



Program podpory při zavádění
Standardů kvality sociálních služeb



Závěrečné hodnocení VVP Výsledky hodnocení z pohledu účastníků

Zpracovali:

Marek Hipík, Marta Misíková

Grafická úprava:

Petr Matula

Květen 2008

Horizonty

P. O. Box 651
661 51 Brno 2

www.horizonty.org
tel./fax: 545 246 166
e-mail: horizonty@post.cz

*Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci
Evropské unie a státního rozpočtu České republiky.
Obsah tohoto dokumentu nelze v žádném případě
považovat za oficiální stanovisko Evropské unie a
České republiky.*

Obsah

Obsah.....	3
Úvod	4
Složení účastníků.....	5
Naplnění účelu vzdělávacích a výcvikových programů	7
Hodnocení stylu práce na workshopech	8
Výsledky na úrovni organizace.....	10
Hodnocení lektorů.....	11
Závěry	13
Seznam příloh	14
Příloha č. 1. „Typický účastník“	15
Příloha č. 2. Evaluační dotazník	16

Úvod

V období od května 2006 do února 2008 probíhaly v rámci našeho projektu „Program podpory při zavádění Standardů kvality sociálních služeb“ vzdělávací a výcvikové programy pro 5 organizací – poskytovatelů sociálních služeb. Do projektu byly zapojeny tyto organizace:

- Centrum J. J. Pestalozziho (Chrudim).
- Drom, romské středisko (Brno).
- Farní charita Roudnice nad Labem.
- Helpale – organizační jednotka o. s. Vzájemné soužití (Ostrava).
- IQ Roma servis Brno.

Vzdělávací a výcvikový program (dále jen VVP) jsme připravili pro každou organizaci na míru, na základě analýzy potřeb. VVP pro každou organizaci byl tvořen sérií workshopů. Jednotlivé workshopy v rozsahu 1 – 2 dnů měly různá témata vztahující se k procesu zavádění Standardů kvality sociálních služeb. V následující tabulce uvádíme srovnání rozsahu a účasti na VVP u organizací zapojených do našeho projektu:

Název organizace	Počet workshopů	Počet výcvikových dnů	Celkový počet účastníků	Počet účastníků, kteří dosáhli min. 80% účasti	
Helpale	12	22	24	4	17%
Centrum J. J. Pestalozziho	11	18	13	3	23%
DROM	10	16	35	12	34%
Farní charita	8	14	30	16	53%
IQ Roma servis	9	12	50	17	34%

V závěru vzdělávacího a výcvikového programu jsme účastníky posledního workshopu požádali o vyplnění souhrnného evaluačního dotazníku, abychom získali zpětnou vazbu na celý VVP. Evaluační dotazník obsahoval 18 otázek různých typů (uzavřené, otevřené, multiple-choice, sémantický diferenciál...) - viz příloha č. 1. Dotazníky byly anonymní, účastníci pouze uváděli, ve které organizaci pracují. Dotazník vyplnilo celkem 76 osob z 5 zúčastněných organizací.

Následující text shrnuje výsledky analýzy evaluačních dotazníků.

Složení účastníků

Počet osob, které vyplnily evaluační dotazník v jednotlivých organizacích	
IQ Roma Servis	23
Farní charita Roudnice n. Labem	17
DROM	16
Vzájemné soužití Helpale	12
Centrum J. J. Pestalozziho	8
Celkem	76

Tři čtvrtiny respondentů (57) byly ženy, mužů bylo 19. Mezi respondenty převažovala věková skupina 26 – 35 let. Pouze 10% respondentů bylo starších 45 let. Věkové složení ukazuje následující tabulka:

Věková skupina		
18 – 25	16	21%
26 – 35	40	52,5%
36 – 45	12	16%
46 – 55	5	6,5%
56 – 65	3	4%
65 a více let	0	0%
Celkem	76	100%

Otázku na vzdělání jsme do dotazníků zařadili teprve dodatečně, proto na ni odpovídali respondenti pouze ze 4 organizací. Nejvíce z nich má vysokoškolské vzdělání, druhou nejpočetnější skupinou podle vzdělání jsou středoškoláci. Údaje o vzdělání jsou uvedeny v následující tabulce:

Nejvyšší dosažené vzdělání		
základní	5	9%
vyučen(a)	3	5%
střední	9	15%
vyšší odborné	6	10%
vysokoškolské	36	61%
celkem	59	100%

Převážná většina respondentů se zúčastnila 3 a více workshopů.

