou ČR hodnotou 1,815. Ze středisek SPRP mělo nejlepší hodnocení středisko Praha (1,92).



Graf 13 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

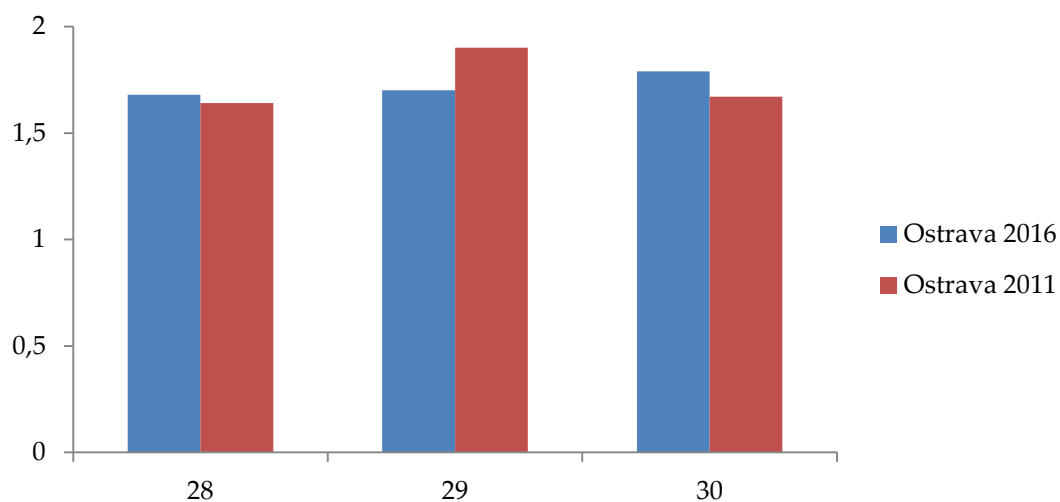
Ve střediscích Olomouc jsou klienti více spokojeni v roce 2016 v oblasti sociálního zázemí než v roce 2011.



Graf 14 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

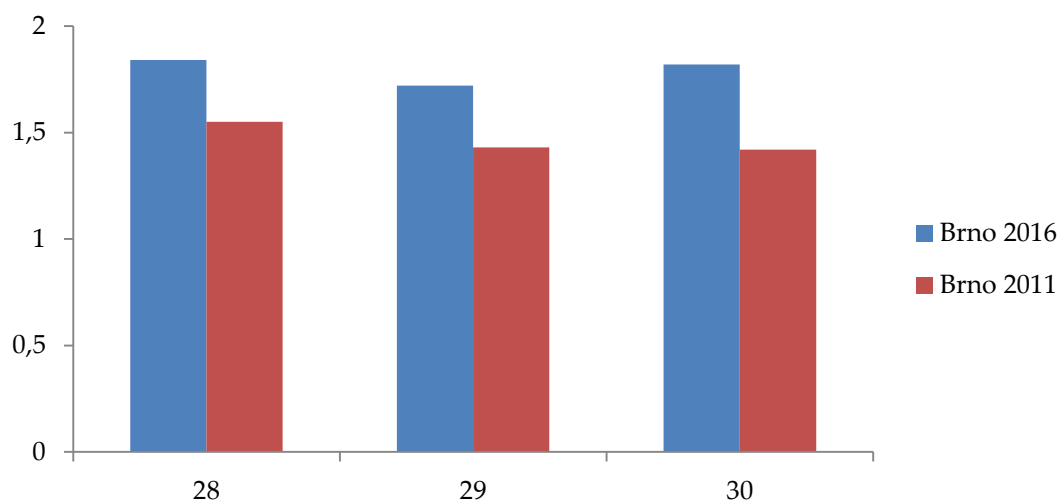
V Českých Budějovicích jsou průměrně klienti více spokojeni v roce 2016 v oblasti sociálního zázemí.



Graf 15 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve středisku Ostrava byli klienti v roce 2011 více spokojeni s otázkou č. 29



Graf 16 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Raně – poradenští pracovníci střediska Brno se v roce 2016 více zajímají o otázky sourozenců než v roce 2011.

3.2.4 Vztah rodič/profesionál

Otázka č. 31: *Cítím porozumění, pochopení ze strany poradce:* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,93; Brno 2,0; Praha 1,88;

Otázka č. 32: *Dává poradce najevo zřetelně hranice mezi záležitostmi, které souvisejí s provázením mého dítěte, a záležitostmi soukromými:* Olomouc 1 0,84; Olomouc 2 1,2; České Budějovice 0,71; Ostrava 1,02; Brno 0,96; Praha 0,63;

Otázka č. 33: *Mohu poradci sdělit své pochybnosti a kritiku týkající se provázení:* Olomouc 1 1,84; Olomouc 2 1,82; České Budějovice 1,9; Ostrava 1,83; Brno 1,91; Praha 1,88;

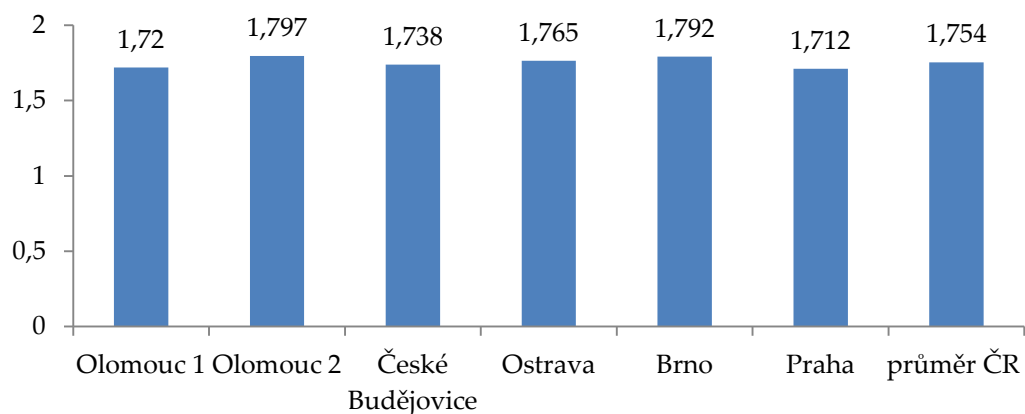
Otázka č. 34: *Respektuje poradce moje rozhodnutí:* Olomouc 1 1,92; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,95; Brno 2,0; Praha 2,0;

Otázka č. 35: *Mohu aktivně spolurozhodovat:* Olomouc 1 1,96; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,98; Brno 1,94; Praha 2;

Otázka č. 36: *Dostávám odpovědi na své otázky:* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,88; Brno 1,94; Praha 1,88;

Tabulka 6 Průměrné odpovědi na čtvrtou oblast Vztah rodič/profesionál

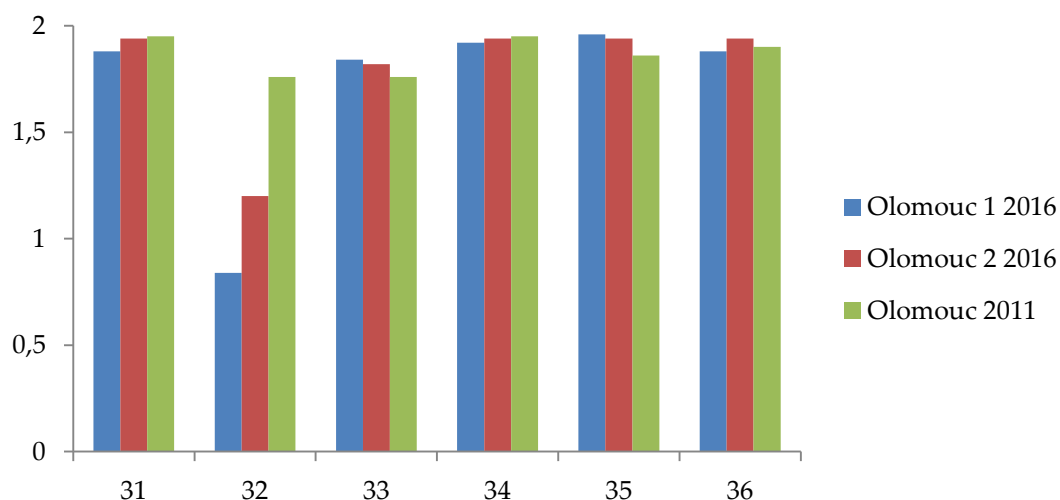
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
31	1,88	1,94	1,94	1,93	2	1,88
32	0,84	1,2	0,71	1,02	0,96	0,63
33	1,84	1,82	1,9	1,83	1,91	1,88
34	1,92	1,94	1,97	1,95	2	2
35	1,96	1,94	1,94	1,98	1,94	2
36	1,88	1,94	1,97	1,88	1,94	1,88
Průměr – čtvrtá oblast	1,72	1,797	1,738	1,765	1,792	1,712



Graf 17 Průměrná odpověď na čtvrtou oblast Vztah rodič/profesionál

Zdroj: vlastní výzkum

Rodič/profesionál – čtvrtá dotazníková oblast byla za celou ČR hodnocena velmi kladně, hodnota průměrných odpovědí byla 1,754. Nejlépe ji hodnotili klienti střediska Olomouc 2 (1,797).

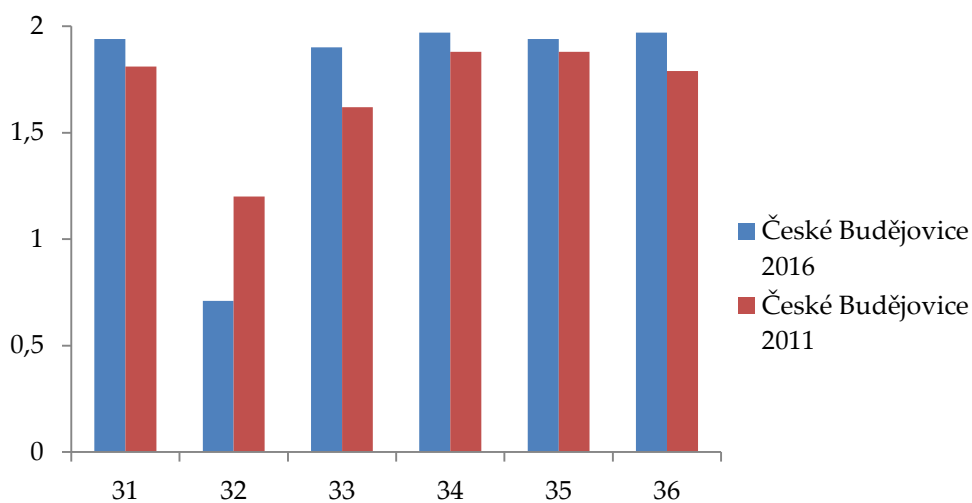


Graf 18 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

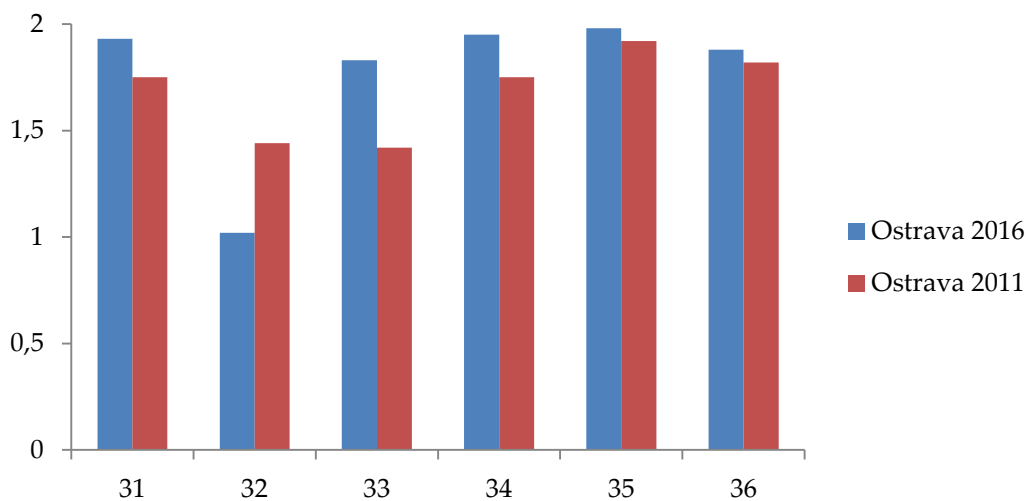
Ve všech dotazovaných střediscích v roce 2011 klienti odpověděli na otázku č. 32: *Dává poradce najevo zřetelně hranice mezi záležitostmi, které souvisejí s provázením mého dítěte, a záležitostmi soukromými* – určitě ano, spíše ano. V roce 2016 převládala pocitová odpověď – určitě ano, ale

objevilo se také hodně odpovědí – určitě ne. Nejsem si jistá, jestli je tato otázka správně formulovaná.



