



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Pohled na parametry kvality a efektivity optikou sociálního pracovníka a klienta

Mgr. P. Zimmelová, Ph.D.,

Kvalita a efektivita

- Ekonomické termíny
- Nekorespondují s prací s člověkem
- Evokují otázky za kolik, jak nejlevněji?

- Kdo je arbitrem, kdo má za úkol měřit?
- Evaluace

Pohled sociálního pracovníka

- Spokojený klient, splněný cíl
- Rychle?
- Jednoduchá řešení?

- Kdy lze považovat řešení za efektivní?

Efektivita

- Zásadní měřítko je čas a změna
- Jaká změna může být považována za efektivní?
- Kdo rozhoduje?
- Příklad – sanace rodiny x krajní opatření
- Veřejnost

Univerzální efektivita

- Maximální tlak na výkon- řešení
- Minimální náklady
- Hledání typických klientů – vzorová řešení
- Nástroje- jasné, jednoduché, vždy uplatnitelné
- Příklad – komplikovaná péče doma X pobytová služba

Hodnocení

- Komplikovaná
- Správně položené otázky
- Kdo je finálním arbitrem?
- Role klienta

Klient

- Efektivní je pro něj samotný proces sociální práce
- Proces stanovení cíle
- Příklad – chudoba- bydlení – samostatná existence

Důvody sporů ohledně kvality a efektivity v sociální práci

- Očekávání (společnosti) X výsledky (klientů)
- Mediální obraz
- Vytěsňování sociálních problémů na okraj zájmu

Klient

- Kdy je spokojený?
- Má svého *řešitele* –
 - *Rychlý*
 - *Efektivní*
 - *Zná nástroje a používá je*

Klient

- Kdy je sociální práce opravdu efektivní?
- Cesta je cíl, změna, vytvoření schopnosti nacházet vlastní řešení
- Průvodce se znalostí X řešitel

Kdy bude práce s klientem kvalitní a efektivní?

- Až se budou vracet za svým sociálním pracovníkem jen s poděkováním

děkuji za pozornost 😊