VSTUPNÍ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

Inovace krizových služeb v reflexi na identifikované potřeby klientů

CZ.03.02.02/00/24_077/0005515

Most k naději, z. s.

Magdalena Jasanská,
evaluátorka projektu



Spolufinancováno Evropskou unií

MOST K NADĚJI

1. Stručný popis projektu

Projekt *Inovace krizových služeb v reflexi na identifikované potřeby klientů* si klade za cíl zvýšit dostupnost a zkvalitnit pomoc lidem v akutní krizi zavedením nových postupů a technologií. Jde zejména o následující inovace:

- **Online krizový chat:** Zavedení anonymního online chatu jako nové formy krizové intervence má snížit bariéry pro vyhledání pomoci, zejména pro osoby, které váhají využít telefon či osobní setkání. Chat rozšiřuje stávající Telefonickou krizovou pomoc o moderní komunikační kanál a umožní oslovit nové skupiny klientů (např. mladší populaci či lidi s komunikačním studem). Očekávaným přínosem je snadnější a rychlejší dostupnost podpory v krizi.

- **Vzdělávání krizového týmu a metoda Otevřeného dialogu:** V krizové službě bude aplikován přístup *Otevřeného dialogu* a tým se bude vzdělávat i v dalších metodách rozvíjející jejich práci. Cílem je zlepšit obsah a kvalitu intervence, celý tým interventů absolvuje roční výcvik v metodě Otevřeného dialogu a další vzdělávání. Tato inovace by měla prohloubit účinnost krizové pomoci a lépe navázat na následnou péči.

- **Peer pracovníci:** Do týmu krizové pomoci jsou nově zapojeni **peer poradci** – lidé s vlastní zkušeností s překonáním krize. Peer pracovníci působí jako rovnocenní členové týmu a mohou klientům nabídnout unikátní podporu založenou na osobní zkušenosti. Očekává se, že zapojení peerů posílí důvěru klientů ve službu a přinese nové pohledy do práce týmu. Inovace tak reaguje na potřeby cílové skupiny tím, že zvyšuje autenticitu a srozumitelnost poskytované pomoci.

- **Modernizace technického zázemí:** Projekt investuje do materiálně-technického vybavení krizových služeb (telefonické linky důvěry i ambulantní krizové pomoci). Jedná se o moderní software pro chat a evidenci hovorů. Modernizace techniky má zefektivnit práci intervenčních pracovníků a umožnit nové formy služby. Přínosem bude plynulejší provoz, vyšší bezpečnost dat a celkově kvalitnější podpora pro klienty.

Cílové skupiny:
Hlavní cílovou skupinou projektu jsou **osoby v psychosociální krizi** – jednotlivci (případně jejich rodiny) ocitající se v obtížné životní situaci, kterou nedokážou sami řešit. Díky uvedeným inovacím se služba více otevře i těm, kteří dosud pomoc nevyhledali kvůli nedostupnosti nebo nedůvěře. Sekundární cílovou skupinou jsou **pracovníci krizových služeb**, jimž projekt přinese nové kompetence a vybavení pro práci – to se promítne do zkvalitnění podpory pro klienty. Celkovým přínosem projektu bude **snadněji dostupná, inovativní krizová pomoc**, která lépe reaguje na potřeby lidí v krizi a zvyšuje šanci na úspěšné překonání obtížné situace.

2. Design evaluace

Cíle evaluace:
Evaluační aktivity jsou zaměřeny na ověření, do jaké míry uvedené inovace naplní svůj účel – tedy zda zavedení chatu, metody Otevřeného dialogu, zapojení peer pracovníků a zkvalitnění technického zázemí skutečně **sníží prahy dostupnosti služby a zlepší její obsah**. Evaluace se proto soustředí jak na proces zavádění novinek (formativní pohled), tak na jejich dopady (sumativní vyhodnocení výsledků). **Design evaluace je smíšený** – kombinuje formativní a sumativní přístup. Z hlediska výzkumného plánu jde o neexperimentální před-post design: sledujeme změny u cílové skupiny a realizačního týmu před intervencí a po ní, bez kontrolní skupiny. Pro získání co nejúplnějších poznatků využívá evaluace **mixed-method** přístup (kombinaci kvantitativních a kvalitativních metod).

Evaluační otázky: Na základě cílů byly formulovány klíčové evaluační otázky, členěné podle oblastí dopadu inovací:

- **Dopady na cílovou skupinu:** *„Jaký dopad má implementace inovativních přístupů (chat, Otevřený dialog, peer podpora) na situaci cílové skupiny?“* Tato otázka zjišťuje, zda se u klientů projevuje pozitivní změna v důsledku nových forem pomoci – například lepší dostupnost a využití služby, úleva od krizové zátěže či zkrácení doby řešení krize.

- **Kompetence pracovníků:** *„Jaké užitečné kompetence získali pracovníci zapojených sociálních služeb pro spolupráci s lidmi v krizi v jejich přirozeném sociálním prostředí?“* Zde evaluace ověřuje, jaké znalosti a dovednosti si intervenční pracovníci osvojili díky výcviku a praxi v metodě Otevřeného dialogu a v dalších vzdělávání a jak to zvyšuje jejich schopnost pomáhat klientům přímo v terénu.