Kolika workshopů jste se zúčastnil/a?		
1 – 2	10	13%
3 – 6	33	43,5%
7 a více	33	43,5%
Celkem	76	100%

Naplnění účelu vzdělávacích a výcvikových programů

Zajímalo nás, co považují účastníci VVP za největší přínos. Na základě jejich odpovědí jsme mohli sestavit toto pořadí:

Právě končí program zaměřený na zavádění Standardů kvality ve Vaší organizaci. V čem Vám osobně workshopy pomohly?		
Získal(a) jsem informace o Standardech kvality.	65	86%
Díky workshopům pracujeme v organizaci systematictější.	48	63%
Díky nabytým znalostem se cítím jistější ve své práci.	33	43%
Zlepšila se naše spolupráce s kolegy.	30	39%
Má práce s klienty se změnila k lepšímu.	26	34%
Jiné.	10	13%

Poznámka: Respondenti měli na výběr několik různých možností. Označit mohli více z nich. Procenta jsou počítána za celkového počtu vyplněných dotazníků (tj. z 76).

Tabulka jasně ukazuje, že účastníci považují za největší přínos především získání informací o Standardech kvality a systematictější práci v organizaci. Informace o Standardech kvality označili jako přínos všichni pracovníci Centra J. J. Pestalozziho.

Respondentů jsme se dále ptali na to, jak hodnotí množství informací, které se o Standardech dozvěděli. Skoro polovina dotázaných se domnívá, že toho dozvěděli hodně, ale na některé otázky dosud neznají odpověď. Třetina dotázaných uvedla, že se dozvěděli vše, co ke své práci potřebují. Z těchto odpovědí vyplývá, že co se týče informací o Standardech kvality, účel VVP byl naplněn u všech zapojených organizací.

Máte pocit, že jste se o standardech dozvěděl(a) vše, co jste potřeboval(a)?		
Mám pocit, že jsem se o standardech dozvěděl(a) vše, co pro svou práci potřebuji.	29	38%
O standardech jsem se toho dozvěděl(a) hodně, ale na některé otázky dosud neznám odpověď.	34	45%
Zjišťuji, že mám v povědomí o standardech ještě veliké mezery.	10	13%
Informace, které jsem o standardech dostal(a), jsou pro moji práci nedostatečné.	2	3%
Chybějící odpověď.	1	1%
Celkem	76	100%

- Rozsah získaných znalostí úzce souvisí s počtem absolvovaných workshopů. Obecně se dá říci, že čím více setkání se pracovník účastnil, tím výše hodnotí své povědomí o Standardech.
- Nejlépe své znalosti hodnotí pracovníci Helpale a Farní charity, relativně nejhůře zástupci Dromu.

Hodnocení stylu práce na workshopech

Prostřednictvím další sady otázek jsme zjišťovali, nakolik účastníkům vyhovoval styl práce, který při workshopech používáme.

Jedna z těchto otázek směřovala na posouzení jednotlivých prvků, kterými se naše práce vyznačuje. Účastníky jsme požádali, aby tyto prvky seřadili podle toho, jakým pro ně byly přínosem. Výsledné pořadí je následující:

1. Práce ve skupinách.
2. Informace.
3. Společné diskuse.
4. Připomínky ke zpracovaným materiálům.
5. Plánování.
6. Diskuse s našimi externími spolupracovníky.
7. Modelové situace.

Z odpovědí vyplývá, že forma workshopů, kde se střídá předávání nezbytných informací, řešení praktických úkolů a práce na implementaci potřebných změn, se v našem VVP osvědčila.

Následující tabulka ukazuje rozdíly v preferovaných formách práce u jednotlivých organizací.

