



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Kvalita mentoringového programu Pět P v ČR Mentoring – o to jde!



Asociace
dobrovolnických
mentoringových
programů





Obsah

Výsledky evaluační metody Mentoring v rámci programu Pět P/Big Brothers Big Sisters – celorepublikové vyhodnocení 2016–2018	4
Historie evaluace v Big Brothers Big Sisters a v programu Pět P	4
Evaluační metoda Mentoring	4
Charakteristika výzkumného souboru celorepublikového výzkumu 2016–2018	4
S jakými problémy se děti přicházející do programu Pět P potýkají?	6
Výsledky evaluačních dotazníků vyplněných po ukončení mentoringového vztahu	7
Souhrn výsledků evaluačních dotazníků – nejvýznamnější změny zaznamenané u dětí po ukončení jejich formálního mentoringového vztahu s dobrovolníkem/mentorem	9
Co říci závěrem?	9
Souhrnná zpráva o auditech kvality ve střediscích Pět P	10
Vývoj od roku 2014 do října roku 2018	10
Vyhodnocení zásadních metodických kritérií	12
Doporučení metodika	14

Výsledky evaluační metody Mentoring v rámci programu Pět P/Big Brothers Big Sisters – celorepublikové vyhodnocení 2016–2018

Mgr. Bohdana Břízová, Ph.D.

Vzhledem k výjimečnosti a profesionálnosti dobrovolnického mentoringového programu Pět P je třeba věnovat maximální pozornost nejen výběru klientů, výběru, výcviku a supervizi dobrovolníků, a průběžnému monitoringu dvojic, ale také kvalitním metodám zjišťujícím přínos pro dítě, jeho rodinu i dobrovolníka a umožňující tak neustálý rozvoj kvality programu Pět P, tj. evaluaci.

Posláním dobrovolnického mentoringového programu Pět P je, jednoduše řečeno, celkový pozitivní vývoj dětí a jejich zvonuzačleňování do společnosti – tedy nejenom kvantifikovat nedostatky chování, odstraňovat tyto nedostatky a poté mentoringový vztah ukončit, když byly nedostatky domněle odstraněny. Mentoringové vztahy jako jsou v programu Pět P, mohou typicky i dva roky - roli mentora v nich proto vidíme jako trvalý a pokračující proces podporování vývoje dětí. Zhodnocení výsledků musí představovat trvalý proces, který pomáhá mentorovi a spolupracujícím lidem na programu v jejich odpovídajících rolích.

Historie evaluace v Big Brothers Big Sisters a v programu Pět P

V roce 1995 získala organizace Big Brothers Big Sisters of America prostředky, aby vyvinula a řídila ověřovací model, který se postupně začal nazývat Program-Based Outcome Evaluation (POE). Evaluační metoda byla podložena zkušenostmi mnoha vzdělávacích organizací - vstupy od více než 150 profesionálů s mnohaletou zkušeností v oblasti mentoringu. Metoda POE byla vytvářena tak, aby byla co nejpřístupnější svým uživatelům. Soustřeďovala na zjišťování zejména pozitivních změn v chování, které u dětského klienta nastaly během trvání vztahu s jeho dobrovolníkem/mentorem. Tato data byla získávána prostřednictvím dotazníků, ve kterých byli respondenti žádáni (po šesti měsících a dále po jednom roce kamarádkého vztahu dítěte a dobrovolníka) o své vyjádření o dítěti v několika oblastech.

V České republice byla tato metoda na podzim roku 1998 osobně představena paní Dagmar E. McGill, ředitelkou zodpovědnou za koordinování mezinárodních divízi BBBS. Poté byla metoda POE přeložena do češtiny a následně využívána při evaluaci programu Pět P. Během několika let se ovšem na základě výzkumů v České republice ukázala jako nevhodná. Nerespektovala sociokulturní podmínky, některé položky byly nesrozumitelné, mnoho koordinátorů ji nevyužívalo. Proto byla v roce 2004 v rámci projektu „Vytvoření nové evaluační metody programu Pět P“, který byl podpořen z grantu Velvyslanectví Spojených států amerických, modifikována a upravena pro české podmínky. Několik let byla využívána a v roce 2010 dokončena do finální podoby tak, aby splňovala veškeré požadavky na kvalitní evaluační nástroj. Ihned následující rok byla sesbírána data a představeny první celorepublikové výsledky efektivity programu Pět P. Od roku 2015 mají všechna střediska programu Pět P povinnost tuto evaluační metodu využívat ve své každodenní praxi.

Evaluační metoda Mentoring

Cílem systému evaluace je posoudit vliv přítomnosti dobrovolníka/mentora na dítě a zejména podívat se na osobnost dítěte z více úhlů pohledu, a zamyslet se nad dítětem vždy ve všech oblastech a rolích, které v životě sehraje. Pomocí evaluace získáváme hodnotná data jednak o individuálních případech (o dítěti) a zároveň můžeme sdružovat komplexní data o všech dětech zapojených do programu a předvést celkovou efektivitu programu z hlediska výsledků, tj. efektivity programu (a to jak na lokální, tak celorepublikové úrovni).

Evaluační metoda se soustřeďuje na zjišťování zejména pozitivních změn v chování, které u dítěte nastaly na základě trvání vztahu s jeho dobrovolníkem. Tato data jsou získávána prostřednictvím dotazníků, ve kterých jsou respondenti žádáni o své vyjádření o dítěti v několika oblastech, např. Sociální adaptace, Osobní kompetence, Problémy chování. Každá z těchto oblastí pak zahrnuje pět až sedm položek týkajících se dítěte, jež respondent zodpovídá na škále „Mnohem lepší – O něco lepší – Stejně – O něco horší – Mnohem horší“. Dotazník nabízí též odpovědi „Nedovedu posoudit“ a „Netýkalo se nás a netýká“. Tento dotazník v rámci tohoto výzkumu vyplňoval vždy povinně zákonný zástupce dítěte, a to vždy na začátku zapojení do programu (tzv. Úvodní evaluační dotazník) a poté po formálním ukončení dvojice (tzv. Evaluační dotazník). Dobrovolník/mentor vyplňoval při formálním ukončení dvojice také Evaluační dotazník.

