



Evaluace (z fr. évaluer, vyhodnotit), hodnocení, je systematické posouzení kvality a hodnoty, popřípadě významu určitého objektu. Tolik definice. Nabízí se otázka: „Co může být tím objektem?“. Celkem často se s tímto pojmem setkáváme v souvislosti s projekty respektive jejich dopady. Evaluace je ovšem neméně důležitá i přímo pro sociální služby. Jenom tak totiž organizace zjistí reálné dopady své činnosti do životů konkrétních lidí. Zavedení evaluace služeb do fungování organizace je poměrně náročný dlouhodobý proces. Na jeho průběh ze strany klienta se ptáme **Mgr. Moniky Škubalové**, manažerky kvality sociálních služeb Dětského centra Zlín – organizace, kde evaluace probíhá již druhým rokem.

Evaluace služeb ve vaší organizaci probíhá již druhým rokem, pojdme se nicméně na chvíli vrátit k době „před-evaluační“. Jaké jste měla Vy i vaše kolegyně a kolegové představu o evaluaci před jejím zavedením?

Představy? No spíše jsme jen věděli, že evaluace je povinnou součástí projektu, do kterého jsme zapojeni. Všichni jsme asi tušili, že se jedná o nějaké hodnocení, ale zde naše představy a znalosti končily. Byli jsme asi plní očekávání, co nám, naší organizaci, může evaluace přinést. A jestli vůbec něco můžeme od tohoto procesu očekávat.

Jak jste vnímala první kroky spolupráce (sladění úhlů pohledů, slovníku, principů, zásad) s evaluátorem?

No myslím, že první setkání, možná prvních několik setkání bylo náročné pro obě strany. Jak pro nás pracovníky Dětského centra, tak pro pana evaluátora. Sladit si styl práce, pochopit vůbec, o čem evaluace je a k čemu slouží. Vyznat se v terminologii

a především opravdu pochopit význam evaluace pro naše zařízení a poskytované služby. Přiznávám se, že po prvním setkání jsme měli pocit, že pan evaluátor mluví naprosto cizí řečí, kterou neznáme a nemůžeme pochopit. Ale chtělo to jen čas. ☺

Je něco, co Vás překvapilo po prvním kole evaluace ve Vaší organizaci?

První výsledky evaluace, která proběhla v loňském roce, nás myslím ničím nepřekvapila. Co se týče poskytování sociálních služeb, ujistili jsme se, že služby jsou ve Zlínském kraji potřebné. Pracovníkům se daří aktivizovat uživatele, a ti uvádějí pozitivní dopad služby k jejich osobě. Výsledky evaluace u služby ZDVOP (Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc) ukazují, že děti se k nám opravdu dostanou jen v oprávněných případech. Z vyplněných dotazníků také vyplývá zlepšení ve vztahové oblasti umístěných dětí. A zároveň se potvrdila náročnost navázání komunikace a pravidelných kontaktů a návštěv biologických rodičů s dětmi.

Představy? No spíše jsme jen věděli, že evaluace je povinnou součástí projektu.

V čem vidíte praktický přínos evaluace pro vaší organizaci?

Za mne je to určitě příležitost naučit se novým věcem, novému způsobu práce a hlavně hodnocení naší práce. Praktické zjištění zpětné vazby na poskytované služby, jak od pracovníků, tak i našich uživatelů. Evaluaci považuji za uchopitelný důkaz dobře odváděné práce.

Jaké první kroky byste doporučila organizaci, která s evaluací služeb nemá zkušenost a chce začít evaluovat?

Určitě se nebát a jít do toho ☺, věřit, že to má svůj význam. A také důvěřovat evaluátorovi ☺, být trpělivý, pokud ne vše pochopíte hned na začátku.

// Myšlenka na závěr
Neboj se změny. Možná to dopadne ztrátou něčeho dobrého, ale pravděpodobně to dopadne získáním něčeho lepšího. (Ralph Smart)

Naše aktuální projekty

- TAČR/ZČU aplikační garant projektu Efektivní marketing jako nástroj konkurenceschopnosti a udržitelného rozvoje neziskových organizací poskytujících sociální služby
- Koncepce sociálních služeb Diecézní charita Brno
- Evaluace OPZ 023 EDUCO Zlín
- Evaluace OPZ 022 Dotyk II
- Evaluace OPZ 007 Zlínský kraj (Centrum Áčko Valašské Meziříčí, Dětské centrum Zlín)
- Koučování managementu Pestrá společnost, Magdaléna, SPRP
- Evaluace OPZ 064 DaR – Centrum pro dítě a rodinu
- Evaluace OPZ 052 Diecézní charita Brno
- Nastavení business plánů pro sociální podnikání Charita Nový Hrozenkov
- Evaluace sociálních služeb Centrum sociálních služeb Ostrava
- Evaluace OPZ 071 Cesta pro rodinu
- Strategické řízení Magdaléna
- Komplexní nastavení řídicích procesů organizace PAHOP Uherské Hradiště
- Evaluace OPZ 064 Spolek NUDZ

Jak jenom říci, že se začátkem nového roku je třeba se podívat na plnění strategického plánu tak, aby to nebylo stokrát omílané klišé?

**Snad jen:
UŽ JSTE LETOS KOUKALI
DO STRATEGICKÉHO PLÁNU?
A VYHODNOTILI PLNĚNÍ?
A NAPLÁNOVALI NOVÉ ÚKOLY?**

Pokud koukáte a potřebujete asistenci, kontaktujte Andreu Štolfovou
andrea.stolfova@sanek.cz
775 980 704