- **Vliv modernizace techniky:** *„Jak modernizace materiálně technického zajištění poskytovaných služeb Telefonické krizové pomoci a Krizové pomoci ovlivnila zaměstnance služby?“* Tato otázka zkoumá, jak se nové technologické vybavení promítlo do práce týmu – např. zda usnadnilo komunikaci s klienty (chat, nové databáze), zlepšilo pohodlí a efektivitu práce pracovníků, nebo zvýšilo jejich spokojenost, profesionalizaci a pocit kompetence v přímé práci.

- **Zapojení peerů:** *„Jak vnímají zapojení peer pracovníků do praxe krizové pomoci sociální pracovníci, peer pracovníci i cílová skupina?“* Cílem je zjistit, jak různé strany hodnotí působení peer konzultantů v týmu. Zda sociální pracovníci vnímají spolupráci s peerem jako přínos, jak peer pracovníci sami reflektují svou roli a přínos pro klienty, a také jak klienti reagují na kontakt s peer poradcem. Tato otázka pokrývá více perspektiv a její zodpovězení pomůže porozumět, jak účelně bylo peer zapojení implementováno.

3. Metodologie evaluace

Smíšený přístup:
K zodpovězení uvedených evaluačních otázek bude použita kombinace **kvantitativních a kvalitativních metod sběru dat**. Tento smíšený přístup umožní propojit měřitelné ukazatele (např. četnost využití chatu, změny ve stavech klientů, sebehodnocení kompetencí pracovníků) s hlubším pochopením kontextu a prožitků (skrze rozhovory a fokusní skupiny). Díky triangulaci dat z více zdrojů získáme spolehlivější a praktičtější závěry. Klíčové metody a nástroje sběru dat jsou rozvrženy tak, aby odpovídaly jednotlivým evaluačním okruhům:

- **Data o klientech (dopady na cílovou skupinu):**
  Budou sbírána třemi hlavními způsoby.
  - Zaprvé, **dotazníky spokojenosti pro klienty** (viz **Příloha č. 3 Dotazníky spokojenosti)**– krátké anonymní ankety určené jak pro terénní klienty, tak pro uživatele chatu. Tyto dotazníky budou distribuovány prostřednictvím výzev na sociálních sítích a webových stránkách služby. Cílem je získat zpětnou vazbu od klientů na kvalitu a přínos poskytnuté pomoci (např. zda jim chat či terénní zásah pomohl, jak hodnotí přístup pracovníků, co zlepšit). Protože chatoví klienti zůstávají anonymní, je zvolena nepřímá cesta oslovení přes internet.
  - Zadruhé, **standardizované záznamy o intervenci** (viz **Příloha č. 1 Škála aktuální krizové zátěže)** povedou intervenční pracovníci při každém kontaktu – ať už v terénu či chatu. Do záznamu se jednotně zaznamenají základní údaje (např. věk a pohlaví klienta, typ krize) a zejména **subjektivní stav klienta na začátku a na konci intervence, měřený škálou**. Tento před-po ukazatel, který evaluátrka spolu s realizační týmem vytvoří, umožní kvantifikovat bezprostřední efekt intervence na klientovo rozpoložení.
  - Třetí způsob sběru dat budou hloubkové rozhovory s klienty, které realizační tým vytipuje jako vhodné komunikační partnery. Evaluátorka tak získá hlubší vhled do procesu intervence z pohledu klienta a může identifikovat silné momenty intervence i to, kde má svoje limity. Kombinace záznamových statistik, zpětnovazebních dotazníků a hloubkových rozhovorů tak poskytne jak objektivnější data o dosahu a účinku služeb, tak subjektivní pohled klientů na jejich užitek.

- **Data o realizačním týmu a technologiích (kompetence a vybavení):**
    - Pro zhodnocení vlivu projektu na tým pracovníků využijeme dlouhodobé sledování i okamžité reflexe. **Longitudinální dotazníkové šetření** (viz **Příloha č. 2 Dotazník k mapování služby)** mezi zaměstnanci proběhne ve třech vlnách – na začátku projektu, v polovině a na konci projektu. Dotazník se zaměří na **sebehodnocení profesní jistoty a technologického komfortu** pracovníků: otázky zjišťují, jak se realizační tým cítí ohledně nových postupů (např. vedení Otevřeného dialogu, práce s peerem, komunikace přes chat, nový software, databáze) a jaký vliv mají na jejich práci a kvalitu intervence. Porovnáním odpovědí v čase odhalíme trend, zda a jak se kompetence a jistota pracovníků zvýšily díky intervenci projektu. Kromě dotazníků budou využity **kvalitativní metody reflexe**: během realizace proběhnou *individuální rozhovory* a dvě *fokusní skupiny* s celým realizačním týmem (interventi, sociální pracovníci) – první zhruba v polovině projektu a druhá ke konci. V těchto skupinových i individuálních diskusích budou mít pracovníci prostor sdílet své zkušenosti se zaváděním inovací, hodnotit přínosy a obtíže v praxi a navrhnout zlepšení. Kvalitativní data tak doplní čísla z dotazníků o hlubší pochopení, **proč** a **jak** se kompetence mění, co funguje a kde jsou naopak limity.

- **Zapojení peer pracovníků:**
    - Tato oblast bude hodnocena především kvalitativně. S každým peer pracovníkem zapojeným do projektu budou vedeny **hloubkové polo-strukturované rozhovory** zaměřené na jejich zkušenost z praxe – jak se v týmu etablovali, jaké úkoly zastávají, jak vnímají svůj vliv na klienty v terénu či v skupinových aktivitách. Zároveň budou otázky týkající se peerů začleněny i do dalších šetření: například klientské dotazníky a rozhovory a rozhovory s interventy budou obsahovat položky zjišťující, jak klienti a pracovníci hodnotí přínos peer pracovníků. Tento vícezdrojový přístup zajistí, že získáme pohled na roli peerů z úhlu samotných peer konzultantů, kolegů z týmu i konečných příjemců služby. Výsledkem bude ucelené zhodnocení, nakolik se zapojení peer pracovníků osvědčilo, co fungovalo a co případně upravit.