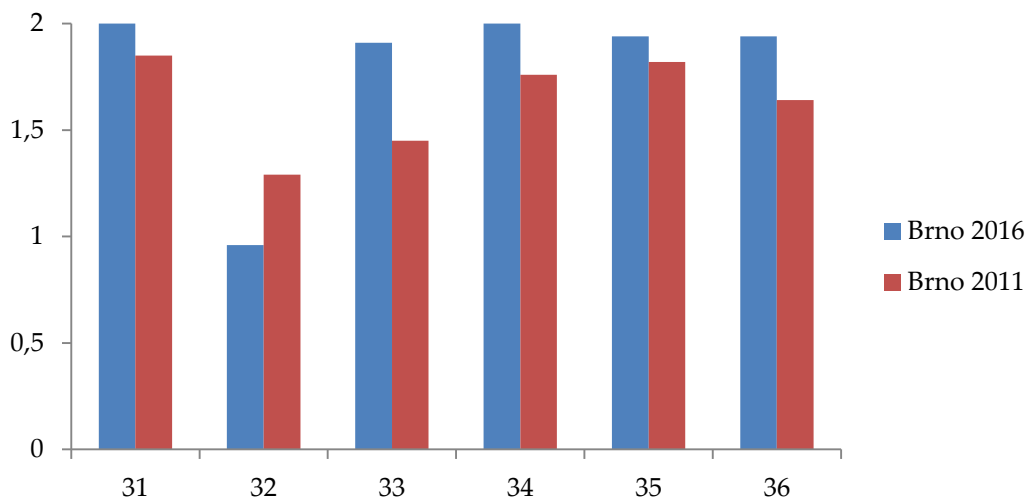
Graf 19 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum



Graf 20 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum



Graf 21 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve čtvrté oblasti se projevily hranice mezi záležitostmi týkající se provázení a záležitostmi soukromými – viz otázka č. 32.

Otázka č. 37: Jak časté jsou konzultace rané péče u Vás v rodině?

Tabulka 7 Odpovědi na otázku č. 37

	4-6 týdnů	6-8 týdnů	méně často	celkem odpovědí
Olomouc 1	11 (44%)	11 (44%)	3 (12%)	25 (100%)
Olomouc 2	29 (85%)	5 (15%)	0 (0%)	34 (100%)
České Budějovice	16 (52%)	13 (42%)	2 (6%)	31 (100%)
Ostrava	14 (35%)	22 (55%)	4 (10%)	40 (100%)
Brno	11 (34%)	19 (60%)	2 (6%)	32 (100%)
Praha	10 (63%)	6 (37%)	0 (0%)	16 (100%)
celkem	91 (51%)	76 (43%)	11 (6%)	178 (100%)

Tabulka 8 Porovnání odpovědí na otázku č. 37 rok 2016/2011

	4-6 týdnů	6-8 týdnů	méně často	celkem odpovědí
celkem 2016	91 (51%)	76 (43%)	11 (6%)	178 (100%)
celkem 2011	24 (26%)	53 (57%)	16 (17%)	93 (100%)

Otázka č. 38: *Vyhovuje Vám frekvence konzultace?*

Tabulka 9 Odpovědi na otázku č. 38

	je malá, uvítali bychom častější	ano, vyhovuje	je zbytečně častá	celkem odpovědí
Olomouc 1	1 (3%)	30 (97%)	0	31 (100%)
Olomouc 2	2 (6%)	32 (94%)	0	34 (100%)
České Budějovice	1 (3%)	30 (97%)	0	31 (100%)
Ostrava	3 (8%)	37 (92 %)	0	40 (100%)
Brno	6 (19%)	26 (81%)	0	32 (100%)
Praha	3 (19%)	12 (75%)	1 (6%)	16 (100%)
celkem	16 (9%)	157 (88%)	1 (3%)	178 (100%)

Tabulka 10 Porovnání odpovědí na otázku č. 38 rok 2016/2011

	je malá, uvítali bychom častější	ano, vyhovuje	je zbytečně častá	celkem odpovědí
celkem 2016	16 (9%)	157 (88%)	1 (3%)	178 (100%)
celkem 2011	15 (16%)	77 (83%)	1 (1%)	93 (100%)

Konzultace jsou v roce 2016 častější (4-6 týdnů), v roce 2011 bylo nejvíce konzultací v rozmezí 6-8 týdnů, klientům tato frekvence konzultací vyhovuje.

3.2.5 Model (způsob) provázení

Otázka č. 39: *Poradce respektuje náš způsob života a rodinné zvyklosti:*
Olomouc 1 1,96; Olomouc 2 1,97; České Budějovice 1,97; Ostrava 2,0; Brno 2,0; Praha 1,94;

Otázka č. 40: *Počet pracovníků, kteří se v rané péči zabývají naším dítětem, hodnotím:* Olomouc 1 1,64; Olomouc 2 1,76; České Budějovice 1,74; Ostrava 1,59; Brno 1,84; Praha 1,71;

Otázka č. 41: *Poradci ode mne očekávají natolik aktivní každodenní práci s dítětem, že mi již nezbývá čas na sebe nebo na další členy rodiny:* Olomouc 1 -

-1,48; Olomouc 2 -1,26; České Budějovice -1,39; Ostrava -1,37; Brno -1,54; Praha -1,44;

Otázka č. 42: *Mohu se na poradce obracet s nejrůznějšími dotazy:* Olomouc 1 1,92; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,95; Brno 1,97; Praha 1,82;

Otázka č. 43: *V poskytovaném programu rané péče jsou obsaženy druhy pomoci, které já považuji při podpoře vývoje svého dítěte za důležité:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,79; České Budějovice 1,74; Ostrava 1,75; Brno 1,82; Praha 1,53;

Otázka č. 44: *Vím, co můžu od rané péče očekávat a co ne:* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,76; České Budějovice 1,77; Ostrava 1,88; Brno 1,84; Praha 1,53;

Otázka č. 45: *Jsem spokojený/lá se spoluprací rané péče a jiných institucí nebo dalších osob (lékaři, soukromí terapeuti atd.):* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,71; České Budějovice 1,43; Ostrava 1,61; Brno 1,69; Praha 1,53;

Otázka č. 46: *Zprávy a hodnocení vypracovaná institucí rané péče hodnotím:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,9; Ostrava 1,83; Brno 1,88; Praha 1,75;

Otázka č. 47: *V hodnocení a zprávách o mém dítěti je brán ohled na moje připomínky:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,85; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,9; Brno 1,94; Praha 1,94;

Otázka č. 48: *I přes hodnocení různých vývojových oblastí, vidí raně-poradenští pracovníci naše dítě stále jako celistvou jedinečnou osobnost:* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,91; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,9; Brno 1,94; Praha 1,76;

Otázka č. 49: *Při hodnocení vývojové úrovně dítěte i při vypracovávání zpráv je brán ohled na schopnosti dítěte (či jsou přímo uváděny):* Olomouc 1 1,96; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,85; Brno 1,91; Praha 1,88;

Otázka č. 50: *Důvěřuji odborným znalostem poradců rané péče: Olomouc 1 1,92; Olomouc 2 1,91; České Budějovice 1,87; Ostrava 1,79; Brno 1,97; Praha 1,88;*

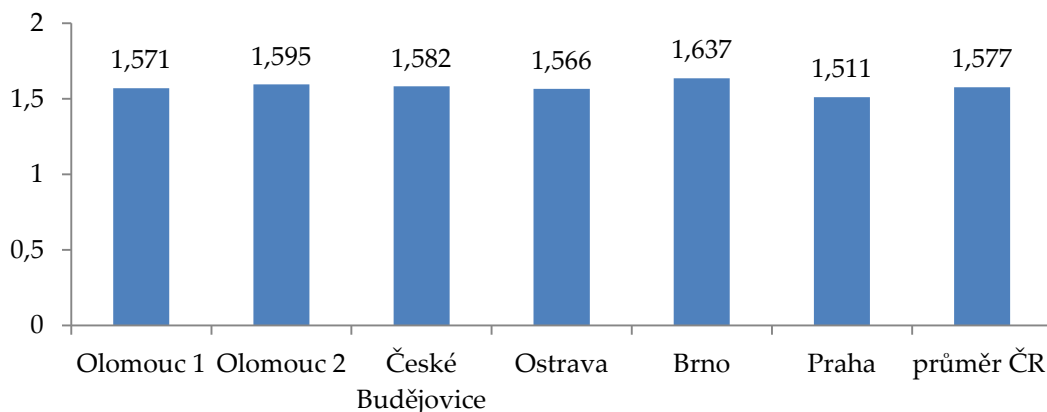
Otázka č. 51: *Způsob, jakým nám poradce doporučuje zařízení (služby), například mateřská centra, sportovní kluby, běžná školská zařízení, hodnotím: Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,68; České Budějovice 1,74; Ostrava 1,64; Brno 1,88; Praha 1,94;*

Otázka č. 52: *Množství kontaktů s ostatními dětmi, ke kterému dávají poradci podnět, hodnotím: Olomouc 1 1,44; Olomouc 2 1,56; České Budějovice 1,39; Ostrava 1,51; Brno 1,63; Praha 1,32;*

Otázka č. 53: *Podporu integrace mého dítěte ze strany rané péče hodnotím: Olomouc 1 1,72; Olomouc 2 1,56; České Budějovice 1,81; Ostrava 1,66; Brno 1,78; Praha 1,57;*

Tabulka 11 Průměrné odpovědi na pátou oblast Model (způsob) provázení

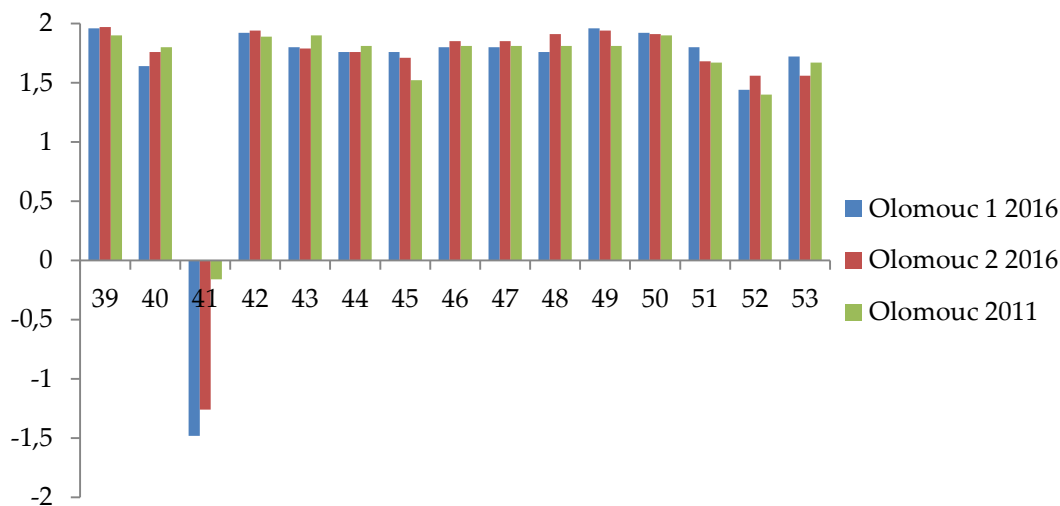
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
39	1,96	1,97	1,97	2	2	1,94
40	1,64	1,76	1,74	1,59	1,84	1,71
41	-1,48	-1,26	-1,39	-1,37	-1,54	-1,44
42	1,92	1,94	1,94	1,95	1,97	1,82
43	1,8	1,79	1,74	1,75	1,82	1,53
44	1,76	1,76	1,77	1,88	1,84	1,53
45	1,76	1,71	1,43	1,61	1,69	1,53
46	1,8	1,85	1,9	1,83	1,88	1,75
47	1,8	1,85	1,94	1,9	1,94	1,94
48	1,76	1,91	1,94	1,9	1,94	1,76
49	1,96	1,94	1,94	1,85	1,91	1,88
50	1,92	1,91	1,87	1,79	1,97	1,88
51	1,8	1,68	1,74	1,64	1,88	1,94
52	1,44	1,56	1,39	1,51	1,63	1,32
53	1,72	1,56	1,81	1,66	1,78	1,57
Průměr – pátá oblast	1,571	1,595	1,582	1,566	1,637	1,511



Graf 22 Průměrná odpověď na pátou oblast Model (způsob) provázení

Zdroj: vlastní výzkum

Model (způsob) provázení – pátá oblast dotazníkového šetření měla průměrnou hodnotu za celou ČR 1,577. Středisko Brno je v průměru nejspokojenější, hodnota odpovědí je 1,637.