Charakteristika výzkumného souboru celorepublikového výzkumu 2016–2018

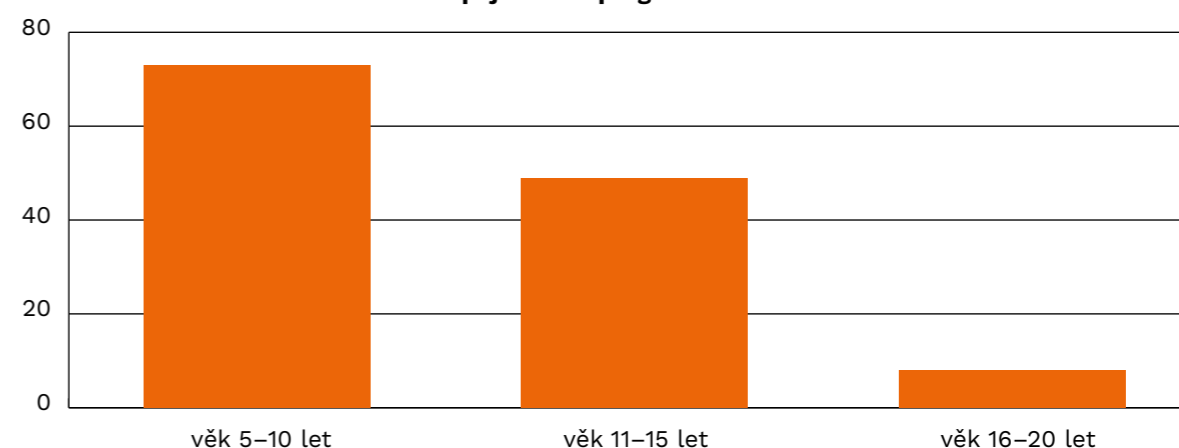
Úvodní dotazník vyplnilo celkem 131 zákonných zástupců/osob pečujících, tzn. k dispozici jsou údaje o 131 dětech, a to z 10 měst (viz Tabulka č. 1). Do výzkumu byly zařazeny všechny Úvodní dotazníky vyplněné v období leden 2016 – srpen 2018.

Tabulka č. 1 – Počty Úvodních dotazníků z jednotlivých středisek Pět P

Město střediska programu Pět P	Počet vyplněných dotazníků
České Budějovice	17
Jičín	12
Kadaň	4
Kladno	11
Plzeň	16
Praha	24
Třebíč	2
Ústí nad Labem	8
Znojmo	13
Zlín	24

Děti, o kterých byl vyplněn dotazník, byly ve věku 5–17 let, což také odpovídá přijímacímu věkovému kritériu uvedenému v Manuálu programu Pět P/Big Brothers Big Sisters. Věkový průměr přijímaných dětí je 10,3 roku, přičemž nejvíce dětí (56%) bylo v kategorii do 10 let včetně – 73 dětí. Více jak 1/3 dětí patří do kategorie 11–15 let včetně, celkem 49 dětí. Nejmenší počet dětí (pouze 8, tj. 6%) byl v kategorii 16–20 let (viz Graf č. 1)

Graf č. 1 – Věková struktura dětí vstupujících do programu Pět P



Evaluační dotazník po ukončení mentoringového vztahu dítě – dobrovolník/mentor vyplňuje rodič a v ideálním případě také dobrovolník. V rámci tohoto výzkumu bylo v době leden 2016 – srpen 2018 sesbíráno celkem 173 evaluačních dotazníků, z 8 středisek programu Pět P, a tyto dotazníky podávaly zprávu o 103 dětech (viz Tabulka č. 2). U některých dětí hodnotil pouze rodič (zákonný zástupce/osoba pečující), u některých pouze dobrovolník. Jen u 49 dětí máme k dispozici evaluační dotazník vyplněný jak rodičem, tak dobrovolníkem, a k tomu párově máme pouze u 20 dětí k dispozici také Úvodní dotazník. Z tohoto důvodu jsou níže popsány výsledky prezentovány pouze popisnou statistikou a nebyly využity párové statistické testy pro korelované výběry. Výhodou využití těchto testů je především možnost sledovat reálné trendy v posuzování konkrétních dětí, nikoli pouze skupinové charakteristiky. V rámci těchto statistických metod můžeme sledovat např. rozdíly v posuzování změn u rodičů a dobrovolníků, v souvislosti také např. s délkou vztahu atd.

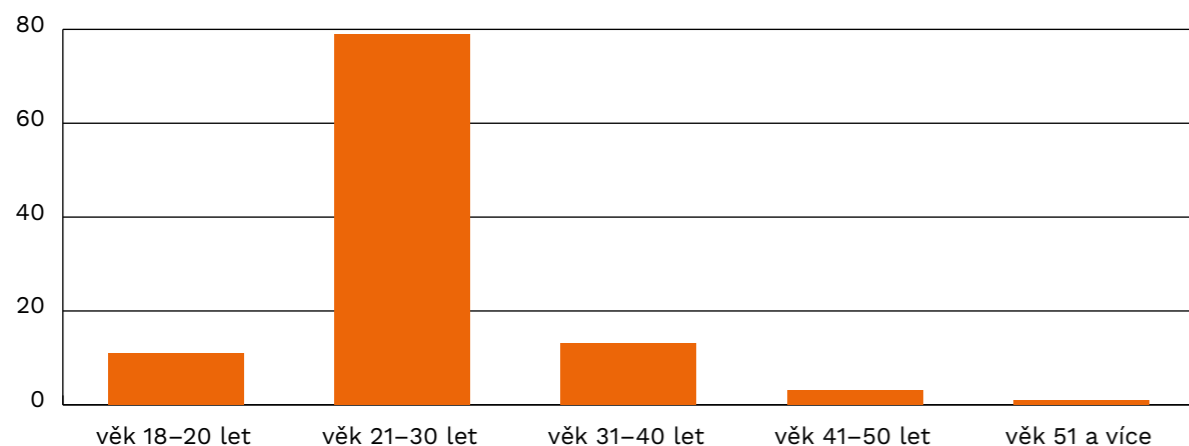
Tabulka č. 2 – Přehled získaných Evaluačních dotazníků