Odůvodnění metod:
Zvolená kombinace metodologie reflektuje potřebu zodpovědět komplexní otázky evaluace. **Kvantitativní metody** (dotazníky, standardizované záznamy) poskytnou měřitelné indikátory změny a spokojenosti, které umožní sledovat posun ve *tvrdých datech* (počty, skóre, trendy). Naproti tomu **kvalitativní metody** (rozhovory, focus group) nabídnou hlubší vhled do motivací, pocitů a názorů zapojených osob, což je zásadní pro pochopení *proč* byly určité dopady dosaženy či ne. Tento smíšený design tak kombinuje silné stránky obou přístupů – kvantitativní část zajišťuje obecnější platnost zjištění a možnost sledovat změnu, zatímco kvalitativní část dodává kontext a vysvětlení k číselným trendům. Celkově metodologie respektuje požadavek zachytit stav cílové skupiny **před a po intervenci** a zároveň průběžně vyhodnocovat implementaci, aby bylo možné *průběžně* poskytovat podněty pro zlepšení (formativní funkce evaluace).

Návratnost:
Plánovaná návratnost jednotlivých evaluačních nástrojů byla stanovena s ohledem na charakter cílových skupin, způsob distribuce a provozní možnosti projektu. U **dotazníků spokojenosti klientů** předpokládáme relativně nízkou míru odezvy, jelikož budou distribuovány nepřímo – především prostřednictvím výzev na sociálních sítích a webových stránkách služby. S ohledem na anonymitu klientů a citlivost tématu očekáváme, že se podaří získat přibližně **10 zpětných vazeb**, což je realistický cíl pro tento typ sběru dat.
U **standardizovaných záznamů o intervenci**, které vyplňují pracovníci po každém kontaktu s klientem, vycházíme z projektového indikátoru minimálně **70 podpořených klientů**. Předpokládáme tedy, že bude nasbíráno **minimálně 70 záznamů**, což umožní analyzovat základní trendy v typu intervence a jejím dopadu.
Pro **hloubkové rozhovory s klienty** plánujeme oslovit přibližně **4 klienty**, kteří budou vytipováni z řad osob využívajících terénní formu pomoci – zejména těch, kteří s organizací spolupracují dlouhodoběji a mohou tak nabídnout hlubší reflexi změn v poskytovaných službách.
Co se týče **zaměstnanců a peerů**, do projektu je zapojeno **8 pracovníků**. Tento počet určuje rámec pro všechny metody směřující k týmu – jak pro **longitudinální dotazníky**, tak pro **rozhovory a fokusní skupiny**. Tím je zajištěno, že zpětná vazba bude sbírána komplexně od všech členů realizačního týmu, a umožní zachytit individuální i sdílené zkušenosti s implementací inovací.

4. Harmonogram realizace evaluace

Evaluační aktivity budou probíhat po celou dobu trvání projektu (leden 2026 – prosinec 2027) ve čtyřech navazujících fázích. Harmonogram byl nastaven realisticky s ohledem na klíčové aktivity projektu a provoz služby:

- **Fáze 1 – Design evaluace (leden – květen 2026):**
  V úvodu projektu proběhne detailní plánování evaluace. Evaluátorka se seznámí s projektem a týmem, proběhnou úvodní konzultace s oddělením evaluací MPSV a dolaďování evaluačního plánu. V této fázi se upřesňují evaluační otázky, indikátory, postupy sběru dat a konkrétní nástroje. Paralelně budou připraveny podklady pro vstupní evaluační zprávu (VEZ). Koncem května 2026 dojde k dopracování a odevzdání VEZ poskytovateli. Tím bude schválen jednotný rámec, podle nějž se bude evaluace dále řídit.

- **Fáze 2 – Sběr dat (červen 2026 – srpen 2027):**
  Po schválení plánu začne samotné získávání dat v terénu i online. **Sběr dat od klientů** bude probíhat průběžně po zavedení nových služeb – v druhé polovině roku 2026 a po většinu roku 2027 budou klientům dostupné dotazníky (např. formou online odkazů), které budou pravidelně vyhodnocovány. Zároveň intervenční pracovníci začnou od června 2026 vést standardizované záznamy u každého krizového kontaktu.
  Sběr dat od pracovníků bude mít několik etap: počáteční dotazníkové šetření mezi zaměstnanci proběhne v létě 2026 (baseline), druhá vlna v polovině roku 2027 a závěrečná ke konci projektu. Dále se uskuteční kvalitativní šetření – např. první fokusní skupina s realizačním týmem ke konci roku 2026 a průběžné individuální rozhovory s vybranými členy týmu, peer pracovníky a klienty podle potřeby.
  V této fázi evaluátorka úzce spolupracuje s realizačním týmem, průběžně konzultuje postup (konzultace s týmem *Most k naději* probíhají opakovaně) a případně doplňuje metody pro získání dostatečného množství kvalitních dat. V červnu 2026, tedy na počátku sběru dat, proběhne také workshop, ve kterém evaluátorka provede realizační tým metodami sběru dat.