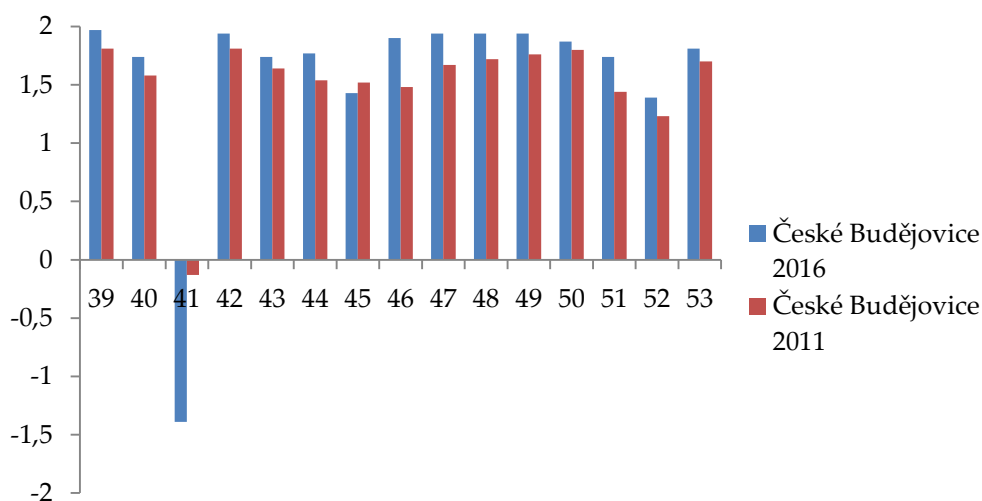


Graf 23 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Klienti všech středisek Společnosti pro ranou péči jsou v roce 2016 spokojenější se způsobem provázení, mohou se spolehnout na znalost a odbornost raně-poradenských pracovníků.

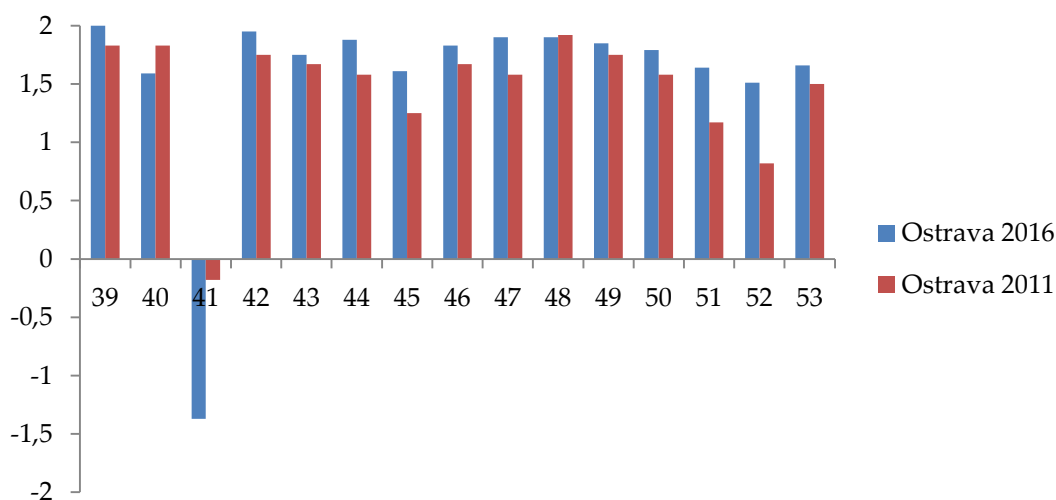
Otázka č. 41: „Poradci ode mne očekávají natolik aktivní každodenní práci s dítětem, že mi již nezbyvá čas na sebe nebo na další členy rodiny.“ byla dle mého úsudku špatně formulovaná, z odpovědí je zřetelné, že poradci respektují rodinný život. Při dodržení hodnocení pomocí Likertovy škály, tak jako v roce 2011 – se proto musely objevit záporné hodnoty.



Graf 24 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska České Budějovice

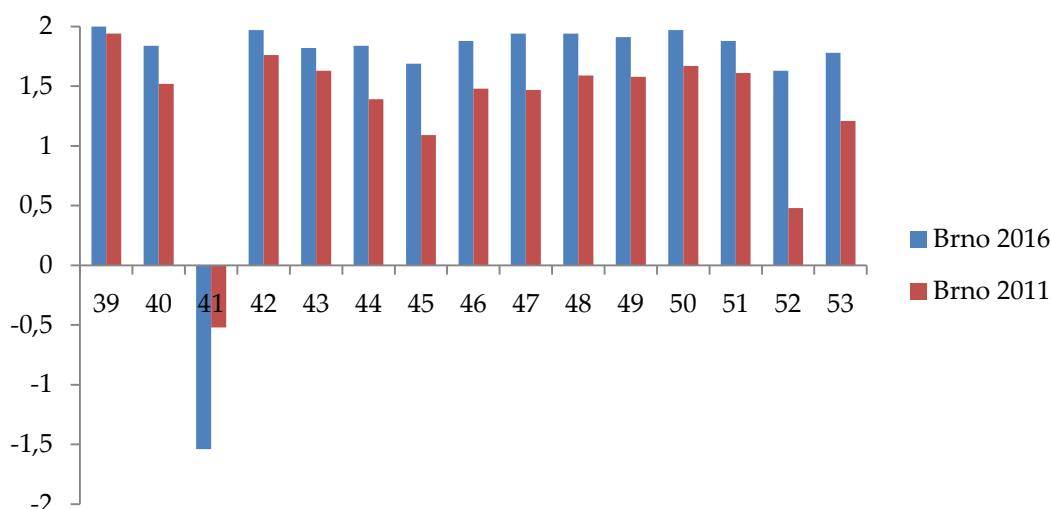
Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Z grafu 24 je patrné, že v roce 2011 byli klienti ze střediska České Budějovice spokojeni s modelem provázení, v roce 2016 jsou však ještě spokojenější.



Graf 25 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum



Graf 26 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve střediscích Ostrava a Brno jsou klienti se službami rané péče více spokojeni v roce 2016.

3.2.6 Práva rodičů

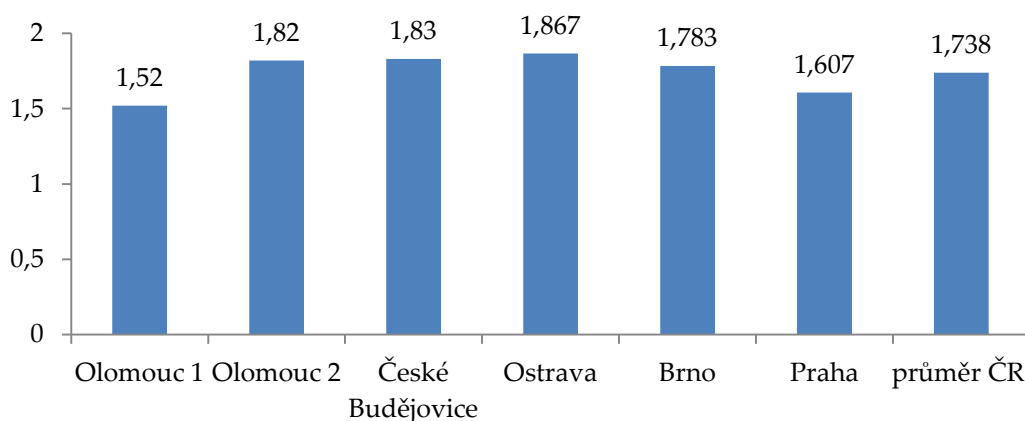
Otázka č. 54: *Pokud mám problém se svým poradcem, vím, na koho se mohu obrátit kvůli řešení:* Olomouc 1 1,0; Olomouc 2 1,7 České Budějovice 1,65; Ostrava 1,7; Brno 1,51; Praha 1,0;

Otázka č. 55: *Mohu se kdykoli rozhodnout, zda ukončím (odmítnu) určitou formu provázení:* Olomouc 1 1,76; Olomouc 2 1,94; České Budějovice 1,97; Ostrava 1,95; Brno 2,0; Praha 1,94;

Otázka č. 56: *Raná péče mi objasní všechna práva, která mám jako rodič dítěte s postižením:* Olomouc 1 1,8; Olomouc 2 1,82; České Budějovice 1,87; Ostrava 1,95; Brno 1,84; Praha 1,88;

Tabulka 12 Průměrné odpovědi na šestou oblast Práva rodičů

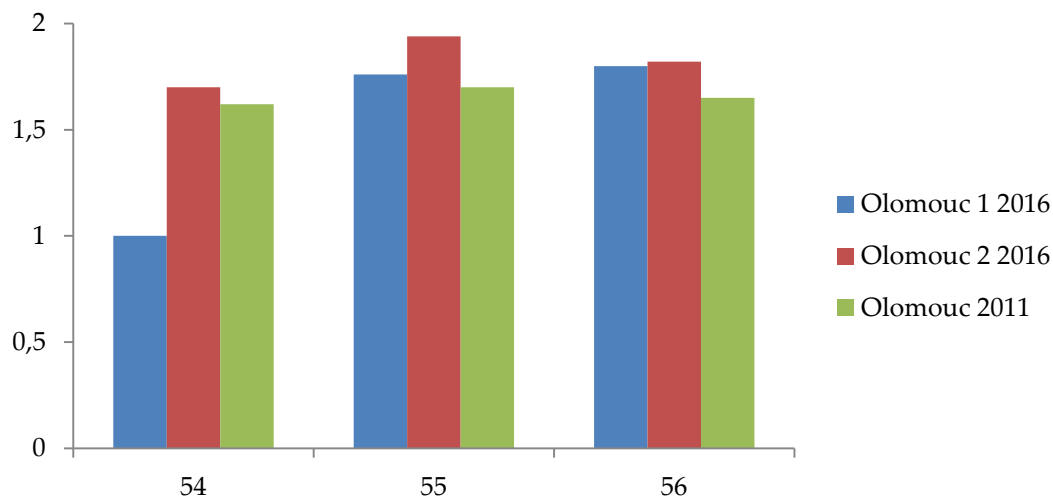
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
54	1	1,7	1,65	1,7	1,51	1
55	1,76	1,94	1,97	1,95	2	1,94
56	1,8	1,82	1,87	1,95	1,84	1,88
Průměr – šestá oblast	1,52	1,82	1,83	1,867	1,783	1,607



Graf 27 Průměrná odpověď na šestou oblast Práva rodičů

Zdroj: vlastní výzkum

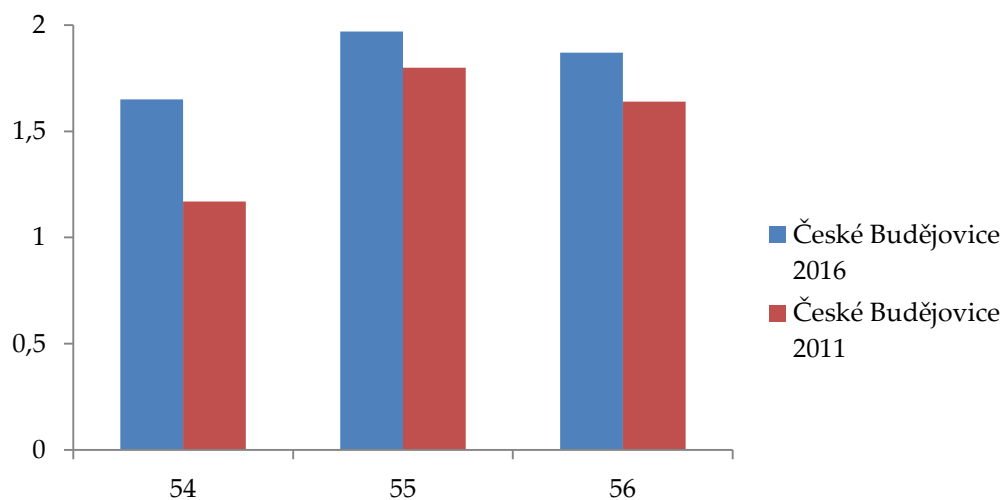
Práva rodičů – šestá dotazníková oblast byla hodnocena za celou ČR velmi kladně, průměrná odpověď 1,738. Nejlépe tuto oblast hodnotili klienti střediska Brna, naopak pocitově nejhorší zkušenost mají klienti střediska Olomouc 1.