Město střediska programu Pět P	Počet vyplněných dotazníků	Počet sledovaných dětí
Znojmo	25 dotazníků	13 dětí
Kladno	6 dotazníků	6 dětí
Ústí n. Labem	9 dotazníků	9 dětí
Zlín	15 dotazníků	15 dětí
Praha	65 dotazníků	33 dětí
Plzeň	5 dotazníků	4 děti
Kadaň	2 dotazníky	2 děti
Č. Budějovice	46 dotazníků	25 dětí
Celkem	173 dotazníků	103 dětí

Děti, které odešly z programu Pět P, odcházely ve věku 6–23 let, přičemž věkový průměr byl 12,2 let. Zhruba 1/3 dětí opustilo program Pět P dříve, než dosáhly 11 let (do 10 let včetně), nejvíce dětí odešlo ve věku 11–15 let včetně (60 dětí, tj. 56%) a pouze 13% (14 dětí) skončilo v rámci programu ve věku 16 a více let.

Těmto dětem se věnovali dobrovolníci/mentori, kteří byli ve věku 18–51 let, přičemž věkový průměr byl 25,5 roku. Pouze 10% dobrovolníků bylo ve věku do 20 let včetně, naopak 2/3 dobrovolníků bylo ve věku 21–30 let včetně. Starší dobrovolníci byli také zastoupeni v menší míře, do kategorie 31–40 let bylo zařazeno pouze 13 dobrovolníků (12%) a do kategorie 41–50 let včetně pouze 3 dobrovolníci (cca 3 %). Jediný dobrovolník byl starší 51 let (viz Graf č. 2).

Graf č. 2 – Věková struktura dobrovolníků v programu Pět P (při ukončení dvojice)



Dvojice dítě – dobrovolník/mentor by se dle Manuálu programu Pět P měla scházet ideálně minimálně 12 měsíců – jediné dlouhodobé mentoringové vztahy se jeví jako přínosné. Na základě tohoto výzkumu můžeme konstatovat, že bohužel téměř 30% dvojic se z nějakého důvodu rozpadlo před dosáhnutím 12 měsíců společně stráveného času. Ovšem musíme na druhou stranu ihned podotknout, že téměř 50% dvojic (celkem 50) se scházelo v délce mezi 12 a 24 měsíci, dokonce 13% dvojic (14) se scházelo více jak dva roky (do 36 měsíců) a 9 dvojic dokonce více jak 36 měsíců. Časový rozptyl doby scházení se dvojic tak můžeme na základě výsledků definovat mezi 3 až 70 měsíci.

S jakými problémy se děti přicházející do programu Pět P potýkají?

Dle výsledků dotazníků děti nemají výrazné problémy v první sledované oblasti Problémy chování I. – tzn. že se děti ve většině případů netýká rizikové chování jako záškoláctví, toulky, krádeže, vandalismus či šikanování. Jedinou problematickou položkou se jeví Agresivita, což jako problém uvedlo více jak 1/3 rodičů (37%).

Druhá oblast Problémy chování II., se jeví již jako více problematická. Jediná položka, kde rodiče nezaznamenávali problémy, je položka Sebeпоškozování. Rodiče velmi negativně hodnotí položku Nesoustředěnost dětí – až 75% rodičů to vnímá jako problém, z toho 1/3 rodičů dokonce jako velký problém. Více jak polovina rodičů (65%) vnímá jako problém také nepořádnost a odmlouvavost dětí, polovina také vykazuje problémy u lhaní dítěte a užívání nevhodných slovních výrazů. Zde je potřeba upozornit na možnost zkreslení výsledků jako objektivních problémů u dětí. Je nutné vzít v úvahu, že jde o subjektivní pohled rodičů, kdy je velmi pravděpodobné, že rodiče budou mluvit o svých dětech jako o dětech nepořádných či odmlouvavých.

V oblasti Sociální adaptace rodiče vnímají jako velmi problematické vztahy dětí s ostatními vrstevníky – až v 60% uvedli, že jde o částečný či velký problém. Ostatní položky z této oblasti, a to Vztahy k dospělým, Má zájmy a koníčky, Aktivita a snaha jsou ve své problematičnosti zastoupeny zhruba z 1/3.

Čtvrtá oblast, Škola, se jeví pro rodiče také jako problematická. Vyrovnaně rodiče udávají zhruba v polovině případů problémy se začleněním dítěte do kolektivu, problémy v přístupu ke škole a problémy se školními výsledky. Položka Začlenění dítěte do kolektivu koresponduje s položkou z předchozí oblasti, že dítě má problémy ve vztazích s vrstevníky, neboť potom bude jistě těžké se do školního kolektivu zapojit. Vyčlenění dítěte z kolektivu poté ovlivňuje také přístup dítěte ke škole a samozřejmě jeho školní výsledky. Tyto položky jsou tedy propojené a výsledky tomu také odpovídají.

Problém se sebedůvěrou – u 67% dětí – dominuje v oblasti Osobní kompetence. Jako další významný problém vnímají rodiče schopnost dětí vyjadřovat pocity a následně samostatné rozhodování (u 61% dětí). U více jak 1/2 dětí také rodiče popisují jako problematickou samostatnost v běžných činnostech.