- **Fáze 3 – Analýza dat (září - říjen 2027):**
  Po ukončení sběru dat se přistoupí k jejich důkladné analýze. V této relativně krátké, ale intenzivní fázi evaluátorka zpracuje veškeré kvantitativní údaje (statistické vyhodnocení dotazníků, porovnání před-po skóre, trendů v čase) a kvalitativní výstupy (přepisy rozhovorů, fokusní skupiny). Data budou analyzována tak, aby zodpověděla evaluační otázky – např. porovnáním stavu klientů před vs. po intervenci zjistíme dopad na cílovou skupinu, vyhodnocením změn v dotaznících pracovníků vyčíslíme nárůst kompetencí, atd. Důraz bude kladen i na hledání souvislostí mezi různými zdroji dat (triangulace) a identifikaci významných zjištění. V říjnu 2027 proběhne interní workshop s týmem nad předběžnými výsledky, aby bylo možné je validovat a doplnit interpretace pohledem praxe.

- **Fáze 4 – Zpráva a sdílení výsledků (listopad – prosinec 2027):**
  Závěrečná fáze je věnována sepsání a předání **Závěrečné evaluační zprávy (ZEZ)** a komunikaci výsledků. V listopadu 2027 bude dopracována ZEZ, která shrne průběh evaluace a zejména získaná zjištění, odpovědi na evaluační otázky a doporučení pro praxi. Před finálním dokončením zprávy proběhne konzultace s MPSV nad klíčovými závěry. Do konce listopadu 2027 je naplánováno **odevzdání ZEZ** poskytovateli dotace (MPSV). Evaluátorka také představí hlavní výsledky realizačnímu týmu projektu, aby se poznatky okamžitě využily pro další zlepšování služby. V prosinci 2027 budou případně formulovány návrhy na pokračování či rozšíření inovací podle zjištění evaluace. Tím bude evaluace úspěšně uzavřena.

5. Nástroje sběru dat

Pro každý typ sbíraných dat budou navrženy konkrétní výzkumné nástroje. Většina z nich je již rozpracována, některé budou ještě finalizovány v úzké spolupráci s terénními pracovníky, aby co nejlépe odpovídaly realitě služby. Níže uvádíme přehled nástrojů a jejich aktuální stav:

- **Dotazník pro klienty:**
  Krátký anonymní dotazník pro uživatele krizové pomoci, dostupný online. Obsahuje uzavřené i otevřené otázky zjišťující např. **spokojenost s průběhem intervence**, pocit úlevy po rozhovoru, hodnocení dostupnosti služby a případné návrhy na zlepšení. V případě chatu dotazník zahrnuje i otázky na uživatelskou zkušenost s digitální formou komunikace; u terénních zásahů se ptá na přínos setkání v přirozeném prostředí. Dotazník zároveň monitoruje, zda klient zaznamenal zapojení peer pracovníka a jak ho hodnotí.
  Návrh dotazníku vyjde z dobré praxe obdobných služeb a interních konzultací. Finální podoba bude doladěna participativně – evaluátorka ji konzultuje s krizovými interventy, aby otázky byly srozumitelné a relevantní. Očekávané finalizace proběhne na jaře 2026 tak, aby dotazník mohl být nabídnut klientům od června 2026.
  V **Příloze č. 3 Dotazníky spokojenosti** naleznete dotazník, který bude použit pro sběr dat od klientů, kteří využili chatovací krizovou pomoc.

- **Standardizovaný záznam intervence:**
  Jednotná záznamová šablona, kterou vyplňuje intervenční pracovník po každém kontaktu s klientem. Obsahuje **identifikační a kontextová data**: datum, forma kontaktu (chat/telefon/terén), základní demografické údaje (pohlaví, přibližný věk klienta) a **typ krizové situace** (označení problému nebo oblasti potíží). Klíčovou položkou je **ohodnocení stavu klienta před a po intervenci** pomocí jednoduché škály (např. míra distressu 1–10 na začátku a na konci hovoru). Dále záznam zahrnuje stručný popis poskytnuté pomoci a případné navazující kroky (doporučení, předání kontaktů).
  Šablona záznamu bude vytvořena na jaře 2026 ve spolupráci s realizačním týmem. Bude připravena k použití od června 2026 a pracovníci s ní budou seznámeni a dobře proškoleni, aby se zajistila jednota ve sběru dat. V průběhu prvních měsíců sběru dat může dojít k drobným úpravám (pokud se ukáže potřeba doplnit jinou kategorii apod.), ale zásadní změny se

nepředpokládají.
V **Příloze č. 1 Škála aktuální krizové zátěže** je k nahlédnutí nástroj, z něhož bude záznamová šablona vycházet.

- **Dotazník pro pracovníky (longitudinální):**
  Strukturovaný dotazník určený členům realizačního týmu (sociální pracovníci, krizoví interventi, peer konzultanti), opakovaně vyplňovaný ve 3 vlnách. Obsahuje sadu tvrzení a otázek hodnotících **sebevědomí v profesních dovednostech** a **komfort v užívání technologií**. Dále mapuje vnímané změny v pracovní zátěži, spokojenost s novými postupy a prostor pro další vzdělávání.
  První verze dotazníku bude připravena na jaře 2026 a pilotně bude otestována na malé skupině zaměstnanců (mimo projekt) pro ověření srozumitelnosti. Finální úpravy budou dokončeny v květnu 2026 a poté bude dotazník nasazen pro první vlnu šetření. Stejný nástroj bude použit i v dalších vlnách pro zajištění srovnatelnosti. Před každou další vlnou proběhne jen kontrola relevance otázek (např. zda všechny položky stále dávají smysl i po roce fungování projektu), případně drobná aktualizace formulací.
  V **Příloze č. 2 Dotazník k mapování služby** je k nahlédnutí dotazník, který bude použitý pro první šetření mezi zaměstnanci.

