**PŘÍLOHA Č. 6 – DOPORUČENÉ OTÁZKY NA JEDNOTLIVÉ RESPONDENTY V RÁMCI ROZVOJOVÉHO AUDITU ČAS**

**Otázky na klienty (k výběru; doporučující charakter otázek):**

1. Jak ses o této službě dozvěděl?
2. Jak bys popsal službu někomu, kdo o ní nikdy neslyšel?
3. Jací lidé sem chodí?
4. K čemu tato služba slouží?
5. Co všechno nabízí?
6. Co z nabídky nejvíce využíváš?
7. Za jakých podmínek jsou tyto služby poskytovány?
8. Jsou zde nějaká pravidla?
9. Byla Ti pravidla někdy nějak užitečná?
10. Jak to vypadalo, když ses setkal s pracovníky poprvé?
11. Jaké informace ses dozvěděl napoprvé o této službě?
12. Co po Tobě naopak chtěli pracovníci vědět?
13. Jak často jsi v kontaktu s pracovníky?
14. Jak vnímáš pracovníky služby? Jak bys je charakterizoval?
15. V čem Ti byli naposledy pracovníci prospěšní?
16. Jak se jmenují pracovníci, kteří zde pracují?
17. S kterým pracovníkem řešíš nejvíc/nejčastěji svoje potíže?
18. Co na pracovnících nejvíce oceňuješ?
19. Doporučil jsi služby někomu dalšímu?
20. Co se Ti na službě líbí?
21. Co bys na službě změnil?
22. Jak se sám podílíš na aktivitách klubu?
23. Stěžoval sis někdy na něco? Co to bylo? A jak jsi to udělal?

**Otázky na pracovníky (k výběru; doporučující charakter otázek):**

1. Popište vaši službu.
2. Jaký je podle vás hlavní smysl vaší služby?
3. Jak zjišťujete potřeby klientů?
4. Jaké jsou potřeby vašich klientů?
5. Na jaké potřeby vaše služba umí reagovat?
6. Na jaké potřeby vaše služba neumí reagovat a proč?
7. Co se vám v poslední době v klientské práci podařilo a jak? A co se vám naopak nedařilo a proč, co by podle vás pomohlo?
8. Jak probíhá evaluace klientské práce ve vaší organizaci?
9. Jak máte nastavenou evaluaci v rámci organizace?
10. Popište vývoj vaší práce s náhodně vybraným klientem (splňujícím kritéria dlouhodobého klienta).
11. Popište změny u klienta během časového období (1 rok), odhadněte svoji míru vlivu.
12. Jak zapojujete klienta do IP?
13. Kterou fázi IP považujete za nejobtížnější a proč?
14. Jakou poslední změnu v metodice práce jste udělali a co vás k tomu vedlo?
15. Je nějaká věc, která vám v metodice osobně nesedí, nesouhlasíte s ní?
16. Zachoval jste se někdy v rozporu s metodikou služby?
17. S kým a jak spolupracujete? Uveďte příklad dobré praxe.
18. Jak vypadá váš typický den?
19. Jak vypadalo vaše zaškolení?
20. Jak probíhá hodnocení vaší práce? Vnímáte ho jako přínosné? V čem?
21. Jak podporujete klienty v participaci na službě (např. zapojování starších klientů do přípravy aktivit pro mladší klienty, …), komunitních aktivitách?
22. Jak zařízení podporuje klienty ve využívání přirozených zdrojů při řešení jejich nepříznivé soc. situace?

**Otázky na vedoucí pracovníky (k výběru):**

1. Popište vaši službu.
2. Jaký je podle vás hlavní smysl vaší služby?
3. Jaké jsou potřeby vašich klientů?
4. Na jaké potřeby vaše služba umí reagovat?
5. Na jaké potřeby vaše služba neumí reagovat a proč?
6. Jak vyhodnocujete úspěšnost práce s klientem?
7. Jakou poslední změnu v metodice práce jste udělali a co vás k tomu vedlo?
8. S kým a jak spolupracujete? Uveďte příklad dobré praxe.
9. Jakou změnu jste iniciovali v místní spolupráci? Uveďte příklad, kde jste prosazovali práva vašich CS (v lokalitě, …).
10. Jak vypadalo vaše zaškolení?
11. Jak probíhá hodnocení služby a vaší práce? Vnímáte ho jako přínosné? V čem?
12. Jak se vám daří hodnocení týmů, kolegů, jejich práce, …?
13. Kdo a jak podporuje vás jako vedoucího pracovníka?
14. Jak zapojujete tým do tématu potřebnosti a participace služby v lokalitě? (ne všichni pracovníci musí na setkáních být, ale informační toky musí být nastaveny, aby se ozřejmila komplexnost zadavatel – klienti – tým/služba; nejde o prezentaci na dni soc. služeb, ale o srozumitelnost služby; zapojování pracovníků do rozvoje zařízení, služby)