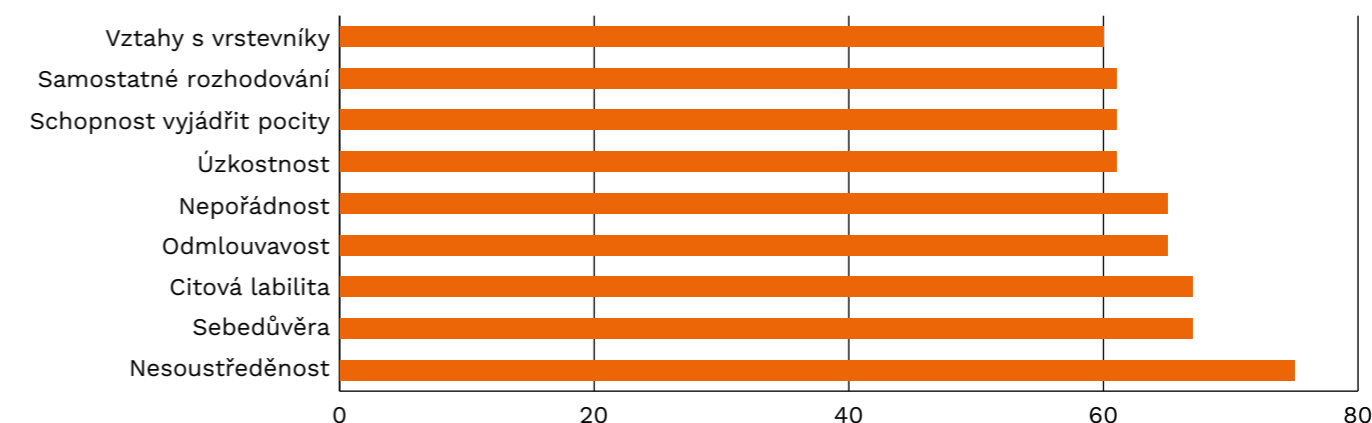
Oblast Osobní problémy obsahuje další mnohé problematické položky, nejvýraznější z nich je Citová labilita dítěte – tu udávají rodiče u 67% dětí. Jako problematickou vnímají také úzkostnost (61%) a více jak 1/2 rodičů popisují u dětí nesamostatnost. Jako problematické v této oblasti se také jeví položka Fixace dítěte na jinou osobu a Pocit méněcennosti – oboje vnímají rodiče u 46% dětí. Méně výrazná je únava u dětí (problém u 41%) a rozmazlenost – tu udávají rodiče pouze ve 24%.

Poslední oblastí jsou Somatické problémy, které ve vztahu k programu Pět P nejsou příliš významné. Zhruba u 1/3 dětí se objevují problémy se spánkem, dále s bolestmi břicha, popř. hlavy a s okusováním nehtů.

Celkově tedy můžeme shrnout nejvýznamnější problémy, které měli děti vstupující do programu Pět P, z pohledu rodičů následovně (viz Graf č. 3):

- nesoustředěnost (75 %), 1/3 rodičů to vidí jako velký problém
- sebedůvěra + citová labilita (67 %), téměř 1/4 rodičů vnímá velký problém se sebedůvěrou
- odmlouvavost + nepořádnost (65%)
- úzkostnost + schopnost vyjádřit pocity + samostatné rozhodování (61%)
- vztahy s vrstevníky (60 %), 1/4 rodičů to vnímá dokonce jako velký problém

Graf č. 3 – Nejvýznamnější problémy dětí vstupujících do programu Pět P



Výsledky evaluačních dotazníků vyplněných po ukončení mentoringového vztahu

Obecně můžeme z výsledků konstatovat, že respondenti často nedovedou posoudit (až ve 20%) položky lhaní, nepořádnost, odmlouvavost, začlenění do školního kolektivu, školní výsledky, úzkostnost, pocit méněcennosti, rozmazlenost a spánek (přičemž více tak odpovídají dobrovolníci). Což je jistě pochopitelné, neboť dobrovolník „neřeší“ nepořádnost dítěte ani školní výsledky. Dítě je motivované a s dobrovolníkem je rádo, proto ani nemá potřebu mu odmlouvat, a situaci doma ohledně odmlouvání dobrovolník také „neřeší“. V souvislosti s úzkostností můžeme poznamenat, že v programu Pět P vznikají kamarádké vztahy založené na důvěře, přijetí, blízkosti – zde se projevy úzkosti neprojevují. Proto ani dobrovolníci je příliš nedovedou posoudit.

Pro vyhodnocení výsledků a sledování konkrétních zlepšení/zhoršení u jednotlivých položek bylo nutné oddělit odpovědi respondentů „nedovedu posoudit“ a „netýkalo se nás“. Následující data jsou tedy výsledkem po zpracování odpovědí na škále „mnohem lepší – o něco lepší – stejné – o něco horší – mnohem horší“, přičemž míra zlepšení je součtem odpovědí „mnohem lepší – o něco lepší“, popř. míra zhoršení součtem odpovědí „o něco horší – mnohem horší“.

Celkově jsou změny u dětí zaznamenány více v pozitivní rovině, zhoršení přichází v položkách sebeпоškozování (24 %), použití nevhodných slovních výrazů (21 %), okusování nehtů a bolesti břicha (20 %). Zde můžeme ovšem vnímat např. možnost vlivu pubertálních změn. Bohužel v našem výzkumu nemáme k dispozici kontrolní vzorek, tudíž nemůžeme prokázat reliabilitu těchto, a vlastně žádných, výsledků.

Jako zajímavý výsledek si dovoluji také uvést, že u většiny položek je v 1/3 až v 1/2 zaškrtnuta odpověď stejné. V největší míře (nad polovinu ze všech případů) zůstává stejná kockavost (61 %), rozmazlenost (55 %), vandalismus (55%) a okusování nehtů (54 %).