- **Scénáře pro hloubkové rozhovory a fokusní skupiny:**
  Pro kvalitativní část evaluace budou vytvořeny *polostrukturované scénáře otázek* pro jednotlivé typy respondentů. Konkrétně vzniknou varianty pro:
  1) **rozhovory s peer pracovníky**, zaměřené na jejich roli, spolupráci s týmem a pozorované přínosy pro klienty
  2) **individuální rozhovory s intervenčními pracovníky**, cílené na reflexi zavádění inovací, změny v jejich práci a vnímání peerů (tyto rozhovory doplní kvantitativní zjištění a umožní hlubší porozumění postojům týmu)
  3) **fokusní skupiny s realizačním týmem**, moderované diskuse nad společnou zkušeností projektu a sběr kolektivní zpětné vazby
  4) **hloubkové rozhovory s klienty**, zejména s těmi, kteří využili terénní krizovou pomoc (cílem je zaznamenat jejich příběh, jak jim inovace pomohly či co by zlepšili)

Osnovy rozhovorů jsou rozpracovány v návrhu, ale finální podobu získají těsně před zahájením daných šetření, aby zohledňovaly aktuální kontext projektu a první výsledky kvantitativních šetření. Například scénář pro rozhovory s peer pracovníky bude upřesněn

ve druhé polovině roku 2026 na základě průběžných poznatků a konkrétní role peerů v té době. Obdobně otázky do fokusní skupiny s týmem budou formulovány krátce před setkáním (plánovaným na konec 2026 a poté 2027) tak, aby reflektovaly dosavadní průběh projektu. Důvodem pro toto posunuté finalizování je snaha o **participativní ladění** – zapojíme tým do tvorby otázek, aby se probíraly skutečně podstatné věci, a využijeme znalosti získané během projektu. Očekáváme, že všechny interview scénáře budou připraveny nejpozději několik týdnů před realizací příslušných rozhovorů/skupin, tedy první sada na podzim 2026 a druhá v létě 2027.

Všechny výše popsané nástroje sběru dat společně pokrývají potřebné indikátory pro evaluaci a umožní zodpovědět stanovené evaluační otázky. Při jejich používání dbáme na etické zásady – zejména anonymitu a dobrovolnost u klientských dotazníků, informovaný souhlas u rozhovorů a ochranu citlivých dat. Finální verze nástrojů budou součástí příloh závěrečné evaluační zprávy, aby byla zajištěna transparentnost postupu evaluace. Celkově je evaluace nastavena tak, aby přinesla **konkrétní a využitelné poznatky** pro zlepšení krizových služeb organizace Most k naději a prospěch jejich klientů – tedy aby projekt *Inovace krizových služeb* mohl naplnit svůj potenciál a ukázat cestu k modernizaci krizové pomoci i pro další poskytovatele.

6. Zdroje pro vytváření nástrojů zdrojů dat

Zdroje použité pro tvorbu dotazníku profesní jistoty

1. **COPSOQ – Copenhagen Psychosocial Questionnaire**
   Kristensen, T. S., et al. (2005).
   Mezinárodně uznávaný nástroj měření psychosociálních podmínek na pracovišti. Inspiroval strukturu výroků týkajících se pracovních podmínek a vnímaného stresu.

2. **Dotazník osobnostní, profesní a sociální stability pracovníka v sociálních službách (OSS SF)**
   Interní nástroj používaný v rámci výběrových řízení a rozvojových auditů v sociálních službách.

3. **Dotazník profesní sebeúčinnosti sociálních pracovníků**
   Matulayová, T. (2017).
   Použit pro inspiraci při konstrukci otázek týkajících se jistoty v přímé práci s klientkami a při řešení náročných situací.

Zdroje pro vedení polostrukturovaných rozhovorů

1. **Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (2011). Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data.**
   Obecný rámec pro tvorbu rozhovorových vodítek a práci s otevřenými otázkami.

2. **Šeďová, K., et al. (2012). Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách.**
   Inspirace pro vedení rozhovorů s pracovníky v pomáhajících profesích.

3. **Záznamy z konference o budování důvěry s klienty sociálních služeb**
   Česká asociace streetwork (ČAS), 2025
   Praktická vodítka pro bezpečné a etické vedení rozhovorů s osobami v sociální tísni.

Zdroje pro vedení workshopů zpětné vazby

1. **100metod.cz – Metody pro skupinovou práci a facilitaci**
   (např. „Květina změny“, „Most poznání“, „Reflexní spirála“)
   Budou použity pro strukturování reflexí, vytváření sdíleného porozumění a pojmenování změn.

2. **Collective Impact Forum – Tools for Reflection**
   Podklady pro zapojení týmu do společného vyhodnocení posunů.

3. **Patton, M. Q. (2011). Developmental Evaluation.**
   Východisko pro použití workshopů jako formy průběžné reflexe v dynamickém projektu.