Graf 28 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

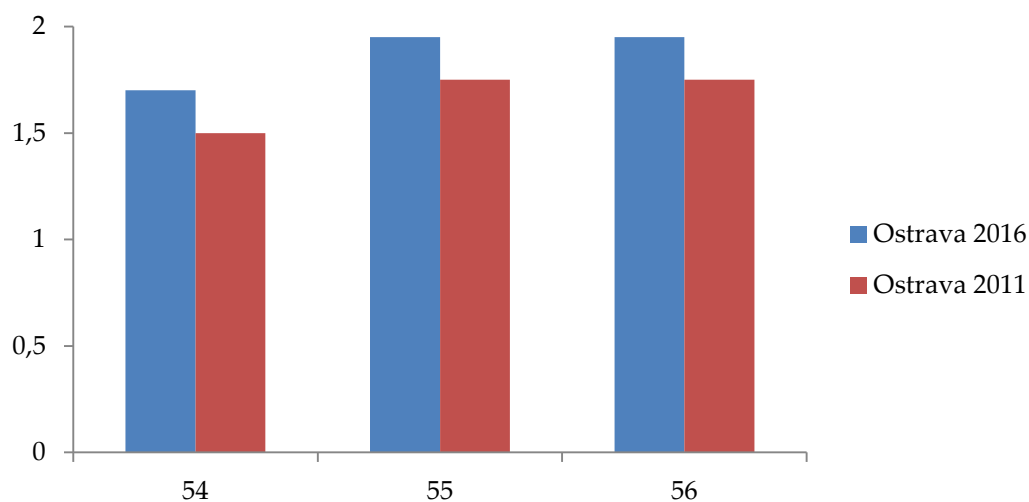
Ve středisku Olomouc 1 klientům chybí informace – na koho se mohou obrátit, pokud mají problém se svým poradcem – viz otázka č. 54.



Graf 29 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

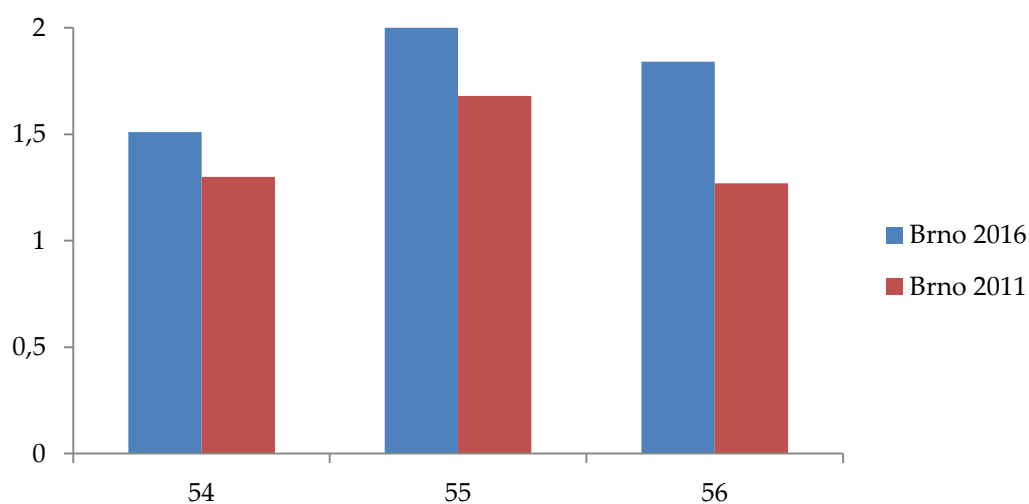
Ve středisku České Budějovice znají klienti svá práva více než v roce 2011.



Graf 30 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve středisku Ostrava jsou klienti více spokojeni v roce 2016, než v roce 2011.



Graf 31 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Také v šesté oblasti došlo ke zlepšení služeb, rodiče ví, jaká mají práva vůči raně-poradenským pracovníkům.

3.2.7 Místo rané péče v síti ostatních služeb

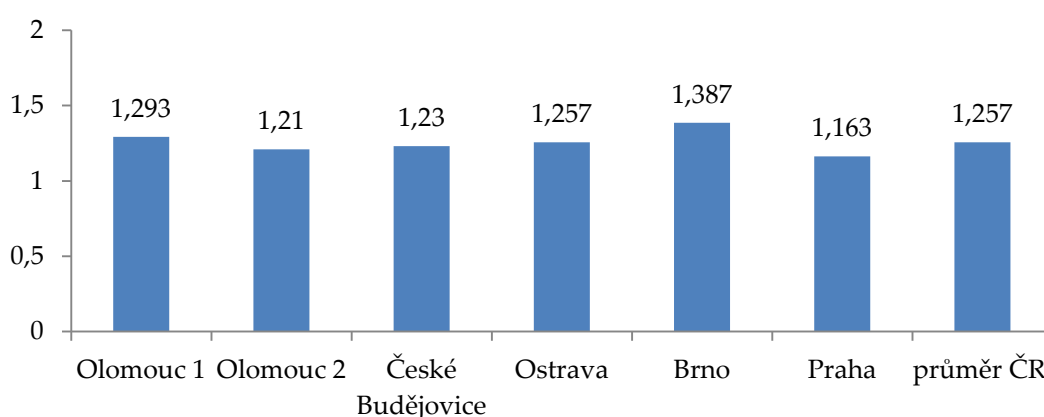
Otázka č. 57: *Jak hodnotím stupeň znalostí o rané péči u osob, které by mohly nás rodiče na tuto službu upozorňovat:* Olomouc 1 1,04; Olomouc 2 0,78; České Budějovice 0,89; Ostrava 1,08; Brno 0,97; Praha 1,02;

Otázka č. 58: *Dosažitelnost rané péče hodnotím:* Olomouc 1 1,6; Olomouc 2 1,71; České Budějovice 1,77; Ostrava 1,64; Brno 1,81; Praha 1,55;

Otázka č. 59: *Pružnost při dělbě činností mezi různými institucemi hodnotím:* Olomouc 1 1,24; Olomouc 2 1,14; České Budějovice 1,03; Ostrava 1,05; Brno 1,38; Praha 0,92;

Tabulka 13 Průměrné odpovědi na sedmou oblast Místo rané péče v síti ostatních služeb

otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
57	1,04	0,78	0,89	1,08	0,97	1,02
58	1,6	1,71	1,77	1,64	1,81	1,55
59	1,24	1,14	1,03	1,05	1,38	0,92
Průměr – sedmá oblast	1,293	1,21	1,23	1,257	1,387	1,163

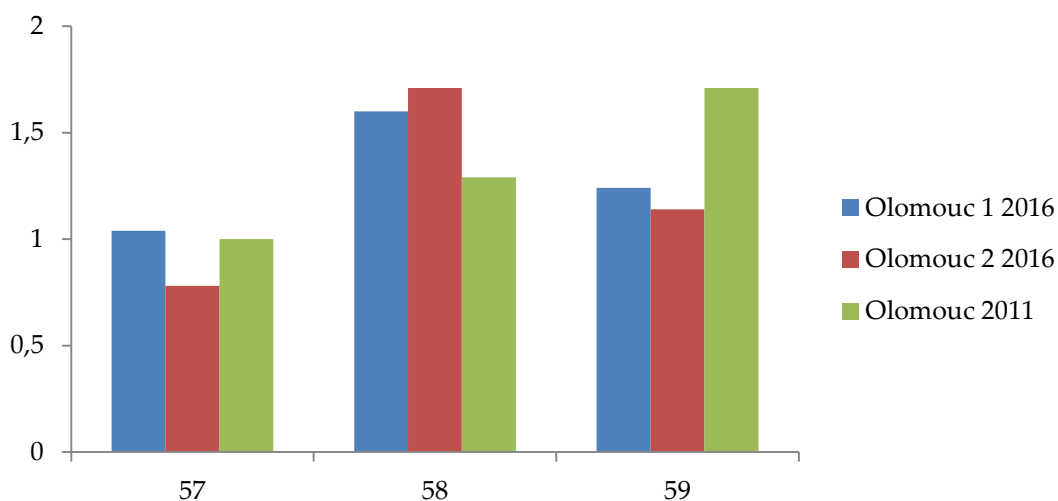


Graf 32 Průměrná odpověď na sedmou oblast Místo rané péče v síti ostatních služeb

Zdroj: vlastní výzkum

Sedmou dotazníkovou oblast – Místo rané péče v síti ostatních služeb klienti hodnotili průměrně za ČR 1,257. Nejlepší zkušenosti při

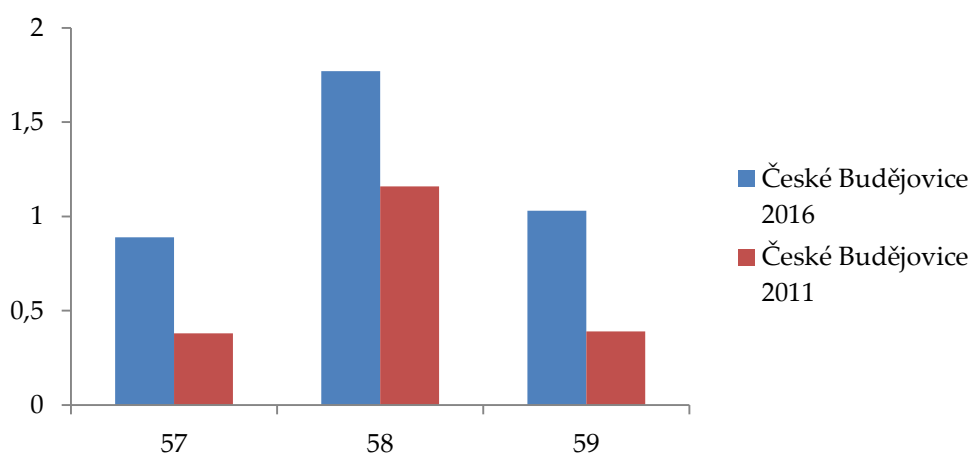
dělbě činností mezi institucemi mají ve středisku Brno, jejich průměrná odpověď je 1,387.



Graf 33 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Olomouc

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

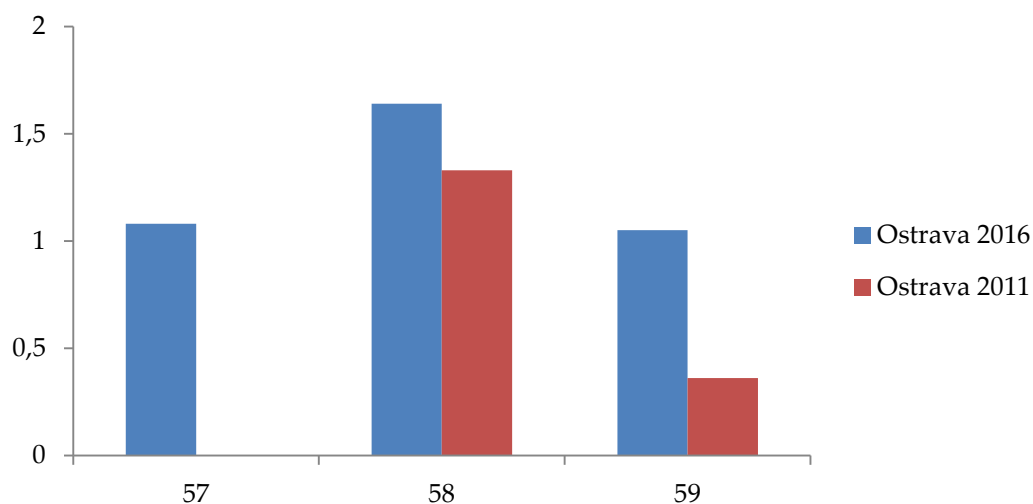
Ve střediscích v Olomouci velmi kladně hodnotí dosažitelnost rané péče, naopak pružnost při dělbě činností mezi různými institucemi v olomoucké oblasti ještě pořád pokulhává – viz otázka č. 59.