V oblasti Problémy chování I. byl velký problém zaznamenán u položky **Agresivita**. Zde zaznamenáváme zlepšení v 65%, u 1/4 dětí dokonce zlepšení posuzované jako Mnohem lepší. Ve dvou položkách této oblasti je zlepšení velmi výrazné, ovšem jde spíše o individuální případy a toto zlepšení tak nemůžeme zobecnit. Další dvě položky odpovídají celkové míře zlepšení uváděném ve všech položkách:

- Záškoláctví, Toulky, Trávení volného času v negativní partě – 70 %
- Krádeže – 90 %
- Vandalismus – mírné zlepšení u 30 %
- Dítě šikanuje vrstevníky – více jak 1/2 o něco lepší, jinak stejné

V druhé oblasti Problémy chování II. jsme v úvodním dotazníku zaznamenali největší problémy v **nesoustředěnosti dětí, dále odmouvání a nepořádnost**. V těchto třech sledovaných položkách dochází k výraznému zlepšení:

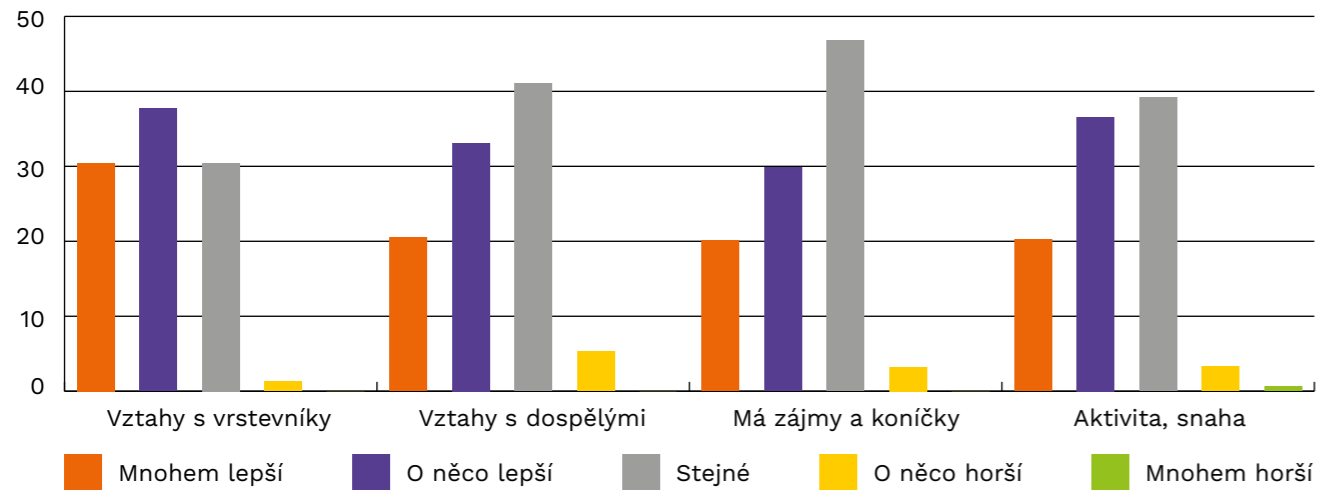
- ◆ Nesoustředěnost – zlepšení 61 %
- ◆ Odmouvavost a Nepořádnost – zlepšení 45 %

U dalších položek ovšem můžeme také konstatovat zlepšení:

- ◆ Lhaní – zlepšení 51% (z toho 40 % jen mírné zlepšení)
- ◆ Nevhodné slovní výrazy – zlepšení 41%, (z toho 30 % jen mírné zlepšení)
- ◆ Sebepoškozování – zlepšení 44% (z toho 31 % velké zlepšení)

Celkově minimální zhoršení se objevuje především v oblasti Sociální adaptace. Zhruba u 1/2 dětí se ve všech položkách této oblasti objevuje zlepšení, u méně než 1/2 dětí zůstávají jednotlivé položky stejné. Jde o vztahy s vrstevníky, vztahy s dospělými, zájmy a koníčky dítěte a také jeho aktivita a snaha (viz Graf č.4). Sledovaná položka **Vztahy s vrstevníky** vykazuje ve 2/3 zlepšení!

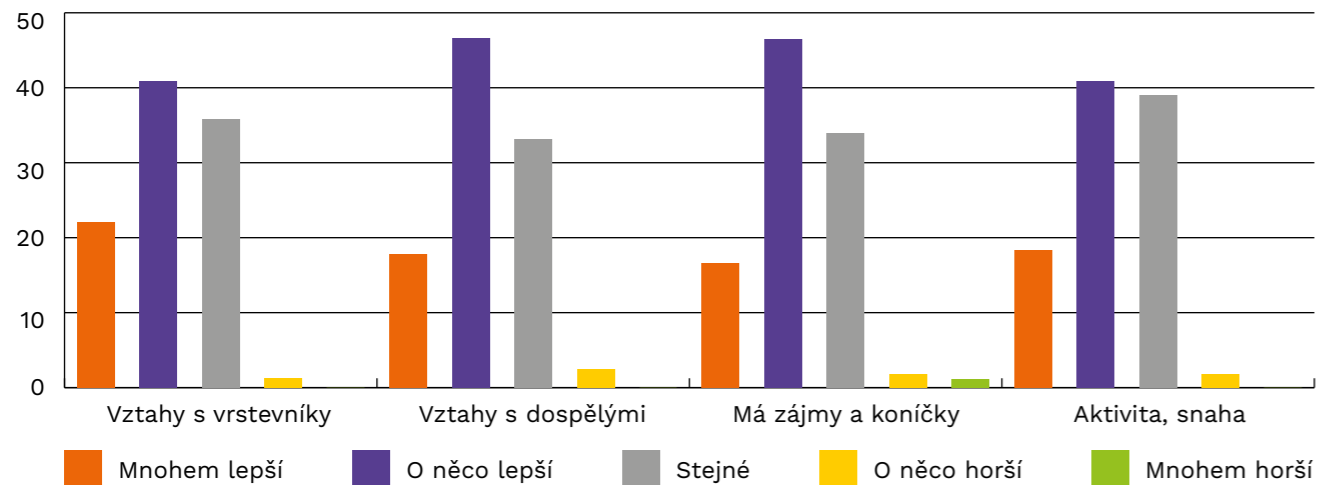
Graf č. 4 – Oblast Sociální adaptace a změny v jednotlivých položkách v %