7. Přílohy

Příloha č. 1 Škála aktuální krizové zátěže: Do příloh přikládáme první návrh nástroje, kterým tým měří krizovou zátěž před a po intervenci krizové pomoci a ze kterého bude vycházet i záznamová šablona intervence. Podoba tohoto nástroje bude v průběhu projektu proměněna podle potřeb a zkušeností týmu.
Příloha č. 2 Dotazník k mapování služby: V této příloze je nástroj sběru dat, který použijeme jako první z longitudinálního dotazníkového šetření mezi zaměstnanci. Tímto konkrétním dotazníkem zjišťujeme tzv. “baseline služby”. Tento dotazník bude použit i pro další měření s tím, že otázky budou aktualizovány dle vývoje služby.
Příloha č. 3 Dotazníky spokojenosti: Do příloh také přikládáme návrh dotazníku, který plánujeme použít pro sběr dat od klientů, kteří využili chatovací krizovou pomoc.

Příloha č. 1 Škála aktuální krizové zátěže



Spolufinancováno Evropskou unií

MOST K NADĚJI

Škála aktuální krizové zátěže (ŠAKZ-10)
(inspirace SUDS)

Formální vymezení (VEZ)

U každé intervence (terénní i chatové) bude vyplněn standardizovaný záznam obsahující škálu aktuální krizové zátěže (0–10), inspirovanou mezinárodně používanou metodou Subjective Units of Distress Scale (SUDS). Škála zachycuje **subjektivní míru zahlcení klienta před intervencí a bezprostředně po jejím ukončení**. Tento nástroj slouží jako hlavní kvantitativní ukazatel bezprostředního dopadu intervence a naplňuje požadavek zachycení stavu cílové skupiny před a po intervenci.

Jde o rychlý screening bezprostředního subjektivního stavu, běžně používaný v krizové a traumaterapeutické praxi (SUDS). Slouží jako indikátor změny v rámci intervence, nikoliv jako klinické měření (diagnostický nástroj)

Formulace otázky (před intervencí)

„Na škále od 0 do 10, kde 0 znamená, že se cítím zcela stabilně a klidně, a 10 znamená, že jsem maximálně zahlcen/a a situace je pro mě extrémně náročná – kde se nacházíte právě teď?“

Formulace po intervenci

„A kde se na škále od 0 do 10 nacházíte nyní, po našem rozhovoru/setkání?“

Rozsah a význam bodů

Hodnota	Význam
0	Zcela stabilní, bez akutní zátěže
1–3	Mírná zátěž, zvládnutelná
4–6	Střední zátěž, výrazné napětí
7–8	Silná krizová zátěž

Hodnota	Význam
9–10	Extrémní zahlcení, akutní krize

Pozn.: přehledová tabulka slouží pro standardizaci týmu, tabulku klientovi nečteme…

Způsob zaznamenávání

Do standardizovaného záznamu intervence:

- Typ kontaktu: terén/chat
- Škála před intervencí (0–10)
- Škála po intervenci (0–10)
- Rozdíl (automaticky nebo ručně)

Způsob vyhodnocení

Základní analýza:

- průměrná hodnota před
- průměrná hodnota po
- průměrný rozdíl
- procento intervencí s poklesem o ≥2 body

Spolufinancováno Evropskou unií

Dotazník k mapování služby

Moc děkuji, že vyplníte dotazník k mapování Vaší služby.
Pomůže mi to seznámit se s tím, jak vypadá Vaše práce teď a jak se bude vyvíjet dál.
Dotazník je anonymní.
Odpovězte, prosím, na co nejvíce otázek, které jsou pro vás relevantní (pokud jste např. pouze v terénu, otázky k chatu či poradně vyplňovat samozřejmě nemusíte).
Moc díky ještě jednou!

1. Jak dlouho pracujete v organizaci Most k naději?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ méně než 6 měsíců
- ◯ 6–12 měsíců
- ◯ 1–3 roky
- ◯ více než 3 roky

2. Kde přesně v projektu Inovace působíte?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- ☐ terén
- ☐ telefonní linka
- ☐ chat
- ☐ ambulantní poradna
- ☐ Jiné: _____

CHAT

3. Jak dobře podle vás současné nastavení chatové služby odpovídá potřebám klientů?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	odpovídá velmi dobře

4. Jak vhodné jsou podle vás současné časy dostupnosti chatu (6:00–10:00 a 18:00–22:00)?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	jsou úplně vyhovující

5. Myslíte si, že by chat měl být dostupný i v jiných časech?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ Ano
- ◯ Ne
- ◯ Nevím
- ◯ Jiné: _____

6. Pokud ano, v jakých časech?

_____

7. Jaké typy problémů podle vás klienti prostřednictvím chatu nejčastěji řeší? Vyberte prosím tři nejčastější.

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] akutní psychická krize
- [ ] dlouhodobé psychické potíže
- [ ] následky traumatické události
- [ ] sociální problémy
- [ ] vztahové problémy
- [ ] závislost
- [ ] Jiné: _____

8. Jak náročná je pro vás práce na chatu z hlediska:

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi náročná	spíše náročná	ani tak, ani tak	spíše nenáročná	vůbec není náročná
časové náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
emoční náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
organizace práce	◯	◯	◯	◯	◯

9. Jak vám vyhovuje současné technologické řešení chatu?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně vyhovuje

10. Myslíte si, že absence plné anonymity může klienty od využití služby chatu odrazovat?

Označte jen jednu elipsu.

- ano výrazně
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím
- Jiné: _____

11. Jak často pracujete v terénu s klienty opakovaně (tj. více kontaktů s jedním klientem)?

Označte jen jednu elipsu.