Graf 34 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska České Budějovice

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

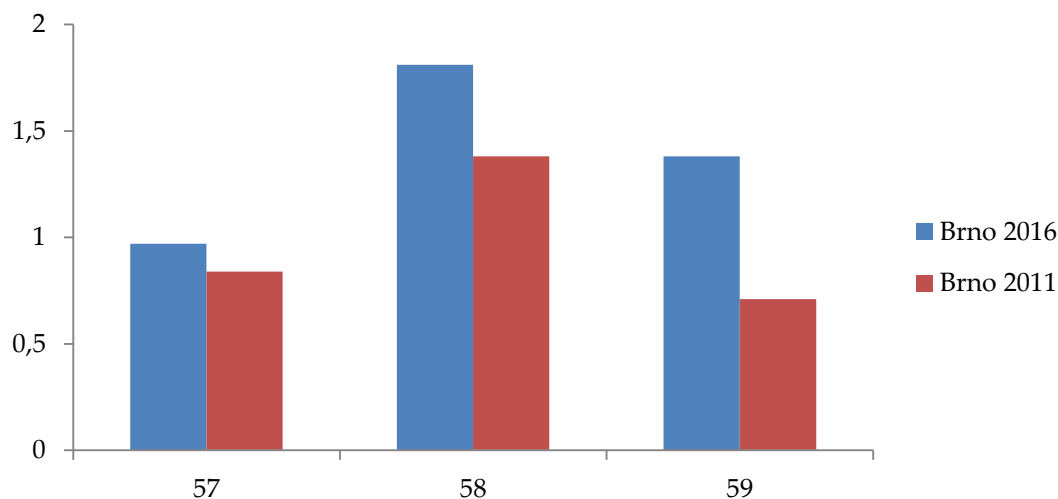
Od posledního dotazování v roce 2011 se významně zvedla spokojenost klientů ve středisku České Budějovice.



Graf 35 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Ostrava

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Největší rozdíl v odpovědích na otázku: „*Jak hodnotím stupeň znalostí o rané péči u osob, které by mohly nás rodiče na tuto službu upozorňovat.*“ byl u klientů z Ostravy, kde průměrná odpověď v roce 2011 byla 0,0 a průměrná odpověď v roce 2016 byla 1,08. Je zřejmé, že raná péče se dostává čím dál více do povědomí lékařů – specialistů.



Graf 36 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve středisku Brno jsou klienti v roce 2016 spokojenější než v roce 2011 s ostatními službami, které doplňují ranou péči.

3.2.8 Doplnující otázky

Otázka č. 60: *Respektuje provozní a organizační struktura služby rané péče Vaše individuální potřeby, důstojnost a jedinečnost?* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,88; České Budějovice 1,94; Ostrava 1,85; Brno 2,0; Praha 1,94;

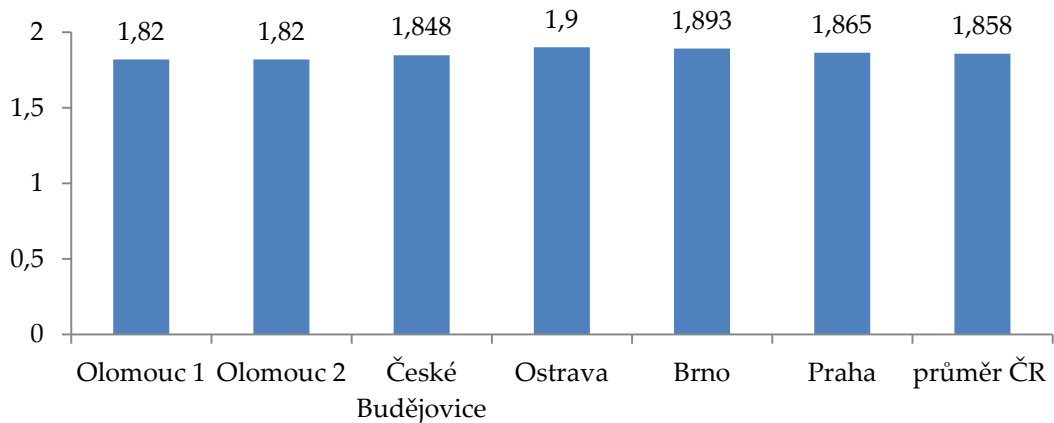
Otázka č. 61: *Máte možnost spolurozhodovat o výběru služeb a podílet se na tvorbě individuálního plánu?* Olomouc 1 1,96; Olomouc 2 1,97; České Budějovice 1,87; Ostrava 1,95; Brno 2,0; Praha 1,94;

Otázka č. 62: *Máte pocit, že je s Vaší dokumentací zacházeno důvěrně a je chráněna před zneužitím?* Olomouc 1 1,88; Olomouc 2 1,73; České Budějovice 1,84; Ostrava 1,95; Brno 1,91; Praha 1,94;

Otázka č. 63: *Jste si vědom/a ohraničenosti služeb rané péče (kdy začíná, končí, co od ní mohu chtít, co už ne apod.)?* Olomouc 1 1,56; Olomouc 2 1,7; České Budějovice 1,74; Ostrava 1,95; Brno 1,91; Praha 1,94;

Tabulka 14 Průměrné odpovědi na osmou oblast Doplnující otázky

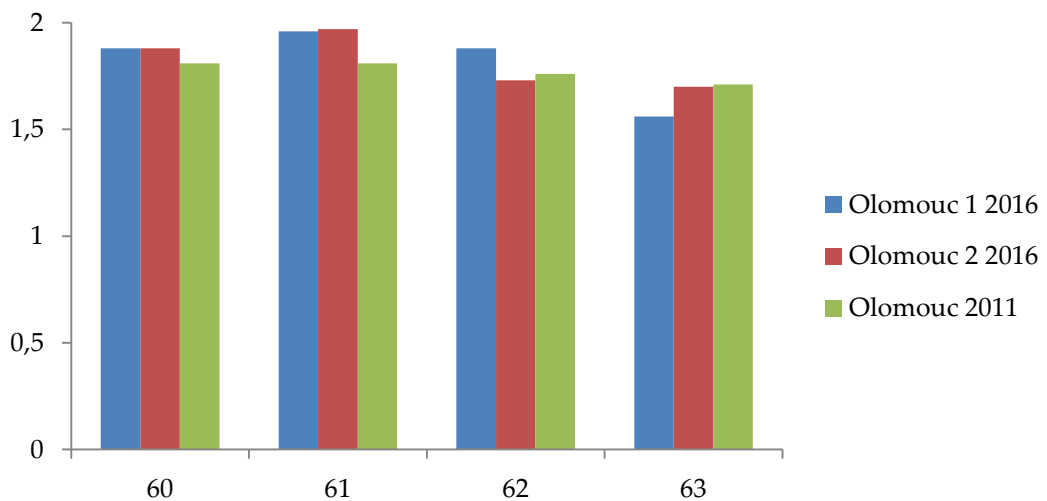
otázka č.	Olomouc 1	Olomouc 2	České Budějovice	Ostrava	Brno	Praha
60	1,88	1,88	1,94	1,85	2	1,94
61	1,96	1,97	1,87	1,95	2	1,94
62	1,88	1,73	1,84	1,95	1,91	1,94
63	1,56	1,7	1,74	1,85	1,66	1,64
Průměr – osmá oblast	1,86	1,875	1,883	1,921	1,913	1,87



Graf 37 Průměrná odpověď na osmou oblast Doplnující otázky

Zdroj: vlastní výzkum

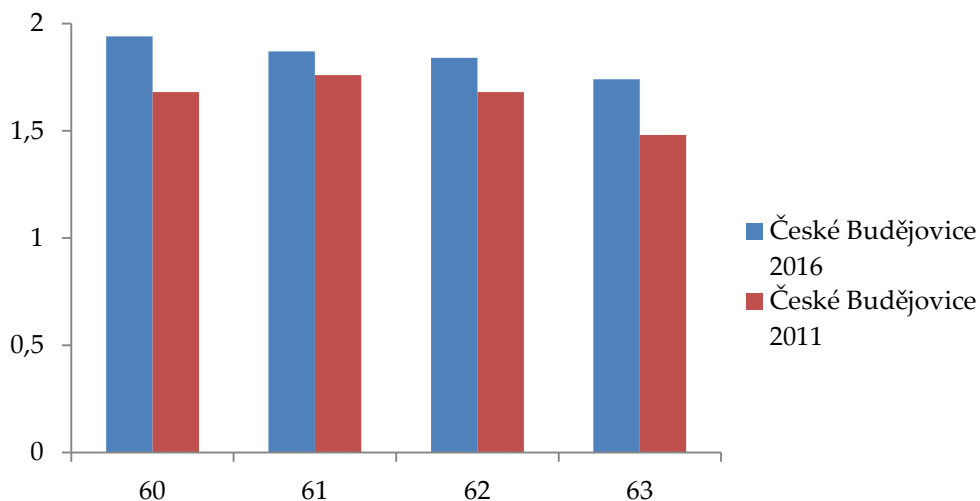
Doplnující otázky – osmá dotazníková oblast je hodnocena velmi kladně – průměr odpovědí za celou ČR je 1,858. Klienti všech středisek rané péče jsou s ranou péčí velmi spokojeni.



Graf 38 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Olomouc

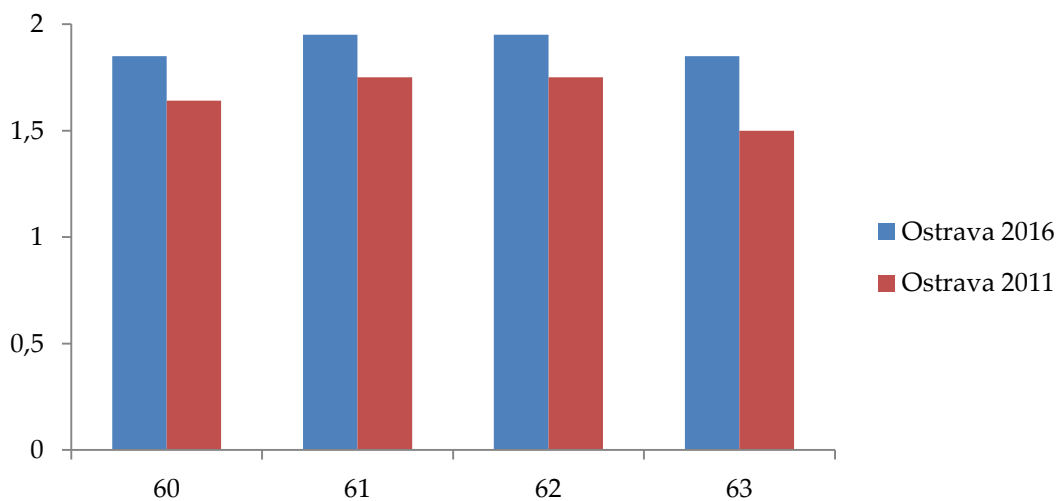
Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve středisku Olomouc 1 klienti hledají hranici služeb rané péče – viz otázka č. 63, bude to zřejmě tím, že odpovědi na dotazník poskytl klienti, kteří tuto službu využívají od roku 2014 a 2015.



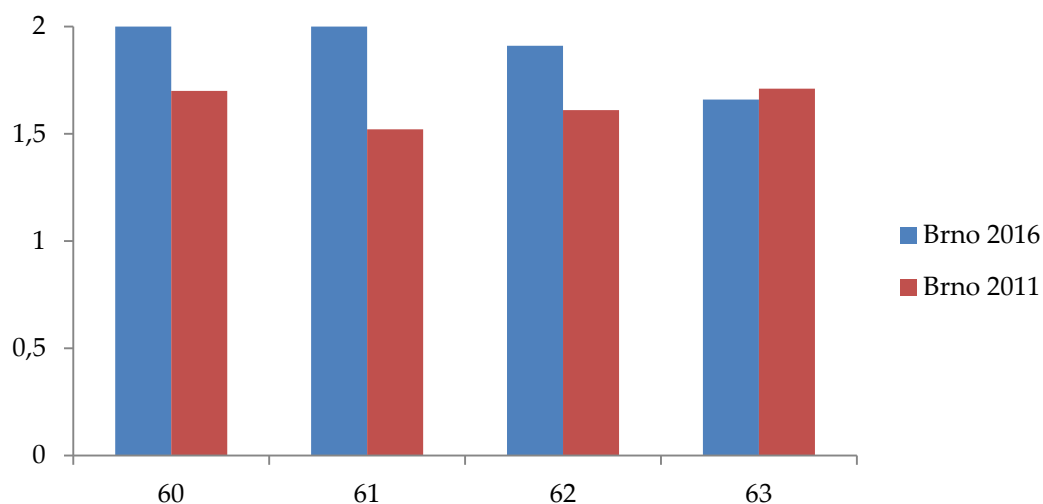
Graf 39 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska České Budějovice
Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

V Českých Budějovicích jsou klienti spokojenější v roce 2016, než v roce 2011.