Oblast Školy, kde měla zhruba polovina dětí problémy ve všech položkách, zůstává z poloviny stejná, zhoršení se zde ovšem vyskytuje minimálně. V začlenění do školního kolektivu můžeme sledovat zlepšení v 53%, přístup dětí ke škole a jejich školení výsledky jsou lepší v téměř 40%.

Významné zlepšení pozorujeme v oblasti Osobní kompetence (viz Graf č. 5). Ve všech položkách se objevuje výrazné procento zlepšení (nad 60 %), i když ve většinovém zastoupení zlepšení jen mírné (odpověď „o něco lepší“). Nejčastější problémy byly **v sebedůvěře, schopnosti vyjádřit pocity a v samostatném rozhodování dětí**, tudíž u těchto sledovaných položek můžeme deklarovat významné zlepšení.

Graf č. 5 - Oblast Osobní kompetence a změny v jednotlivých položkách v %



V oblasti Osobních problémů se jeví jako nejproblematičtější položky Citová labilita a Úzkostnost, kde jsou výsledky po ukončení vztahu dítě – dobrovolník velmi podobné. U **Citové labilita** došlo ke zlepšení v 51% (z toho 12% velké, 39% mírné zlepšení), ovšem zhruba u 1/3 zůstala stejná. V položce došlo ke zlepšení v 52% (14% velké, 38% mírné zlepšení), ovšem ve 42% zůstala úzkostnost stejná.

V dalších položkách této oblasti můžeme konstatovat následující:

- ◆ Fixace na jinou osobu, Únava dítěte – výsledky podobné – u 45% zůstává stejné, cca 38% zlepšení (spíše mírné)
- ◆ Nesamostatnost a Pocit méněcennosti – zlepšení téměř v 70% (v polovině případů jde o mírné zlepšení)
- ◆ Rozmazlenost – více jak u 1/2 stejné, ale u 40% zlepšení

Poslední oblast Somatické problémy, stejně jako ostatní oblasti, vykazuje ve většině případů zlepšení, což je zřejmé z následujících výsledků jednotlivých položek:

- ◆ Kockavost – 1/3 mírné zlepšení, 2/3 stejné
- ◆ Okusování nehtů – 1/4 zlepšení, v 1/2 zůstává stejné, 1/4 dokonce zhoršení
- ◆ Enuréza, enkopréza - cca 1/3 mnohem lepší, 1/3 o něco lepší, 1/3 stejné
- ◆ Spánek a bolesti břicha – více jak 1/3 zůstává stejná, zlepšení 46% - spánek a 42% - břicho

Souhrn výsledků evaluačních dotazníků – nejvýznamnější změny zaznamenané u dětí po ukončení jich formálního mentoringového vztahu s dobrovolníkem/mentorem

Na základě analýzy získaných výsledků můžeme konstatovat, že nejvýraznější zlepšení, a to u sledovaných položek (tam, kde se u dětí objevoval při vstupu do programu největší a nejčastější problém), je následující:

- ◆ vztahy s vrstevníky – 67%
- ◆ agresivita – 65%
- ◆ sebedůvěra – 64%
- ◆ schopnost vyjádřit pocity – 62%
- ◆ nesoustředěnost – zlepšení 61%
- ◆ samostatné rozhodování – 59%
- ◆ úzkostnost – 52% zlepšení
- ◆ citová labilita – 51% zlepšení
- ◆ odmouvavost a nepořádnost – zlepšení 45%

Další výrazné zlepšení pozorujeme, a to spíše v individuálních případech, u následujících problematických položek:

- ◆ krádeže – 90%
- ◆ záškoláctví, toulky, negativní parta – 70%
- ◆ nesamostatnost – 69%
- ◆ pocit méněcennosti – 66%
- ◆ samostatnost v běžných činnostech – 62% zlepšení
- ◆ aktivita, tvořivost – 56%
- ◆ vztahy s dospělými – 53%
- ◆ začlenění do školního kolektivu – 53%
- ◆ lhaní – 51%

Co říci závěrem?

Jednoduše řečeno – do programu Pět P v letech 2016–2018 vstupovalo nejčastěji 10 leté dítě, které bylo nesoustředěné, citově labilní, mělo problém se sebedůvěrou. Také se mu špatně vyjadřovaly pocity a neumělo se samostatně rozhodovat. Dítě nemělo kamarády. Rodiče si o něm mysleli, že je odmouvavé a nepořádné.

Dítě se scházelo téměř dva roky s dobrovolníkem do 30 let.

Zlepšení se u dítěte projevilo hlavně v komunikaci, snížily se u něj agresivní projevy a začalo lépe vycházet s vrstevníky, i ve škole. Došlo ke zvýšení sebedůvěry, dítě je nyní více samostatné a aktivní. Došlo také k celkovému zklidnění – zlepšila se nesoustředěnost, citová labilita a úzkostnost.