- velmi často
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy
- Jiné: _____

12. Co by chatovací službu z vašeho pohledu nejvíce posunulo?

13. Napadá vás něco, co byste k tématu chatu chtěla říct?

TERÉN

14. Jak dobře podle vás současné nastavení terénní práce odpovídá potřebám klientů?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbec	◯	◯	◯	◯	◯	úplně odpovídá potřebám klientů

15. Co by z vašeho pohledu mohla terénní služba udělat, aby více vyšla z potřeb klientů?

16. Jak dostupná z hlediska časové dostupnosti je podle vás terénní krizová pomoc pro klienty?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	je velmi dostupná

17. Jak často se podle vás daří reagovat na krizi klienta včas (tj. bez velkého časového odstupu)?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ velmi často
- ◯ často
- ◯ někdy
- ◯ zřídka
- ◯ nikdy
- ◯ Jiné: _____

18. Jak náročná je pro vás práce v terénu z hlediska:

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi náročná	spíše náročná	ani tak, ani tak	spíše nenáročná	vůbec není náročná
časové náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
emoční náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
pocitu bezpečí	◯	◯	◯	◯	◯
organizace práce	◯	◯	◯	◯	◯

19. Jaké typy situací klientů řešíte v terénu nejčastěji?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] akutní psychická krize
- [ ] dlouhodobé psychické obtíže
- [ ] následky traumatické události
- [ ] sociální problémy (bydlení, finance apod.)
- [ ] vztahové problémy
- [ ] závislost
- [ ] Jiné: _____

20. Jak často pracujete v terénu s klienty opakovaně (tj. více kontaktů s jedním klientem)?

Označte jen jednu elipsu.

- velmi často
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy
- Jiné: _____

21. Co vám v práci v terénu nejvíce funguje?

22. Jaké jsou podle vás hlavní limity vaší terénní služby?

23. Napadá vás cokoli k práci v terénu, co ještě nezaznělo?

KRIZOVÁ PORADNA

24. Jak dobře podle vás krizová poradna odpovídá potřebám klientů?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně odpovídá

25. Jak časově dostupná je podle vás poradna pro klienty, kteří ji potřebují?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně dostupná

26. Jak často klienti využívají poradnu opakovaně?

Označte jen jednu elipsu.

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy
- Jiné: _____

27. Jaké jsou podle vás hlavní bariéry, které klientům brání přijít do poradny?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] stud / stigma
- [ ] časová nedostupnost
- [ ] doprava
- [ ] psychický stav
- [ ] Jiné: _____

28. Jaké typy situací klientů řešíte v poradně nejčastěji?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] akutní psychická krize
- [ ] dlouhodobé psychické obtíže
- [ ] následky traumatické události
- [ ] sociální problémy (bydlení, finance apod.)
- [ ] vztahové problémy
- [ ] závislost
- [ ] Jiné: _____

29. Jak dobře se daří navazovat klienty z terénu/chatu do poradny?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně daří

30. Jak náročná je pro vás práce v poradně z hlediska:

Označte jen jednu elipsu na každém řádku.

	velmi náročná	spíše náročná	ani tak, ani tak	spíše nenáročná	vůbec není náročná
časové náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
emoční náročnosti	◯	◯	◯	◯	◯
pocitu bezpečí	◯	◯	◯	◯	◯
organizace práce	◯	◯	◯	◯	◯

31. Co jsou z vašeho pohledu největší limity krizové poradny?

32. Co by podle vás službu krizové poradny nejvíce zlepšilo?

EVIDENCE KONTAKTŮ

33. Jak vám vyhovuje současný způsob evidence kontaktů s klienty?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně vyhovuje

34. Jak vám vyhovuje současný způsob evidence kontaktů s klienty?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně vyhovuje

35. Co vám na současném systému nejvíce komplikuje práci?

Označte jen jednu elipsu.

- nepřehlednost
- duplicity
- časová náročnost
- nemožnost sdílení
- nedostatek dat pro analýzu
- Jiné: _____

36. Máte dostatek informací o předchozích kontaktech s klientem?

Označte jen jednu elipsu.

- vždy
- často
- někdy
- zřídka
- nikdy
- Jiné: _____

37. Co by měl ideální systém evidence umět?

_____

_____

_____

_____

_____

TÝM, METODICKÉ VEDENÍ, SETKÁVÁNÍ

38. Když řešíte náročnou situaci s klientem, máte dostatek možností situaci s někým sdílet nebo konzultovat?

Označte jen jednu elipsu.

- ano vždy
- většinou ano
- někdy
- většinou ne
- nikdy
- Jiné: _____

39. Jak probíhá sdílení v týmu nejčastěji?

Označte jen jednu elipsu.

- spontánně
- plánovaně
- online
- individuálně
- Jiné: _____

40. Jak nejčastěji sdílíte náročné situace z práce?

Označte jen jednu elipsu.

- s koordinátorkou
- s kolegy v týmu
- v intervizi
- Jiné: _____

41. Co by vám pomohlo ke kvalitnějšímu sdílení v týmu?

_____

_____

_____

_____

_____

42. Už jste v nynější práci na projektu absolvoval/a intervizi?

Označte jen jednu elipsu.

