

Obsah:

Úvod aneb k čemu je výzkum?	5
1 Evaluace	9
1.1 Co je to evaluace?	9
1.2 O čem přemýšlet, než se do evaluace pustíme?	10
1.3 Hlavní typy evaluace	10
1.4 Techniky evaluace	10
1.5 Etické otázky výzkumu	10
1.6 Jak vnímat hranice interpretace výzkumů?	11
Shnutí, kontrolní otázky	13
2 Evaluace potřeb	14
2.1 Jaký je účel evaluace potřeb?	14
2.2 Kdo jsou rozhodující participanti?.....	15
2.2.1 Evaluace potřeb cílové skupiny	15
2.2.2 Evaluace potřeb klientů/klientek organizace	16
2.3 Jaký postup zvolit?	16
2.3.1 Tvorba vlastního projektu	16
2.3.2 Příklad standardizovaného dotazníku (Camberwelský formulář pro hodnocení potřeb CAN)	22
Shnutí, kontrolní otázky	23
3 Prolog k evaluaci kvality, evaluaci výsledku a evaluaci spokojenosti:	
Problémy se sledováním kvality v sociálních službách	24
3.1 Proč je problematické hodnotit sociální služby?	24
3.2 Jak měřit kvalitu?	24
3.3 Přípomínka pro manažery a manažerky aneb čemu slouží dokumentace	25
Shnutí, kontrolní otázky	26
4 Evaluace kvality	27
4.1 Jaký je účel evaluace kvality?	27
4.2 Kdo jsou rozhodující participanti?	27
4.3 Jaký postup zvolit?	28
4.3.1 Tvorba vlastního projektu	28
4.3.2 Příklad standardizovaného dotazníku (PACT Model Fidelity Review)	30
Shnutí, kontrolní otázky	31
5 Evaluace spokojenosti klienta	32
5.1 Jaký je účel evaluace spokojenosti?	32
5.2 Kdo jsou rozhodující participanti?	32
5.3 Jaký postup zvolit?	33
5.3.1 Tvorba vlastního projektu	33
5.3.2 Příklad standardizovaného výzkumu spokojenosti	35
Shnutí, kontrolní otázky	37
6 Evaluace výsledku	38
6.1 Jaký je účel evaluace výsledku?	38
6.2 Kdo jsou rozhodující participanti?	39
6.3 Jaký postup zvolit?	39
Shnutí, kontrolní otázky	40

7	Analýza informovanosti o organizaci a poskytovaných službách	41
7.1	Jaký je účel evaluace informovanosti?	41
7.2	Kdo jsou rozhodující participanti?	42
7.3	Jaký postup zvolit?	44
	Shrnutí, kontrolní otázky	47
8	Ekonomické evaluace	48
8.1	Jaký je účel ekonomické evaluace?	48
8.2	Jaký postup zvolit?	48
8.2.1	Analýza nákladů	48
8.2.2	Analýza efektivnosti nákladů	49
8.2.3	Analýza užitečné hodnoty nákladů	49
8.2.4	Analýza poměru nákladů a přínosu	49
	Shrnutí, kontrolní otázky	49
	Závěr	50
	Slovník klíčových pojmů	51
	Použitá literatura a odborné prameny	56