SOUHRNNÁ ZPRÁVA O AUDITECH KVALITY VE STŘEDISCÍCH PĚT P

- ◆ ASOCIACE DOBROVOLNICKÝCH MENTORINGOVÝCH PROGRAMŮ V ČR.
- ◆ AUDITY PROBĚHLY V OBDOBÍ ROKU 2017 A 10/2018.
- ◆ ASOCIACE DOBROVOLNICKÝCH MENTORINGOVÝCH PROGRAMŮ, Z. S.
- ◆ Zpráva o kvalitě poskytovaných služeb středisek Pět P za období: 2017 / 2018

VÝVOJ OD ROKU 2014 do října roku 2018

Plán podpory zvyšování kvality ve střediscích Pět P BYL ROZDĚLEN na 6 Kroků.

Na začátku roku 2014 byla Valným shromážděním Asociace programu Pět P v ČR schválena koncepce „Plán podpory zvyšování kvality ve střediscích Pět P na 3 roky“.

Tato koncepce byla v roce 2016 prodloužena Valným shromážděním Asociace dobrovolnických mentoringových programů do roku 2018.

Plán podpory zvyšování kvality ve střediscích Pět P BYL ROZDĚLEN V ČASE PĚTI LET na „6 KROKŮ KE KVALITĚ.“



Jedná se o tyto kroky:

„6 kroků ke kvalitě“

1. Krok = splněno

2014 – Vstupní metodické audity (jednodenní) ve všech střediscích Pět P (18 středisek), zpracování výstupních auditorůvých zpráv pro každé středisko s uvedením doporučením pro zlepšení kvality. Audity proběhly ve střediscích Pět P během měsíců červen – září 2014. Vytipování 5ti středisek Pět P s nejlepšími výsledky z auditu – doporučená pracoviště dobré praxe.

2. Krok = splněno

11/2014 – I. dvoudenní metodické školení koordinátorů středisek Pět P v Sedlci u Prahy.

3. Krok = splněno

10/2015 – monitoring splnění nápravných opatření uložených při metodických auditech (viz doporučení k nápravě v závěrečné zprávě), které proběhly ve střediscích Pět P během měsíců červen – září 2014.

4. Krok = splněno

fáze A) zaslání dokumentace 6 týdnů předem před sjednaným termínem metodického auditu k prostudování metodikovi,

fáze B) provedení jednodenního metodického auditu ve středisku Pět P,

fáze C) vyhodnocení a uložení doporučení v auditorůvých zprávě pro konkrétní střediska a fáze

fáze D) souhrnné vyhodnocení všech provedených II. metodických auditů, zpracování souhrnné zprávy s doporučeními pro zvyšování kvality a prezentace na setkání členů asociace. V plánu je metodicky podpořit 12–15 středisek Pět P.

5. KROK = SPLNĚNO

7/2016 – Vydání publikace Evaluační metody MENTORING s číslem ISBN = splněno

(autor Mgr. Bohdana Břízová, Ph. D.)

2017 – vydání publikace Manuál programu Pět P, bylo splněno a nový manuál byl slavnostně pokřtěn za přítomnosti zástupců MVČR.

6. KROK = splněno

11/2016 - II. dvoudenní metodické školení koordinátorů středisek Pět P (výjezdové školení).

METODICKÉ AUDITY 2017/2018

Audit byl proveden ve střediscích Pět P, ve městech:

1. Ústí nad Labem
2. Jičín
3. Kroměříž
4. Praha
5. České Budějovice
6. Plzeň
7. Znojmo
8. Třebíč
9. Kladno
10. Kadaň
11. Štětí
12. Zlín

100% = 12 středisek Pět P

Bylo auditováno jedenáct zásadních metodických kritérií, která byla vyhodnocována, jako splněno bez výhrad, splněno s doporučením, nesplněno s doporučením nápravy. Každé auditované středisko Pět P obdrželo písemnou zprávu z metodického auditu.

Vyhodnocení zásadních metodických kritérií:**1. Cíle a zásady poskytování programu**

STŘEDISKO má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a okruh osob, kterým je program určen.

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska mají stanoven veřejný závazek, KTERÝ JE ZVEŘEJNĚN NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH, PŘÍPADNĚ V LETÁKU APOD.

2. Ochrana práv dítěte a dobrovolníka

STŘEDISKO má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním programu mohlo dojít k porušování lidských práv a jak by středisko postupovalo, kdyby k porušení těchto práv došlo

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska mají stanovena pravidla pro ochranu dětí i dobrovolníka.

3. Jednání se zájemcem o program

STŘEDISKO má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce (DÍTĚ, ZÁKONNÉ ZÁSTUPCE A DOBROVOLNÍKA) o program srozumitelným způsobem

Projednává se zájemcem o program jeho požadavky, očekávání, osobní cíle ...které by bylo možné realizovat prostřednictvím programu

Má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o program

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska mají stanoven postup pro jednání se zájemcem (dítě, rodina) i dobrovolníkem.

4. Smlouva o poskytování programu

STŘEDISKO má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy, podle těchto pravidel postupuje

STŘEDISKO při uzavírání smlouvy postupuje tak, aby dítě rozumělo obsahu a účelu smlouvy

STŘEDISKO sjednává obsah a rozsah programu s ohledem na osobní cíl dítěte

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska uzavírají smlouvu. Nápravy: Obsah smlouvy – drobné opravy u 4 středisek.

5. Individuální plánování průběhu programu

STŘEDISKO má písemně zpracována vnitřní pravidla pro individuální plánování programu, podle těchto pravidel postupuje

STŘEDISKO má písemně zpracována pravidla pro vedení individuálních záznamů

STŘEDISKO společně s dítětem, rodičem a dobrovolníkem plánuje, hodnotí, případně mění průběh poskytování programu

STŘEDISKO má pro práci s dítětem, zákonnými zástupci a dobrovolníky kvalifikovaného pracovníka

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska DODRŽUJÍ METODICKÝ POSTUP PRŮBĚHU SCHŮZEK DOBROVOLNÍKA A DÍTĚTE, ZAZNAMENÁVAJÍ průběh SCHŮZEK A VYHODNOCUJÍ. Nápravy – způsob uložení, práce se záznamy, ochrana dat u 4 středisek.