	IQ Roma Servis	Farní charita Roudnice n. Labem	DROM	Vzájemné soužití Helpale	Centrum J. J. Pestalozziho
1.	Práce ve skupinách	Práce ve skupinách	Práce ve skupinách	Práce ve skupinách	Informace
2.	Společná diskuse	Informace	Informace	Informace	Společná diskuse
3.	Plánování	Společná diskuse	Společná diskuse	Diskuse s našimi externími spolupracovníky	Práce ve skupinách
4.	Informace	Diskuse s našimi externími spolupracovníky	Plánování	Společná diskuse	Diskuse s našimi externími spolupracovníky
5.	Diskuse s našimi externími spolupracovníky	Plánování	Připomínky ke zpracovaným materiálům	Připomínky ke zpracovaným materiálům	Plánování
6.	Připomínky ke zpracovaným materiálům	Modelové situace	Modelové situace	Modelové situace	Připomínky ke zpracovaným materiálům
7.	Modelové situace	Připomínky ke zpracovaným materiálům	Diskuse s našimi externími spolupracovníky	Plánování	Modelové situace

Ze srovnání vyplývá, že zatímco IQ Roma servis výrazně preferoval praktické části workshopů, Centrum J. J. Pestalozziho kladlo největší důraz na získání potřebných informací a práci s nimi. Tyto výsledky korespondují s odpověďmi na další otázky v dotazníku. (Hodnocení získaných informací jako největší přínos u všech pracovníků Centra J. J. Pestalozziho, návrhy na rozšíření praktických částí workshopů u IQ Roma servisu atp.).

Další otázka se týkala participativního stylu, tedy zapojení všech účastníků do práce na workshopech. Odpovědi respondentů potvrdily, že participativní styl a práce s celými týmy v rámci organizace se při práci na zavádění Standardů kvality osvědčil. Participativní přístup plně vyhovuje 63 dotázaným (83%). Naopak těch, kteří s ním výslovně spokojeni nejsou, bylo pouze 4 (5%). Pro ilustraci zde uvádíme několik příkladů konkrétních odpovědí:

- „Vyhovuje mi společná práce, člověk se mnoho dozví, učí se pracovat systematicky.“
- „Vyhovuje, je dobré dát slovo i přimět k vyjádření názorů a zkušeností těch, kteří se jinak neprosadí.“
- „Je důležité slyšet, jak to vidí ostatní. Důležité je si věci navzájem objasňovat.“
- „Tento styl mi velice vyhovoval. Moc se mi líbilo, že každý mohl říct svůj názor, na který mohla vzniknout diskuse, pro kterou byl prostor.“
- „Myslím, že to je nejlepší způsob, protože každý může projevit svůj názor, každý si díky zpracování standardů osvojuje a sžívá se s nimi.“
- „Skvěle. Je úžasné, když na problému spolupracuje celý tým - už v procesu tvorby dochází k zvnitřňování postupů, každý může proces ovlivnit, víc hlav víc ví.“
- „Dobře. Cítím se líp a můžu říct, co chci.“
- „Je to velmi přínosné jak pro týmovou práci tak i pro hlubší ujasnění.“
- „Interaktivní přístup mi vyhovuje, udržuje se při něm pozornost a aktivita, je možné vidět více pohledů na věc, konfrontovat se s některými názory.“

Po každém workshopu jsme zpracovávali podrobné výstupy, které jsme zasílali jednotlivým organizacím. Zajímalo nás proto, jak byly tyto výstupy dále využívány. Nejčastější odpovědí bylo, že výstupy sloužily jako podklad při tvoření interních dokumentů organizace. Druhou nejčastější odpovědí bylo využití výstupů jako opory při přímé práci s klienty. Tyto výsledky ukazují, že se nám skutečně podařilo provázat obsah workshopů s každodenní praxí jednotlivých organizací a že závěry z těchto workshopů se uplatnily v práci jejich účastníků.

Výsledky této části evaluace ukazují, že styl a metodika naší práce účastníkům vyhovovaly. Kromě toho napomáhaly zavedení potřebných změn do práce jednotlivých organizací a tím přispívaly ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

Výsledky na úrovni organizace

Vzhledem k tomu, že naše VVP byly připraveny pro celé organizace (nejednalo se o individuální vzdělávání), důležitou součástí závěrečné evaluace bylo hodnocení přínosu pro organizaci jako celek a reflexe dosažených výsledků.