Graf 40 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Ostrava
Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Ve středisku Ostrava i Brno klienti doplňující otázky hodnotili kladně, lépe než v roce 2011.



Graf 41 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Brno

Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Na následující tři otázky byla možnost odpovědi ANO nebo NE.

Otázka č. 64: *Máte uzavřenou dohodu s poskytovatelem služby rané péče?*

Otázka č. 65: *Poskytlo Vám pracoviště rané péče vstupní komplexní
týmové posouzení potřeb?*

Otázka č. 66: *Víte, že je o Vás v průběhu služby vedena dokumentace, do
které máte možnost nahlédnout?*

Tabulka 15 Odpovědi na otázky č. 64,65 a 66

	64 Ano	64 Ne	65 Ano	65 Ne	66 Ano	66 Ne	celkem
Olomouc 1	22	3	23	2	24	1	25
Olomouc 2	34	0	34	0	33	1	34
České Budějovice	30	1	30	1	29	2	31
Ostrava	40	0	39	1	38	2	40
Brno	32	0	32	0	29	3	32
Praha	15	1	14	2	14	2	16
celkem	173	5	172	6	167	11	178

Otázka č. 67: *Kterého Střediska rané péče jste klientem?*

Otázka č. 68: *Od kterého roku jste klientem?*

Tabulka 16 Odpovědi na otázky č. 67 a 68

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Celkem
Olomouc 1	1	1	3	3	3	7	6	1	25
Olomouc 2	1	2	2	2	9	5	13	0	34
České Budějovice	1	3	2	5	4	5	9	2	31
Ostrava	0	0	6	10	3	11	8	2	40
Brno	0	2	1	4	5	9	10	1	32
Praha	0	0	0	0	3	5	8	0	16
Celkem	3	8	14	24	27	42	54	6	178

Tyto otázky jsem neporovnávala s rokem 2011, slouží pouze ke zjištění, zda klienti vědí, že je o nich vedena písemná dokumentace. Poslední dvě otázky dávají zpětnou vazbu jednotlivým střediskům Společnosti pro ranou péči, z.s., aby věděly, kolik jejich klientů se do tohoto výzkumu zapojilo.

3.2.9 Odpovědi na otevřené otázky

V dotazníku EURLY AID 1997 byl pod každým z osmi tematických okruhů vytvořen prostor, do kterého mohli klienti napsat své poznatky nebo se k uvedeným otázkám slovně více vyjádřit. Přibližně pětina klientů této možnosti využila. Pro dokreslení toho, jak je mezi klienty raná péče vnímána, jsem některé citace přepsala. **Vyjadřují emoce a pocity v jejich nelehké životní situaci.**

Oblast první: *„...podporu rané péče beru ne jako vodítko nebo někoho, kdo mění můj postoj, ale jako někoho, kdo mi pomáhá v mém úsilí a podporuje mě v mých aktivitách s nemocným synem. Právě ta podpora a “souznění“ jsou pro nás důležité.“*

Oblast druhá: „Hodnotím velice pozitivně laskavý přístup poradce k dětem a empatie a psychickou oporu rodičům“.

Oblast třetí: „Raně-poradenský pracovník někdy řeší situace, které by mohl řešit psycholog, supluje částečně i přátele, na které se nemůžeme s takovou důvěrou obracet.“. „Poradkyně u nás v rodině pomohla, svěřuji jí osobní věci, které se dají jen těžko sdílet s přáteli či širší rodinou. Poradkyně mi byla vždy takovou vrbičkou.“.

Oblast čtvrtá: „...pokud poradce řekne něco osobního, posiluje to důvěru mezi rodičem a poradcem a poradce je lépe v rodině přijat. Samozřejmě má vše své hranice a to záleží na citu poradce co říci a co ne.“.

Oblast pátá: „Problematika integrace a šance pro děti s hendikepem není v ČR vyřešena, takže raná péče nemá na co navázat. Lidé nemají povědomí, učitelé nemají praxi.“. „...spolupráci s ranou péčí hodnotím na jedničku a jsem spokojená, jen spolupráce s terapeuty a lékaři pokulhává, tam už spokojená nejsem vůbec.“.

Oblast šestá: „Nikdy jsem s našimi poradkyněmi neměla žádný problém, protože se vždy snažily najít cestu, která vyhovovala jak nám, tak i ostatním zainteresovaným.“.

Oblast sedmá: „O středisku rané péče nás nikdo z “odborníků” neinformoval, narazili jsme na toto centrum náhodou přes kamarádku a jsme za to vděční.“. „Raná péče je pro mě trošku daleko – až v Ostravě a my bydlíme v Třinci.“. „Dětská lékařka se dověděla o rané péči ode mne.“.

Oblast osmá: „...raná péče je tu pro Vás a Vaše dítě. Tato organizace je plná úžasných lidí, kteří vám chtějí pomoci a nic za to nechtějí a při každém pokroku jsou tu s námi a mají z toho upřímnou radost. Když jste na dně, dokážou vás z něho dostat.“. „...máme skvelú poradkyňu, ktorá je nielen profesionálna, ale aj empatická a ľudsky príjemná. Reaguje vždy rýchlo, flexibilne, každé rozhodnutie s nami konzultuje, a čo sa týka prístupu k nášmu synovi je aj dosť kreatívna. Nikdy som od nej nepočula “nedá sa“. Chápe potreby našej rodiny, na nič netlačí.“.

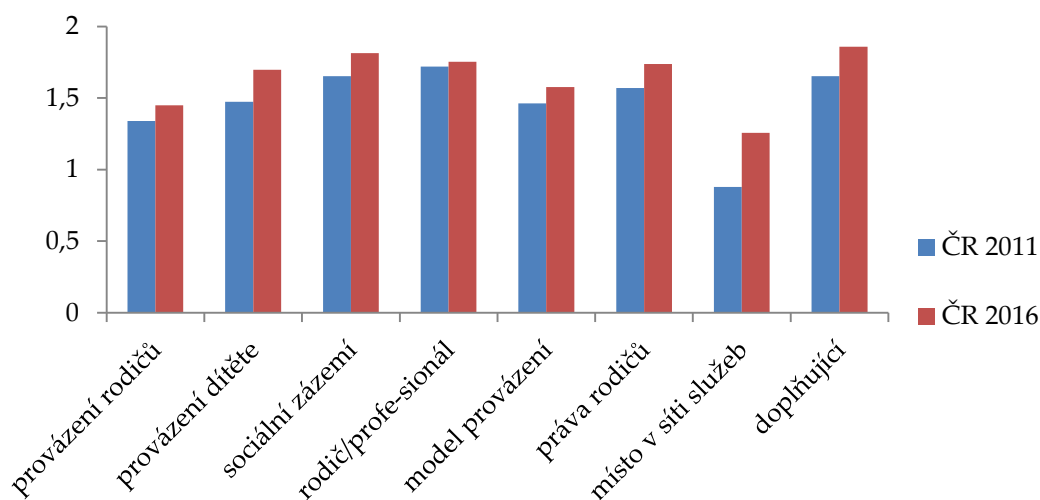
Čo ma fascinuje, nezabúda, je vždy v obraze a pripravená. Jej návštevy sú príjemné a neformálne, vždy splnia svoj účel. Ranej péči vdáčíme za hračky a pomocky, ktoré nášho syna rozvíjajú, ale sami by sme si ich v takej miere nemohli dovoliť. Akce ranej péče sú veľmi vydarené....“.

3.3 Rozbor výsledků výzkumu

Výše uvedené průměrné hodnoty odpovědí z roku 2016, za jednotlivé oblasti dotazníku EURLY AID 1997 v celé České republice, jsem porovnávala s průměrnými odpověďmi, které svým výzkumem získala Jana Pacalová v roce 2011. **Ve všech oblastech dotazníkového šetření se zjištěné průměrné hodnoty odpovědí více blíží k hodnotě +2, lze tedy konstatovat, že uživatelé jsou v roce 2016 více spokojeni se službami rané péče než v roce 2011.**

Tabulka 17 Hodnoty průměrných odpovědí všech středisek SPRP v ČR

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
ČR 2011	1,339	1,474	1,653	1,72	1,462	1,57	0,879	1,654
ČR 2016	1,45	1,697	1,815	1,754	1,577	1,738	1,257	1,858



Graf 42 Hodnoty průměrných odpovědí za všechny oblasti dotazníku EURLYAID v ČR
Zdroj: Pacalová (2011), vlastní výzkum

Výsledky výzkumného šetření v jednotlivých střediscích SPRP a jejich porovnání s výsledky z roku 2011.

Tabulka 18 Porovnání hodnot průměrných odpovědí středisek Olomouc 1 a Olomouc 2

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
OLOMOUC 2011	1,549	1,638	1,75	1,863	1,569	1,657	1,333	1,773
OLOMOUC 1 2016	1,48	1,68	1,813	1,72	1,571	1,52	1,293	1,82
OLOMOUC 2 2016	1,443	1,712	1,9	1,797	1,595	1,82	1,21	1,82

Jak již bylo popsáno výše, výzkumné šetření v roce 2011 se provádělo pouze v jednom středisku v Olomouci, možná i z tohoto důvodu byli klienti více spokojeni s provázením rodičů – zřejmě měli možnost většího využití skupinových kontaktů s jinými uživateli služeb rané péče. V oblasti rodič/profesionál byly odpovědi v roce 2011 také průměrově lepší, zřejmě je to z důvodu špatně formulované otázky č. 32 – *dává poradce najevo zřetelně hranice mezi záležitostmi, které souvisejí*

s provázením mého dítěte, a záležitostmi soukromými. Poslední oblast, která byla v roce 2011 lépe hodnocena je – místo rané péče v síti ostatních služeb. Rozdíl není nijak markantní, ale můžeme se domnívat, že návaznost dalších institucí na ranou péči není ještě taková, jak by si klienti přáli. Nejlépe hodnocenou oblastí ve středisku Olomouc 1 byla oblast osmá, ve středisku Olomouc 2 pak oblast třetí – sociální zázemí.

Tabulka 19 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska České Budějovice

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
ČESKÉ BUDĚJOVICE 2011	1,472	1,628	1,657	1,697	1,505	1,537	0,643	1,65
ČESKÉ BUDĚJOVICE 2016	1,478	1,753	1,743	1,738	1,582	1,83	1,23	1,848

Ve středisku rané péče v Českých Budějovicích jsou klienti ve všech oblastech dotazování více spokojeni v roce 2016, největší rozdíl byl v sedmé oblasti, kde rozdíl činil 0,597. Nejlépe hodnocenou oblastí byla oblast osmá.

Tabulka 20 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska Ostrava

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
OSTRAVA 2011	1,163	1,363	1,737	1,683	1,448	1,667	0,563	1,66
OSTRAVA 2016	1,339	1,694	1,723	1,765	1,566	1,867	1,257	1,9

Výsledky průměrných odpovědí za středisko rané péče Ostrava prokazují, že jsou klienti více spokojeni. Jediný, i když malý rozdíl je pouze v oblasti sociálního zázemí, v dotazníku byla položena otázka č. 29 – poradce je pozorný k situaci sourozenců, zde mohlo dojít ke zkreslení

průměrné odpovědi, jelikož ne každý uživatel rané péče má v rodině sourozence. Nejlépe hodnocena byla osmá oblast.

Tabulka 21 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska Brno

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
BRNO 2011	1,172	1,268	1,467	1,635	1,327	1,417	0,977	1,533
BRNO 2016	1,531	1,794	1,793	1,792	1,637	1,783	1,387	1,893

Ve středisku rané péče v Brně jsou klienti ve všech oblastech dotazování více spokojeni v roce 2016, oproti roku 2011 se spokojenost projevila nejvíce v oblasti sedmé, kde rozdíl činil 0,41.

Tabulka 22 Průměrné odpovědi střediska Praha

	provázení rodičů	provázení dítěte	sociální zázemí	rodič/profesionál	model provázení	práva rodičů	místo v síti služeb	doplňující
PRAHA 2016	1,431	1,554	1,92	1,712	1,511	1,607	1,163	1,865

Středisko Praha není možno porovnat s rokem 2011, jelikož klienti tohoto střediska se do výzkumného šetření v roce 2011 nezapojili.