6. Dokumentace o poskytování programu

STŘEDISKO má písemně zpracována pravidla pro vedení dokumentace o osobách, kterým je program poskytován, včetně pravidel nahlížení do dokumentace

STŘEDISKO chrání osobní a zvláštní údaje v souvislosti se vstupem v platnost nového legislativního rámce ochrany osobních údajů (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES obecné nařízení o ochraně osobních údajů, tzv. GDPR).

STŘEDISKO má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení programu

Vyhodnocení:

70% = má provedeny změny gdpr

Nápravy: Obsah smlouvy, doplnění všech předepsaných dokumentů admp, zavedení do praxe.

7. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování programu

STŘEDISKO má písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností

STŘEDISKO informuje DÍTĚ, DOBROVOLNÍKA A ZÁKONNÉ ZÁSTUPCE o možnosti podat stížnost, jakou formou, komu, jakým způsobem, o možnosti zvolit si svého zástupce. S těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci STŘEDISKA

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska mají postup v rámci organizace Nápravy – způsob vyhodnocení stížností, jejich zaznamenávání.

8. Návaznost poskytovaného programu na další dostupné zdroje

STŘEDISKO vytváří příležitosti, aby se DĚTI mohly zapojovat do běžného života a mohly využívat běžně dostupné služby

STŘEDISKO spolupracuje s právníckými i fyzickými osobami, které osoba označí

STŘEDISKO zprostředkovává DÍTĚTI služby jiných fyzických i právníckých osob

STŘEDISKO podporuje DÍTĚ v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska navazují na návazné zdroje. SAMI ZDROJE VYHLEDÁVAJÍ. Bez náprav.

9. Informovanost o poskytovaném programu

STŘEDISKO má zpracován soubor informací o poskytované službě a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je program určen

Vyhodnocení:

100% = Všechna střediska leták. 70% má zpracovány informace pro děti samostatně. bez náprav.

10. Mimořádné situace

STŘEDISKO má písemně definovány mimořádné situace, které mohou nastat při poskytování jeho programu a postup při jejich řešení

Vede dokumentaci o mimořádných situacích.

Vyhodnocení:

100% = Všechna STŘEDISKA ZAZNAMENÁVAJÍ průběh schůzek, KTERÉ PRAVIDELNĚ vyhodnocují, řeší mimořádné informace. Mají supervizi, KDE JSOU MIMOŘÁDNÉ SITUACE VYHODNOCOVÁNY. KOORDINÁTOR JE DOBROVOLNÍKOVI K DISPOZICI KE KONZULTACI OSOBNĚ NEBO HNED NA TELEFONU.

11. Zvyšování a hodnocení kvality programu

STŘEDISKO průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování programu v souladu s definovaným posláním, cílem a zásadami programu a osobními cíli DÍTĚTE

STŘEDISKO zapojuje do hodnocení programu také zaměstnance a další fyzické i právnícké osoby

využívá stížností jako podnět pro rozvoj programu

Vyhodnocení:

60% = STŘEDISEK vyhodnocují pravidelně a dle metody mentor (nové poe). Nápravy – zlepšení metodické práce s metodou mentror VE STŘEDISCÍCH PĚT P.

DOPORUČENÍ METODIKA

Na základě shrnutí poznatků z individuálně provedených návštěv a provedení metodických auditů doporučuji výboru asociace zaměřit se na tyto oblasti:

Zaučení nově nastupujících koordinátorů funguje jen částečně, cca 50% je zaučeno. Situace personální je náročná a tedy je třeba informovat vedení organizací o nutnosti zaučení nových koordinátorů a zavést dobrou praxi např. Pět P Praha, v zaučení nového koordinátora.

Individuální supervize/intervize – převažují nad skupinovými. Je důležité, aby do interakce vstupoval prvek nezávislého externího supervizora, ale je také velice dobrou praxí, že když není možnost využít supervize externisty, tak jsou urgentní požadavky dobrovolníků řešeny intervizí, individuálně.

Ochrana osobních údajů a zvláštních údajů není pro střediska Pět P novinkou, jen doporučuji zpřesnit procesy a v oblasti zvláštních údajů dbát zvýšené opatrnosti v uchovávání informací. Psychologické testy/výsledky – řádně chránit, uložení řešit především u psychologa, v jeho ambulanci.

Důraz na zlepšení metodické práce s metodou vyhodnocení Mentor. Doporučuji zavést roční (1x na setkání) vzdělávání v oblasti metody Mentor.

V oblasti dokumentace doporučuji více specifikovat tzv. Nadstandardní „služby“ (vožení dětí vozidlem apod.) mít vždy písemně ošetřeno, a písemně sjednáno se zákonným zástupcem dítěte.

Dbát na zvýšenou ochranu osobních práv dítěte. Doporučuji dodržovat postup ochrany (dle GDPR ADMP) ke zveřejňování fotek dětí z aktivit, je třeba mít souhlas se zveřejněním konkrétní fotografie od zákonného zástupce.

Pro ADMP zpracovala dne 8. 10. 2018

Mgr. Bc. Hana Hudáková, DiS.

Auditorka a metodička Asociace dobrovolnických mentoringových programů v ČR.





Kontaktní údaje

Asociace dobrovolnických mentoringových programů, z.s.
Kaznějovská 51
323 00 Plzeň – Bolevec
Předsedkyně: PhDr. Dagmar Cruzová
IČ: 26537664
Číslo bankovního účtu: 1942723389/0800
Email: info@admp.cz, cruzova@volny.cz
Web: www.admp.cz
FB: [@asociacedmp](https://www.facebook.com/asociacedmp)
Datová schránka : 8zpj3u



Asociace
dobrovolnických
mentoringových
programů