Respondentů jsme se ptali, čeho bylo podle nich v jejich organizaci díky workshopům dosaženo. Mezi nejčastější odpovědi patřilo zejména:

- Zpracování organizačních dokumentů a zavedení standardů.
- Zvýšení systematickosti práce.
- Zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Z konkrétních odpovědí vybíráme:

- „Vyřešilo se mnoho okruhů - témat, která se v rámci standardů musely zpracovávat. Posloužily jako podkladový materiál k tvorbě standardů.“
- „Větší systematickosti, lepší plánování, větší důraz na plnění úkolů, jasnější definice naší činnosti (náplň + principy).“
- „Reflexe vlastní činnosti, napomohly k vyhovění požadavkům právních předpisů pro standardizaci služeb (registrace, standardy).“
- „Zlepšení v mnoha oblastech - systematizace práce, personální změny, úprava prostor, metodiky, standardy. Celkově koncepčnější přístup.“
- „Práce je systematictější, jsme si jisti v tom, co děláme.“
- „Zlepšení kvality organizace jako takové, zlepšení poskytovaných služeb, stmelení týmu.“
- „Rozhodně systém vnitřních procesů v organizaci, snaha o profesionalizaci přístupu ke klientovi.“

Další otázka se týkala srovnání našeho vzdělávacího programu s jinými vzdělávacími akcemi, kterých se respondenti účastnili. Ptali jsme se, v čem konkrétně spatřují rozdíly oproti jiným akcím podobného typu. V odpovědích se opakovaně objevovalo ocenění participativního přístupu a vysoké odborné úrovně našich workshopů. Jako další rys, kterým se náš VVP lišil bylo trvání v čase. Tento aspekt byl účastníky reflektován různě. Někteří to vítali jako příležitost k hlubší reflexi a možnosti postupného zdokonalování. Jiní naopak poukazovali na zdlouhavost a časovou náročnost. Naznačují to i vybrané příklady odpovědí:

- „Odbornost lektorů stabilně velmi vysoká, schopnost sdělovat nesouhlas konstruktivně.“
- „To že to bylo o standardech, tedy tématu, které není zrovna nejlehčí. Podrobné hodnocení je také málokde jinde. Výstupy z workshopů většina nedělá a nerozesílá.“
- „Díky trvání v čase nabízeli reflexi za delší dobu ("uzrání" některých věcí). Vnímala jsem vnitřní propojenost s organizací (nejen "někdo zvenčí").“
- „Větší míra zapojení všech účastníků, téměř všechny informace byly praktické, konkrétní, jasné výstupy.“
- „Komunikace, práce v týmu, prostor pro diskusi, prostor pro vlastní názor, ať je jakýkoli.“
- „Workshopy jsou oproti jiným vzdělávacím akcím poměrně suché, někdy zdlouhavé.“
- „Někdy byly workshopy poněkud zdlouhavé a nezajímavé, u jiných vzdělávání jsem si pečlivě volila téma, které mě zajímá.“

Hodnocení lektorů

Workshopy byly facilitovány dvojicí našich lektorů, oba se účastnili všech setkání. Na některé z workshopů jsme přizvali také naše externí spolupracovníky. Jejich zapojení v jednotlivých organizacích bylo různé, většinou však šlo o jednorázové konzultace nebo krátké informační bloky k vybraným tématům. Pro hodnocení lektorů jsme zvolili sémantický diferenciál. Respondenti hodnotili určité charakteristiky lektorů na škále 1–6, přičemž krajní hodnoty představovaly opačné póly dané vlastnosti. Např. rychlý (1) – pomalý (6). Škály byly nastaveny vždy tak, že nižší skóre znamenalo lepší výsledek.

Výsledky ukazují, že jak naši interní lektoři, tak externí spolupracovníci jsou účastníky programu hodnocení velmi vysoce. Průměrné skóre za všechny charakteristiky je 1,8 u interních a 1,9 u externích lektorů.

Naši interní lektoři jsou nejlépe hodnoceni za svou ochotu, spolehlivost a profesionalitu. Horšího (přesto však velmi dobrého) výsledku dosáhli u položek zábavnost a rychlost. Domníváme se, že se zde do jisté míry projevilo i náročné a dlouhodobé zaměření programu. Třetí hůře hodnocenou položkou je srozumitelnost, která souvisí s faktem, že jeden z lektorů není rodilým mluvčím.

Externí spolupracovníci dosáhli nejlepších výsledků u profesionality a odbornosti. Hůře pak byla hodnocena jejich zábavnost a srdečnost. Tyto výsledky mohou do jisté míry souviset s jejich odlišnou rolí v našem VVP.

Srovnání výsledků interních a externích lektorů nabízí následující tabulka:

Organizace	Průměrné skóre	
	Interní lektoři	Externí spolupracovníci
Centrum J. J. Pestalozziho	1,7	1,7
Drom	2,0	2,9
Farní charita Roudnice n. L.	1,8	1,6
Helpale	1,3	1,3
IQ Roma Servis	1,8	2,1

	Průměrné skóre	
	Interní lektoři	Externí spolupracovníci
ochotný	1,2	1,8
spolehlivý	1,3	1,6
důvěryhodný	1,4	1,7
profesionální	1,4	1,4
taktní	1,4	1,8
odborný	1,5	1,5
systematický	1,5	1,8
přátelský	1,6	1,9
příjemný	1,6	2,0
trpělivý	1,6	1,9
podnětný	1,8	1,6
praktický	1,8	1,7
srdečný	2,3	2,3
srozumitelný	2,5	1,8
rychlý	2,6	2,2
zábavný	2,8	2,7

Na jiném místě dotazníku jsme se ptali, jakou změnu by účastníci u lektorů uvítali v případě další budoucí spolupráce. 27 osob (36%) by si přálo, aby zůstali takoví, jací jsou. Ostatní uváděli jednotlivé návrhy požadovaných změn. Nejčastěji se mezi nimi objevovaly požadavky na více zábavy, rozšíření praktických částí programu, popř. zkrácení workshopů nebo celého programu.

V závěru dotazníku jsme respondenty požádali, aby charakterizovali Horizonty, kdyby je měli někomu doporučit. V odpovědích se v různých obměnách nejvíce objevovala témata jako profesionalita, odbornost, spolehlivost, přínos pro organizaci...

- „Určitě bych je doporučila - odborníci, flexibilní, spolehliví, ochotní vysvětlit problematiku kolem zavádění standardů kvality sociálních služeb.“
- „S pomocí Horizontů dokážou pracovníka a organizaci dovést k nejlepším výsledkům, které se odráží na uživatelích a někdy se vyjasní spousta nejasností.“
- „Dokážou pracovat profesionálně na základě specifických potřeb organizace.“
- „Nečekejte, že něco udělají za vás. Spíš vás jen povedou, případně napoví. Ve výsledku to ale pro vás bude výhodnější.“
- „Systematičtí, strukturovaní, dávají důraz na interaktivní metody, zapojí všechny účastníky.“
- „Výborný bič při práci na standardech, zdroj informací, korektor chyb.“
- „Pracují systematicky, akčně, srozumitelně, formou diskusí, modelování, prakticky, vše mohu použít ve své práci. Motivují do inovací a změn v práci, poukážou na mé nedostatky, taktně.“

Závěry

Účelem vzdělávacích a výcvikových programů (dále jen VVP) byla podpora organizací při zavádění Standardů kvality sociálních služeb. Z hodnocení dotazovaných vyplývá, že tento cíl jsme splnili. Většině pracovníků (83%) se podle jejich slov dostalo o standardech dostatečné množství informací. Pouze necelá pětina dotazovaných (16%) hodnotí získané informace jako nedostačující. Výsledky evaluace navíc ukazují, že rozsah získaných informací se zvyšuje s počtem absolvovaných workshopů. Kromě toho získané informace o Standardech kvality zaujímají také první místo v hodnocení osobního přínosu pro jednotlivé pracovníky. Na dalších místech pak následuje zvýšení systematickosti práce v organizaci a získání větší jistoty v práci. Tyto odpovědi naznačují, že se nám podařilo naplnit cíle nejen na úrovni získaných znalostí, ale také v praktické rovině (zlepšení práce organizace jako celku a rozvoj dovedností u jednotlivých pracovníků).

Protože VVP byly připraveny pro celé pracovní týmy, důležitou součástí hodnocení byly výsledky na úrovni organizace jako celku. K nejčastějším odpovědím na tuto otázku patřilo:

- Zpracování organizačních dokumentů a zavedení standardů.
- Zvýšení systematickosti práce.
- Zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Tato část evaluace jednoznačně potvrdila, že VVP přispěly k zavedení Standardů a zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Při workshopech jsme důsledně uplatňovali participativní styl práce (tj. usilovali jsme o rovnocenné zapojení všech účastníků). Výsledky evaluace ukazují, že tento styl práce dotazovaným vyhovuje. Oceňují na něm především možnost vyjádření rozdílných názorů a příležitost k hlubší diskusi, podporu týmové spolupráce a aktivní zapojení všech pracovníků do procesu zavádění Standardů, které vede k lepšímu pochopení a zažití celé problematiky. Nejlépe hodnoceným prvkem práce v rámci našich workshopů je práce ve skupinách, následovaná předáváním informací a společnými diskusemi. Evaluace tak potvrdila náš předpoklad, že participativní styl práce vede k hlubším a lépe udržitelným změnám.

Z výsledků hodnocení lektorů vyplývá, že jak naši interní lektoři, tak externí spolupracovníci podali velmi dobré výkony. Naši interní lektoři jsou nejlépe hodnoceni za svou ochotu, spolehlivost a profesionalitu, u externích spolupracovníků účastníci nejvíce oceňují jejich profesionalitu a odbornost.

V celkovém hodnocení naší práce pak byla nejčastěji zdůrazňována profesionalita, odbornost, spolehlivost a přínos pro organizaci.

Seznam příloh

- Příloha č. 1. „Typický účastník“
- Příloha č. 2. Evaluační dotazník

Příloha č. 1. „Typický účastník“

Typickým účastníkem vzdělávacího a výcvikového programu je vysokoškolsky vzdělaná žena ve věku 26 – 35 let, která absolvovala 7 nebo více workshopů. Za největší přínos účasti na workshopech považuje získání nových informací o Standardech kvality. Co se týče množství těchto informací, domnívá se, že se dozvěděla hodně, přesto ale na některé otázky dosud nezná odpověď. Mezi prvky, které jsou během workshopů využívány, volí jako nejpřínosnější práci ve skupinách a zcela jí vyhovuje participativní styl. Výstupy z workshopů, které vždy za několik dní po jejich skončení obdržela, využívala ke zpracování standardů organizace. V organizaci se podle ní na základě účasti v programu daří lépe plnit standardy, zvýšila se systematičnost práce a kvalita poskytovaných služeb. Naše interní lektory hodnotí velmi vysoko, nejvíce si cení jejich ochoty, spolehlivosti a profesionality, nejméně je spokojena s jejich zábavností, rychlostí a má drobné výhrady i ke srozumitelnosti. Pokud by s nimi měla v budoucnu spolupracovat, přála by si, aby zůstali stejní. Externí lektori by od ní dostali také vysoké známky, nejvyšší za svou profesionalitu a odbornost, relativně nejnižší za zábavnost a nepříliš projevovanou srdečnost. Kdyby měla Horizonty někomu doporučit, zdůraznila by především jejich profesionalitu, odbornost, spolehlivost a zaručený přínos pro organizaci.

Příloha č. 2. Evaluační dotazník

Závěrečné hodnocení vzdělávacího a výcvikového programu

Vážená kolegyně, vážený kolego, chtěli bychom Vás tímto požádat o vyplnění evaluačního dotazníku. Na jeho vyplnění máte tolik času, kolik budete potřebovat. Vaše odpovědi by nám měly poskytnout zpětnou vazbu o právě ukončeném vzdělávacím a výcvikovém programu PPZSK, kterého se Vaše organizace účastnila. Zajímá nás, co pro Vás bylo z celého programu nejvíce přínosné a co byste naopak uvítali jinak. Žádná z odpovědí není správná ani špatná, buďte prosím upřímní – jen tak nám mohou výsledky tohoto hodnocení pomoci ve zlepšování našich služeb. Dotazník obsahuje 17 otázek, některé jsou uzavřené, jiné otevřené. U zvolených možností prosím zakroužkujte příslušnou odrážku, u otázek č. 13 a 15 označte zvolený čtvereček na stupnici. Děkujeme.

1. Pracujete v organizaci

_____.

2. Jste

- muž
- žena.