3.4 Diskuze

Při zadání a průběhu zpracování bakalářské práce se objevilo několik úskalí. Prvním byla existence dotazníku EURLY AID 1997 pouze v tištěné formě. Za současných technických možností se nabídla možnost upravit dotazník do on-line verze, která umožnila zajistit vyšší návratnost dotazníků. Prvním úkolem bylo vytvořit elektronickou verzi s různými

možnostmi odpovědí tak, aby dotazovaní uživatelé/klienti měli možnost vybrat si sobě pocitově nejbližší odpovědi a tyto jen označit. Tímto krokem byla zajištěna úplná anonymita a větší návratnost vyplněných dotazníků než v roce 2011.

Již při prvním průběžném vyhodnocování vrácených dotazníků se objevily záporné hodnoty u otázky č. 41 – *poradci ode mne očekávají natolik aktivní každodenní práci s dítětem, že mi již nezbývá čas na sebe nebo na další členy rodiny*. Negativní hodnocení položky však pravděpodobně není zapříčiněno nespokojeností uživatelů, ale formulací položky v dotazníku EURLYAID 1997. Tuto otázku by bylo vhodné přeformulovat, např. *poradci ode mne očekávají pouze natolik aktivní každodenní práci s dítětem, aby mi zbyl čas na sebe nebo další členy rodiny*. Také otázka č. 29 – *poradce je pozorný k situaci sourozenců* není vhodně zvolená, jelikož jsou rodiny, kde vychovávají jen dítě s postižením bez dalších sourozenců.

Ke zvážení je rovněž doplnění hodnoty aritmetického průměru při srovnávání výsledků o hodnotu směrodatné odchylky, která umožní přesnější interpretaci. Úvahu si rovněž zaslouží použití hodnot mediánu a kvartilů, jelikož získaná data mají často ordinální povahu (srov. Chráska, 2007, s. 45-56). Pro interpretaci dat byla použita popisná statistika v souladu s předešlými realizovanými výzkumnými šetřeními, na zvážení je i otázka aplikace analytické statistiky, tedy třídění dat vyššího řádu.

Závěr

Společnost pro ranou péči se snaží přizpůsobovat své nabídky a služby přáním a potřebám svých klientů. K tomu, aby raně-poradenští pracovníci věděli, ve kterých oblastech mají své služby zlepšovat, potřebují znát spokojenost uživatelů těchto služeb. Cílem bakalářské práce bylo identifikovat spokojenost uživatelů služeb rané péče ve střediscích SPRP v České republice a srovnat se spokojeností uživatelů služeb SPRP z roku 2011. Pro toto srovnání je spokojenost definována jako rozdíl mezi tím, co rodiče, jako uživatelé, očekávají od služeb rané péče a skutečně poskytnutými službami.

První dvě kapitoly teoretické části práce se věnovaly stěžejním pojmům, jež se vázaly k danému tématu. Pomocí dostupné literatury a zákonů je vymezena raná péče jako jedna ze služeb sociální prevence, je vysvětlen pojem uživatel, spokojenost a představena Společnost pro ranou péči, z.s. V závěru teoretické části jsou interpretovány výsledky výzkumu spokojenosti klientů služby rané péče z roku 2011.

V empirické části práce byla zvolena kvantitativní výzkumná strategie, hlavní metodou šetření byl standardizovaný dotazník EIRLYAID 1997. Cílovou populací výzkumného šetření jsou rodiče, případně pečující osoby, dětí se zdravotním postižením v raném věku, využívající služeb rané péče, jež jsou klienty jednotlivých středisek SPRP. Výzkumné šetření bylo anonymní. Získané průměrné odpovědi klientů z jednotlivých středisek jsou vyhodnoceny a graficky porovnány s průměrnými odpověďmi klientů z roku 2011. Průměrné hodnoty odpovědí z roku 2016 byly vyšší než průměrné hodnoty v roce 2011. Cíl práce byl naplněn a hypotéza „*Spokojenost klientů SPRP v jejich jednotlivých střediscích je v roce 2016 vyšší než v roce 2011.*“ potvrzena.

Výsledky výzkumu jsou pro SPRP zpětnou vazbou 178 klientů na to, jak jsou s poskytnutou službou rané péče spokojeni. SPRP může být s tímto výsledkem spokojena, jelikož se potvrdilo, že společnost poskytuje svým klientům podporu a pomoc, kterou v raných stádiích vývoje dítěte s postižením tolik potřebují, v lepší míře, (klienti jsou více spokojeni), než v roce 2011.

Literatura a zdroje

- Barlová, J. (2012). Raná intervence v Rakousku – cesta k inkluzi. In Hutyrková, M., Zedková, V. (eds). *Speciální a inkluzivní vzdělávání a role speciální pedagogiky* (s. 233-236). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Česko. (1999). Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. *Sbírka zákonů Česká republika*, částka 111, 7662-7681.
- Česko. (2006a). Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. *Sbírka zákonů Česká republika*, částka 37, 1257-1289.
- Česko. (2006b). Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Sbírka zákonů Česká republika*, částka 164, 7021-7048.
- Česko. (2012a). Zákon 89/2012 Sb. občanský zákoník. *Sbírka zákonů Česká republika*, částka 33, 1026-1368.
- Česko. (2012b). Zákon č. 401, kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony. *Sbírka zákonů Česká republika*, částka 147, 5090-5139.
- ČSFR. (1990). Zákon č. 83 o sdružování občanů. *Sbírka zákonů Československá federativní republika*, částka 189, 366-369.
- Dunovský, J., Dytrych, Z., & Matějček, Z. (1995). *Týrané, zneužívané a zanedbávané dítě*. Praha: Grada Publishing.
- Eurlyaid. (nedatováno). About. *The European Association on Early Childhood Intervention*. Citováno dne 24. února 2017. Dostupné z: <http://www.eurlyaid.eu/about/>
- Hradílková, T., Jungwirthová, I., & Matyášová, P. (Eds.). (2015). *Kolektiv autorů „...Když není všechno tak, jak si přáli..“*. Praha: Společnost pro ranou péči.
- Hradílková, T., Květoňová – Švecová, L., & Valuchová, J. (1998). *Raná péče pro rodiny s dětmi se zrakovým a kombinovaným postižením. Vybrané příspěvky z kurzu „Poradce rané péče“*. Praha: Středisko rané péče Praha.
- Chrásková, M. (2007). *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada.
- Loučková, I. (2001). Směrem k integrovaným strategiím nejen ve výzkumu v sociální práci. *Sociologický časopis*, 37(3), 313-328.
- Matoušek, O. (2003). *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.
- Moor, De M. H., Waesberghe, B. T. M. Van, Hosman, J. B. L., Jaeken, D. & Miedema, S. (1993). *Early Intervention for Children with*

- Developmental Disabilities: Manifesto of the Eurlyaid Working Party. *International Journal of Rehabilitation Research*, 16, 23-31.
- MPSV ČR. (nedatováno). *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách*. Citováno 16. února 2017. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf
- MPSV ČR. (2016-2017). Uživatel sociálních služeb. *Slovník sociálního zabezpečení*. Citováno dne 24. února 2017. Dostupné z: <http://slovník.mpsv.cz/uzivatel-socialni-sluzby.html>
- MS ČR. (2017). *Veřejný rejstřík a Sběrka listin*. Citováno 18. února 2017. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=745162&typ=PLATNY>
- Pacalová, J. (2011). *Spokojenost klientů rané péče v ČR dnes a v minulosti*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova.
- Pavlíková, E., & Honzárková, B. (2010). Sociální služby pro rodiny s malými dětmi se specifickými potřebami. *Sociální práce/Sociálna práca*, 3, 132-142.
- Raná péče (2017). *O SPRP- ČR*. Citováno 12. ledna 2017. Dostupné z: <http://stary.ranapece.cz/?src=O%20SPRP/Z%C3%A1sady&lokalita=%C4%8CR/>
- Salvetová, V., & Mezníková, K. (2015). Když se řekne raná péče. *V KOSTCE – časopis Společnosti pro ranou péči*, 2015
- Shaw, I., & Lishman, J. (eds.) (1999). *Evaluation and Social Work*. London: Sage.
- Speck, O., & Thurmair, M. (1989). *Forschríte der Frühförderung entwicklungsgefährdeter Kinder*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Šance dětem (2016). *Opodstatnění rané péče z odborného hlediska*. Citováno 24. listopadu 2016. Dostupné z: <http://www.sancedetem.cz/cs/hledam-pomoc/deti-se-zdravotnim-postizenim/rana-pece/opodstatneni-rane-pece-z-odborneho-hlediska.shtml>

Seznam tabulek

Tabulka 1 Výsledky výzkumu z roku 2011 - průměrná odpověď za jednotlivé oblasti	21
Tabulka 2 Hodnotící škála odpovědí	25
Tabulka 3 Průměrné odpovědi na první oblast Provázení rodičů.....	27
Tabulka 4 Průměrné odpovědi na druhou oblast Provázení dítěte	32
Tabulka 5 Průměrné odpovědi na třetí oblast Sociální zázemí	35
Tabulka 6 Průměrné odpovědi na čtvrtou oblast Vztah rodič/profesionál	38
Tabulka 7 Odpovědi na otázku č. 37	41
Tabulka 8 Porovnání odpovědí na otázku č. 37 rok 2016/2011	41
Tabulka 9 Odpovědi na otázku č. 38	42
Tabulka 10 Porovnání odpovědí na otázku č. 38 rok 2016/2011	42
Tabulka 11 Průměrné odpovědi na pátou oblast Model (způsob) provázení	44
Tabulka 12 Průměrné odpovědi na šestou oblast Práva rodičů.....	48
Tabulka 13 Průměrné odpovědi na sedmou oblast Místo rané péče v síti ostatních služeb	51
Tabulka 14 Průměrné odpovědi na osmou oblast Doplnující otázky	54
Tabulka 15 Odpovědi na otázky č. 64,65 a 66	57
Tabulka 16 Odpovědi na otázky č. 67 a 68	58
Tabulka 17 Hodnoty průměrných odpovědí všech středisek SPRP v ČR..	60
Tabulka 18 Porovnání hodnot průměrných odpovědí středisek Olomouc 1 a Olomouc 2	61
Tabulka 19 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska České Budějovice	62
Tabulka 20 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska Ostrava ..	62
Tabulka 21 Porovnání hodnot průměrných odpovědí střediska Brno	63
Tabulka 22 Průměrné odpovědi střediska Praha	63

Seznam grafů

Graf 1 Oslovení respondentů v roce 2016.....	24
Graf 2 Průměrná odpověď na první oblast Provázení rodičů	28
Graf 3 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Olomouc	28
Graf 4 Porovnání odpovědí první oblasti střediska České Budějovice.....	29
Graf 5 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Ostrava.....	29
Graf 6 Porovnání odpovědí první oblasti střediska Brno	30
Graf 7 Průměrná odpověď na druhou oblast Provázení dítěte (podpora vývoje dítěte).....	32
Graf 8 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Olomouc.....	33
Graf 9 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska České Budějovice.....	33
Graf 10 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Ostrava.....	34
Graf 11 Porovnání odpovědí druhé oblasti střediska Brno	34
Graf 12 Průměrná odpověď na třetí oblast Sociální zázemí	35
Graf 13 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Olomouc.....	36
Graf 14 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska České Budějovice	36
Graf 15 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Ostrava	37
Graf 16 Porovnání odpovědí třetí oblasti střediska Brno.....	37
Graf 17 Průměrná odpověď na čtvrtou oblast Vztah rodič/profesionál	39
Graf 18 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Olomouc.....	39
Graf 19 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska České Budějovice	40
Graf 20 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Ostrava	40
Graf 21 Porovnání odpovědí čtvrté oblasti střediska Brno.....	41
Graf 22 Průměrná odpověď na pátou oblast Model (způsob) provázení... ..	45
Graf 23 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Olomouc.....	45
Graf 24 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska České Budějovice.....	46
Graf 25 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Ostrava	46
Graf 26 Porovnání odpovědí páté oblasti střediska Brno	47

Graf 27 Průměrná odpověď na šestou oblast Práva rodičů	48
Graf 28 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Olomouc.....	49
Graf 29 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska České Budějovice	49
Graf 30 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Ostrava	50
Graf 31 Porovnání odpovědí šesté oblasti střediska Brno.....	50
Graf 32 Průměrná odpověď na sedmou oblast Místo rané péče v síti ostatních služeb	51
Graf 33 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Olomouc.....	52
Graf 34 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska České Budějovice ...	52
Graf 35 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Ostrava	53
Graf 36 Porovnání odpovědí sedmé oblasti střediska Brno.....	53
Graf 37 Průměrná odpověď na osmou oblast Doplňující otázky	55
Graf 38 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Olomouc.....	55
Graf 39 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska České Budějovice	56
Graf 40 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Ostrava	56
Graf 41 Porovnání odpovědí osmé oblasti střediska Brno.....	57
Graf 42 Hodnoty průměrných odpovědí za všechny oblasti dotazníku EURLYAID v ČR.....	61

Přílohy

Dopis pro klienty SPRP elektronická forma dotazníku

Dopis pro klienty SPRP tištěná forma dotazníku

Dotazník EURLYAID 1997 tištěná forma

Olomouc, 15.3.2016

Vážená paní, vážený pane,

Jmenuji se Jana Papstová a jsem studentkou druhého ročníku kombinovaného studia sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Dovoluji si Vás tímto oslovit – jako rodiče (pečující osoby), dětí se zdravotním postižením v raném věku, aby jste spolupracovali na výzkumném šetření v rámci mé bakalářské práce, s cílem identifikovat míru spokojenosti klientů sociálních služeb rané péče poskytované Společností pro ranou péči, z.s. v České republice, **a to vyplněním přiloženého anonymního dotazníku.**

Výzkumné šetření zpracovávám ve spolupráci se Společností pro ranou péči, která chce znát Váš názor a hodnocení služby rané péče, aby mohla dále zkvalitňovat a rozšiřovat tuto službu.