- Ano
- Ne
- Jiné: _____

43. Jak užitečný je pro vás současný systém intervizí?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
úpln	◯	◯	◯	◯	◯	úplně užitečný

44. Už jste v současné službě absolvoval/a supervizi?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ Ano
- ◯ Ne
- ◯ Jiné: _____

45. O jaký typ supervize byste stál/a?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ individuální
- ◯ skupinová
- ◯ kombinace obou
- ◯ nevím
- ◯ Jiné: _____

46. V jakých oblastech byste uvítal/a vzdělávání?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] práce s traumatem
- [ ] práce s úzkostí
- [ ] práce s klienty v dlouhodobé krizi
- [ ] komunikace s klienty
- [ ] práce v online prostředí (chat)
- [ ] psychohygiena a prevence vyhoření
- [ ] Jiné: _____

47. Jak často se setkáváte s celým týmem?

Označte jen jednu elipsu.

- ◯ denně
- ◯ týdně
- ◯ 1x za 14 dní
- ◯ 1x za měsíc
- ◯ Jiné: _____

48. Jak vám vyhovuje současná frekvence setkávání s týmem?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně vyhovuje

ZÁZEMÍ A PROSTOR

49. Jak vám vyhovuje současné pracovní zázemí (prostory)?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně vyhovuje

50. Jak často vás omezené prostory ovlivňují v práci?

Označte jen jednu elipsu.

- ano vždy
- většinou ano
- někdy
- většinou ne
- nikdy
- Jiné: ___

51. Stává se, že kvůli nedostatku prostoru musíte měnit nebo rušit práci?

Označte jen jednu elipsu.

- ano vždy
- většinou ano
- někdy
- většinou ne
- nikdy
- Jiné: ___

52. Myslíte si, že má zázemí nějaký dopad na kvalitu práce s klienty?

53. Jaké by bylo ideální zázemí pro vaši práci?

54. Chcete sdílet ještě něco, co se týká zázemí pro vaši práci?

PRÁCE Z DOMOVA

55. Využíváte možnost práce z domova?

Označte jen jednu elipsu.

- pravidelně
- občas
- ne
- Jiné: _____

56. U kterých činností práci z domova využíváte?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- [ ] chat
- [ ] administrativa
- [ ] evidence
- [ ] příprava
- [ ] schůzky
- [ ] Jiné: _____

57. Je pro vás možnost práce z domova dostatečná? Chtěla byste něco jinak?

_____

_____

_____

_____

_____

AUTONOMIE A SEBEREALIZACE

58. Máte pocit, že můžete ovlivnit fungování služby?

Označte jen jednu elipsu.

- vůbec
- spíše ne
- ani tak, ani tak
- spíše ano
- úplně
- Jiné: ___

59. Máte pocit, že máte v práci prostor pro vlastní iniciativu a nové nápady?

Označte jen jednu elipsu.

- vůbec
- spíše ne
- ani tak, ani tak
- spíše ano
- úplně
- Jiné: ___

60. Co by vám pomohlo cítit větší profesní autonomii?

IDENTITA, REPREZENTACE A SÍŤ

61. Cítíte se komfortně při reprezentování služby navenek (např. akce, spolupráce, síťování)?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	úplně, je to pro mě komfortní situace

62. Cítíte se být součástí týmu k projektu Inovací?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	cítím se úplně jako součást týmu

63. Cítíte se být součástí organizace Mostu k naději?

Označte jen jednu elipsu.

	1	2	3	4	5	
vůbe	◯	◯	◯	◯	◯	cítím se zcela plně jako součást organizace

64. Je ještě něco důležitého o vašem fungování v práci, ať už v týmu nebo ve vztahu ke klientům, co byste chtěla sdílet?

Moc děkuji za čas, který jste dotazníku věnovaly.

Obsah není vytvořen ani schválen Googlem.

Google Formuláře

Návrh dotazníku spokojenosti – krizový chat

Dobrý den, děkujeme, že jste využili naši krizovou chatovou službu. Tento anonymní dotazník nám pomůže zlepšovat naši práci. Vyplnění trvá 2–3 minuty. Všechny odpovědi jsou zcela dobrovolné a anonymní.

1. Jak snadné bylo najít a zahájit chat s pracovníkem?
   - ( ) Velmi snadné
   - ( ) Spíše snadné
   - ( ) Spíše složité
   - ( ) Velmi složité

2. Jak byste ohodnotil/a rychlost připojení pracovníka?
   - ( ) Velmi rychlá
   - ( ) Přiměřená
   - ( ) Pomalá
   - ( ) Velmi pomalá

3. Jak byste popsal/a přístup pracovníka během chatu?
   (můžete vybrat více možností)
   - Naslouchající
   - Podporující
   - Klidný a srozumitelný
   - Nápomocný
   - Nepříjemný
   - Odsuzující
   - Jiný (prosím upřesněte): _____

4. Měl/a jste pocit, že vám pracovník skutečně rozumí a snaží se pomoci?
   - ( ) Ano
   - ( ) Spíše ano
   - ( ) Spíše ne
   - ( ) Ne

5. Jak jste se cítil/a **před** zahájením chatu?
   (škála 1–5: 1 = velmi špatně, 5 = velmi dobře)

6. Jak jste se cítil/a **po** ukončení chatu?
   (škála 1–5: 1 = velmi špatně, 5 = velmi dobře)

7. Pomohl vám rozhovor lépe zvládnout situaci, kvůli které jste se na nás obrátil/a?
   - ( ) Ano
   - ( ) Spíše ano
   - ( ) Spíše ne
   - ( ) Ne

8. Co byste nám chtěl/a vzkázat nebo navrhnout ke zlepšení?
   (otevřená odpověď):