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání je

- základní
- vyučen(a)
- středoškolské
- vyšší odborné
- vysokoškolské.

4. Je vám
- 18 – 25 let
 - 26 – 35 let
 - 36 – 45 let
 - 46 – 55 let
 - 55 – 65 let
 - 65 a více let.
5. Počet workshopů s Horizonty, kterých jste se účastnil(a), je
- 1 – 2
 - 3 – 6
 - 7 a více.
6. Právě končí program zaměřený na zavádění Standardů kvality ve Vaší organizaci. V čem Vám osobně workshopy pomohly? **(Můžete označit více odpovědí.)**
- „Získal(a) jsem informace o Standardech kvality.“
 - „Díky nabytým znalostem se cítím jistější ve své práci.“
 - „Zlepšila se naše spolupráce s kolegy.“
 - „Má práce s klienty se změnila k lepšímu.“
 - „Díky workshopům pracujeme v organizaci systematictěji.“
 - jiné
- _____.
7. Máte pocit, že jste se o standardech dozvěděl(a) vše, co jste potřeboval(a)? **(Označte pouze jednu odpověď.)**
- „Mám pocit, že jsem se o standardech dozvěděl(a) vše, co pro svou práci potřebuji.“ (_____)
 - „O standardech jsem se toho dozvěděl(a) hodně, ale na některé otázky dosud neznám odpověď.“ (_____)
 - „Zjišťuji, že mám v povědomí o standardech ještě veliké mezery.“ (_____)
 - „Informace, které jsem o standardech dostal(a), jsou pro moji práci nedostatečné.“ (_____)

8. Kdybyste měl(a) **seřadit** různé prvky našich workshopů od těch, které pro Vás byly největším přínosem, po ty, které jsou podle Vás přínosné nejméně, jak by to vypadalo? (**Spojte čarami položky s čísly dle klíče 1 = nejprínosnější, 7 = nejméně přínosný.**)

informace	1
modelové situace	2
práce ve skupinách	3
plánování	4
diskuse s našimi externími spolupracovníky	5
připomínky ke zpracovaným materiálům	6
společné diskuse	7

9. Na našich workshopech se zapojují všichni přítomní. Jak Vám tento styl práce vyhovuje?

10. Z každého workshopu byly vytvořeny výstupy. Jakým způsobem jste je ve své práci využíval(a)?

11. Čeho bylo podle Vás díky workshopům dosaženo ve Vaší organizaci?

12. Jistě jste se zúčastnil(a) i jiných vzdělávacích akcí. Je něco, co bylo na našich workshopech odlišné?

13. Jak vnímáte naše lektory?

srozumitelný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	nesrozumitelný
nepříjemný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	příjemný
zábavný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	nudný
srdečný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	chladný
nespolehlivý	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	spolehlivý
neochotný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	ochotný
odborný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	neznalý
přátelský	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	nepřátelský
neprofesionální	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	profesionální
rychlý	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	pomalý
nepodnětný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	podnětný
netrpělivý	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	trpělivý
nedůvěryhodný	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	důvěryhodný
praktický	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	nepraktický
taktní	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	bezohledný
chaotický	☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐ – ☐	systematický

14. **Doplňte větu:** „Pokud bych měl(a) v budoucnu znovu spolupracovat s Horizonty, mým hlavním přáním by bylo, aby lektori...

15. Jak vnímáte naše externí spolupracovníky?

srozumitelný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	nesrozumitelný
nepříjemný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	příjemný
zábavný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	nudný
srdečný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	chladný
nespolehlivý	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	spolehlivý
neochotný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	ochotný
odborný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	neznalý
přátelský	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	nepřátelský
neprofesionální	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	profesionální
rychlý	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	pomalý
nepodnětný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	podnětný
netrpělivý	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	trpělivý
nedůvěryhodný	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	důvěryhodný
praktický	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	nepraktický
taktní	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	bezohledný
chaotický	☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐ - ☐	systematický

16. Když vezmete v úvahu všechny workshopy, co byste na nich příště změnil(a)?

17. Pokud byste měl(a) Horizonty někomu doporučit, co byste o nich řekl(a)?

18. Jestli nám chcete ještě cokoli sdělit, můžete tak učinit na následujících řádcích.