Elektronická forma dotazníku :

Uvedený odkaz, který jste obdrželi elektronickou poštou prosím kliknutím otevřete, vyplňte dle Vašeho uvážení a kliknutím na poslední okýnko „odeslat“ odešlete automaticky na mou adresu.

Prosím, při vyplňování dotazníku použijte **jednu** - pocitově nejbližší odpověď, dotazník vnímejte jako možnost se ke službě otevřeně vyjádřit.

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji za Vaši ochotu a čas, s pozdravem

Papstová Jana

Olomouc, 15.3.2016

Vážená paní, vážený pane,

Jmenuji se Jana Papstová a jsem studentkou druhého ročníku kombinovaného studia sociální práce na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci.

Dovoluji si Vás tímto oslovit – jako rodiče (pečující osoby), dětí se zdravotním postižením v raném věku, aby jste spolupracovali na výzkumném šetření v rámci mé bakalářské práce, s cílem identifikovat míru spokojenosti klientů sociálních služeb rané péče poskytované Společností pro ranou péči, z.s. v České republice, **a to vyplněním přiloženého anonymního dotazníku.**

Výzkumné šetření zpracovávám ve spolupráci se Společností pro ranou péči, která chce znát Váš názor a hodnocení služby rané péče, aby mohla dále zkvalitňovat a rozšiřovat tuto službu.

Tištěná forma dotazníku :

Dotazník, který se nachází v obálce, prosím vyplňte, vložte do obálky, zalepte a prostřednictvím Vašeho poradce na další návštěvě předejte zpět.

Prosím, při vyplňování dotazníku použijte **jednu** - pocitově nejbližší odpověď, dotazník vnímejte jako možnost se ke službě otevřeně vyjádřit.

Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji za Vaši ochotu a čas, s pozdravem

Papstová Jana

DOTAZNÍK KE ZJIŠTĚNÍ SPOKOJENOSTI RODIČŮ SE SLUŽBOU RANÉ PÉČE - sestavený pracovní skupinou EURLYAID 1997

spokojenost = rozdíl mezi tím, co rodiče očekávají od programů rané péče, a skutečně poskytnutými službami.

systém hodnocení : - prosím o zakroužkování Vaší pocitově nejbližší odpovědi, děkuji

++	Určitě ano; velmi dobré; jsem velmi spokojený/á
+	Spíše ano; dobré; jsem spokojený/á
-	Spíše ne; špatné; jsem nespokojený/á
--	Určitě ne; velmi špatné; jsem silně nespokojený/á

PROVÁZENÍ RODIČŮ

1.	Provázení a podporu ze strany rané péče hodnotím :	++	+	-	--
2.	Díky provázení mám jiný náhled na své dítě/děti :	++	+	-	--
3.	Díky provázení lépe zvládám zacházení se svými pocity :	++	+	-	--
4.	Díky informacím o různých způsobech terapie umím lépe zvolit ty, které jsou nezbytné pro mé dítě :	++	+	-	--
5.	Vyznám se nyní lépe v možnostech i problémech svého dítěte :	++	+	-	--
6.	Díky provázení jsem se stal/a jistějším v zacházení se svým dítětem :	++	+	-	--
7.	Zažívám s dítětem díky provázení více radosti :	++	+	-	--
8.	Provázení mne přivádí na nové nápady pro každodenní výchovu dítěte :	++	+	-	--
9.	Myslím si, že existuje dostatek možností kontaktu s ostatními rodiči :	++	+	-	--
10.	Kontakty s ostatními rodiči mi pomáhají :	++	+	-	--
11.	Raná péče mne informuje o finančních možnostech :	++	+	-	--
12.	Raná péče mne informuje o úředních (právních) záležitostech :	++	+	-	--
13.	Raná péče mne informuje o ostatních službách a možnostech péče pro dítě :	++	+	-	--
14.	Informace o postižení nebo vývojových obtížích dítěte ze strany rané péče sledávám:	++	+	-	--
15.	Nabídku skupinových aktivit hodnotím :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

PROVÁZENÍ DÍTĚTE (podpora vývoje dítěte)

16.	Provázení dítěte v rané péči hodnotím :	++	+	-	--
17.	Provázení dítěte je přizpůsobeno jeho individuálním potřebám a způsobům chování:	++	+	-	--
18.	Podpora duševního vývoje dítěte je :	++	+	-	--
19.	Podpora vývoje komunikačních dovedností dítěte je :	++	+	-	--
20.	Podpora prostřednictvím nápadů na herní aktivity je :	++	+	-	--
21.	Podpora pohybového vývoje dítěte je :	++	+	-	--
22.	Provázení, informace nebo konkrétní návrhy týkající se sebeobsluhy (jídlo, oblékání, mytí ..) jsou :	++	+	-	--
23.	Provázení, informace nebo konkrétní návrhy týkající se sociálního vývoje dítěte jsou:	++	+	-	--
24.	Provázení, informace nebo doporučení týkající se výběru, nákupu a užívání speciálních pomůcek pro dítě je :	++	+	-	--
25.	Provázení, informace nebo doporučení týkající se poruch chování dítěte (odmítání jídla, poruchy spánku, sebepoškozování..) jsou:	++	+	-	--
26.	Nabídku rané péče na společné aktivity s ostatními dětmi hodnotím :	++	+	-	--
27.	Způsob navázání kontaktu poradce s mým dítětem hodnotím :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

SOCIÁLNÍ ZÁZEMÍ

28.	Mám pocit, že se mohu na raně-poradenského pracovníka obracet s otázkami a reakcemi sourozenců dítěte :	++	+	-	--
29.	Poradce je pozorný k situaci sourozenců :	++	+	-	--
30.	Mohu se na raně-poradenského pracovníka obracet s otázkami a reakcemi rodiny, přátel nebo sousedů :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

VZTAH RODIČ/PROFESIONÁL

31.	Cítím porozumění, pochopení ze strany poradce :	++	+	-	--
32.	Dává poradce najevo zřetelně hranice mezi záležitostmi, které souvisejí s provázením mého dítěte, a záležitostmi soukromými :	++	+	-	--
33.	Mohou poradci sdělit své pochybnosti a kritiku týkající se provázení :	++	+	-	--
34.	Respektuje poradce moje rozhodnutí :	++	+	-	--
35.	Mohu aktivně spolurozhodovat :	++	+	-	--
36.	Dostávám odpovědi na své otázky :	++	+	-	--
37.	Jak časté jsou konzultace rané péče u vás v rodině ?	4 až 6 týdnů			
		6 až 8 týdnů			
		méně často			
38.	Vyhovuje Vám frekvence konzultací ?	je malá, uvítali bychom častější			
		ano, vyhovuje			
		je zbytečně častá			

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

MODEL (způsob) PROVÁZENÍ

39.	Poradce respektuje náš způsob života a rodinné zvyklosti :	++	+	-	--
40.	Počet pracovníků, kteří se v rané péči zabývají naším dítětem, hodnotím :	++	+	-	--
41.	Poradci ode mne očekávají natolik aktivní každodenní práci s dítětem, že mi již nezbývá čas na sebe nebo na další členy rodiny :	++	+	-	--
42.	Mohu se na poradce obracet s nejrůznějšími dotazy :	++	+	-	--
43.	V poskytovaném programu rané péče jsou obsaženy druhy pomoci, které já považuji při podpoře vývoje svého dítěte za důležité :	++	+	-	--
44.	Vím, co můžu od rané péče očekávat a co ne :	++	+	-	--
45.	Jsem spokojený/á se spoluprací rané péče a jiných institucí nebo dalších osob (lékaři, soukromí terapeuti atd.) :	++	+	-	--
46.	Zprávy a hodnocení vypracovaná institucí rané péče hodnotím :	++	+	-	--
47.	V hodnocení a zprávách o mém dítěti je brán ohled na moje připomínky :	++	+	-	--
48.	I přes hodnocení různých vývojových oblastí, vidí raně-poradenští pracovníci naše dítě stále jako celistvou jedinečnou osobnost :	++	+	-	--

49.	Při hodnocení vývojové úrovně dítěte i při vypracovávání zpráv je brán ohled na schopnosti dítěte (či jsou přímo uváděny) :	++	+	-	--
50.	Důvěřuji odborným znalostem poradců rané péče :	++	+	-	--
51.	Způsob, jakým nám poradce doporučuje zařízení (služby), například mateřská centra, sportovní kluby, běžná školská zařízení, hodnotím :	++	+	-	--
52.	Množství kontaktů s ostatními dětmi, ke kterému dávají poradci podnět, hodnotím :	++	+	-	--
53.	Podporu integrace mého dítěte ze strany rané péče hodnotím :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

PRÁVA RODIČŮ

54.	Pokud mám problém se svým poradcem, vím, na koho se mohu obrátit kvůli řešení :	++	+	-	--
55.	Mohu se kdykoliv rozhodnout, zda ukončím (odmítnu) určitou formu provázení :	++	+	-	--
56.	Raná péče mi objasní všechna práva, která mám jako rodič dítěte s postižením :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

MÍSTO RANÉ PÉČE V SÍTI OSTATNÍCH SLUŽEB

57.	Jak hodnotím stupeň znalostí o rané péči u osob, které by mohly nás rodiče na tuto službu upozorňovat :	++	+	-	--
58.	Dosažitelnost rané péče hodnotím :	++	+	-	--
59.	Pružnost při dělbě činností mezi různými institucemi hodnotím :	++	+	-	--

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit:

DOPLŇUJÍCÍ OTÁZKY

60.	Respektuje provozní a organizační struktura služby rané péče Vaše individuální potřeby, důstojnost a jedinečnost ?	++	+	-	--
61.	Máte možnost spolurozhodovat o výběru služeb a podílet se na tvorbě individuálního plánu ?	++	+	-	--
62.	Máte pocit, že je s Vaší dokumentací zacházeno důvěrně a je chráněna před zneužitím ?	++	+	-	--
63.	Jste si vědom/a ohraničeností služeb rané péče (kdy začíná, končí, co od ní mohu chtít, co už ne apod.) ?	++	+	-	--
64.	Máte uzavřenou dohodu s poskytovatelem služby rané péče ?	ANO			
		NE			
65.	Poskytlo Vám pracoviště rané péče vstupní komplexní týmové posouzení potřeb ?	++	+	-	--
66.	Víte, že je o Vás v průběhu služby vedena dokumentace, do které máte možnost nahlédnout ?	++	+	-	--
67.	Kterého Střediska rané péče jste klientem ?	Brno			
		Praha			
		Ostrava			
		Olomouc 1 (zrakové a kombinované)			
		Olomouc 2 (tělesné, mentální a kombinované)			
68.	Od kterého roku jste klientem ?	2009	2010	2011	2012
		2013	2014	2015	2016

Zde se můžete k otázkám více vyjádřit: