

Projekt diplomové práce

Jméno: Vojtěch Lopour

Osobní číslo: 86434335

Imatrikulační rok: 2019

Vedoucí práce: Mgr. Petr Vrzáček

Předběžný název DP: Rozvoj kvality sociální služby tlumočení do českého znakového jazyka na základě práce se stížnostmi na poskytovanou službu.

Vstupní diskuze problému:

Téma práce vychází z povinnosti poskytovatelů sociálních služeb zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým službu poskytují, kterou poskytovatelům ukládá Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách spolu s metodickými pokyny Ministerstva práce a sociálních věcí. Podrobné rozpracování je uvedeno ve standardu č. 7 Standardů kvality sociálních služeb. Z vlastní praxe působení v několika organizacích zprostředkovávajících sociální službu tlumočení do českého znakového jazyka se často ze stran organizací setkávám s názory, že zavádění standardů je pouze mechanický systém byrokracie bez efektivních výsledků. Matoušek a kol. (2007) ovšem nahlíží na dobře nastavený a funkční nástroj hodnocení kvality a spokojenosti klientů jako efektivní způsob odhalení například případného špatného zacházení s klienty, a zároveň umožňuje získávat poznatky o postupech služeb organizace, které mohou klienti vnímat jako zatěžující, či nesmyslné. Souhlasím s tvrzením, že efektivita a naplnění cílů standardů kvality sociálních služeb spočívá primárně v jejich vhodném a účelném interním zpracování. Z mého pohledu může takovýto nástroj sloužit nejen jako ochrana uživatele před nedostatky a negativy postupů poskytované služby, ale také jako ukazatel postupů a způsobů poskytování služeb, které jsou klienty vnímány pozitivně, což je pro úspěšný chod organizace zásadní informace v souvislosti s vyhodnocováním vhodného nastavení postupů poskytování služeb.

Aby byl nástroj pro podávání a práci se stížnostmi na kvalitu poskytování služeb pro organizaci efektivní a smysluplný, je dle mého názoru při tvorbě interního postupu tohoto standardu důležité zaměřit se ne pouze na efektivní způsob možnosti podání stížností, ale především práce s nimi a jejich předání osobám, které jsou s poskytováním služby spjati. Bez vhodně zvoleného přístupu k uchopení stížností, jejich sdílení napříč organizací, hodnocení a vyvozování závěrů, ztrácí možnost pouhého mechanického podání stížnosti na kvalitu služby význam.

Zajímá mě, do jaké míry je poskytovatel služby tlumočení do českého znakového jazyka schopen uchopit tento standard nad rámec „pouhého“ legislativního plnění, a zároveň jaké metody a postupy aplikuje v procesu práce se stížnostmi.

Jako důležité pro svou práci považuji věnovat pozornost oblasti samotné práce se stížnostmi v procesu jejich hodnocení. Zajímá mě, jak poskytovatel služby o stížnostech přemýšlí a jaké jsou možnosti, metody, způsoby promítnutí jejich vyhodnocení do poskytování služby. Pro úspěšnou a smysluplnou práci se stížnostmi na kvalitu služby je nezbytné v procesu práce se stížnostmi obsah stížností vyhodnocovat a zacházet s ním tak, aby mohlo dojít k jejich napravení, či popření. Jedná se o přirozený a zároveň efektivní způsob rozvoje kvality poskytované služby.

Teoreticko-metodologické východisko

Výchozím teoretickým rámcem, o který se bude diplomová práce opírat, je pojetí poskytovatele služeb jako „učící se organizace“, kde na základě sledování interních a externích procesů, vlivů a jejich zhodnocování, může organizace při dobře nastavených interních procesech dojít do fáze učení se, a tím se rozvíjet (Senge, 2007). Součástí organizační struktury jsou mimo jiné i procesy práce se stížnostmi, které jsou stěžejním tématem této práce, které mohou být pro organizaci v procesu učení se velkým přínosem (Duda, 2008).

V teoretické části diplomové práce budu čerpat z české a zahraniční literatury, z českých autorů, kteří se věnují problematice standardů kvality sociálních služeb a oblasti práce se stížnostmi (Čermáková, 2002, Sýkorová, 2008, Holasová Malík, 2014) a ze zahraničních autorů (Foster, 2016, Mateides, 1999).

Vedle odborné literatury budu ve své diplomové práci čerpat z článků publikovaných v odborných časopisech, opět českých i zahraničních. Pro definování výchozí oblasti, ze které zkoumaný fenomén práce se stížnostmi na kvalitu sociálních služeb vychází, využiji současné legislativní předpisy pro české prostředí.

Dále chci v rámci diplomové práce sledovat a popsat současné světové trendy v oblasti práce se stížnostmi, a to od různých pohledů a přístupů ke stížnostem na kvalitu sociálních služeb ze strany klientů, jejich pozitiva, či negativa směrem k poskytovateli, po možné způsoby technických zpracování podávání a práce se stížnostmi a samotnou práci se stížnostmi a způsoby zpětné vazby směrem ke klientovi.

Teoretická část práce také přiblíží specifika fungování sociální služby tlumočení českého znakového jazyka a oblasti s touto službou spojené, které mohou přímo či nepřímo ovlivňovat oblast práce se stížnostmi na kvalitu služby (Červinková Houšková, 2008, Hynková Dingová, 2013, Pospíšilová, 2010).

V empirické části práce se budu přímo zabývat procesem podávání stížností na kvalitu sociální služby a práce s nimi v konkrétní organizaci, která je poskytovatelem tlumočnické služby pro neslyšící, která mne sama oslovila s prosbou diagnostikování jejich interního procesu práce se stížnostmi externí osobou. Dle popisu metodika organizace se interní proces organizace snaží pracovat s důslednou vyhodnocováním obdržených stížností s cílem zlepšení kvality poskytované služby. V rámci výzkumu budu zkoumat interní zpracování a metodiky celého procesu podávání a práce se stížnostmi v organizaci, mechanismy práce se stížnostmi se zaměřením na existenci/absenci způsobů zrcadlení obdržených stížností v poskytování služby. Po vyhodnocení výzkumu a jeho interpretování očekávám, že budu schopen organizaci nabídnout materiál, který zachycuje popis současné praxe v oblasti práce se stížnostmi v jimi interně nastaveném systému. Součástí diagnostiky procesu budou formulovaná doporučení a možné žádoucí změny v procesu. Interpretaci výsledků výzkumu spolu s doporučeními zprostředkují účastníkům výzkumu a vedení organizace. Následnou analýzu prezentovaných výsledků účastníkům výzkumu a jejich zpětná vazba mě dovede k další diskuzi a závěrům vztaženým k praxi. Výsledky výzkumu mohou být organizaci inspirací a materiálem pro zhodnocení současného nastavení procesu práce se stížnostmi a jeho možné změny.

Empirickou část práce chci propojit s teoretickou částí prostřednictvím porovnání poznatků z odborné literatury a legislativního ukotvení fenoménu stížností s výsledky výzkumu, který se zaměří na reálnou praxi a práci se stížnostmi v konkrétní organizaci.

Cíl práce:

Cílem diplomové práce bude prostřednictvím metod kvalitativního výzkumu **zmapovat současnou praxi práce se stížnostmi v dané organizaci, která je poskytovatelem tlumočnických služeb pro neslyšící**. Poznatky z výzkumu mohou doplňovat, upřesňovat či konfrontovat současné poznatky o tématu stížností na kvalitu sociálních služeb. Získané poznatky se pokusím transformovat do podoby doporučení pro danou organizaci, které mohou sloužit jako inspirace pro zavedení potřebných změn ke zlepšení kvality služby daného poskytovatele.

Návrh metody a postupu

Metodologie výzkumu

Do prostředí organizace vstupuji externě v roli výzkumníka. Doufám, že mi tato role umožní získat si důvěru participantů výzkumu a navodit bezpečné prostředí pro kontakt s nimi, abych co nejlépe porozuměl jejich výpovědím a tím se pokusil zodpovědět výzkumnou otázku. Výzkumná strategie bude spočívat v kvalitativní metodě polostrukturovaných rozhovorů s participanty výzkumu a analýze interních dokumentů organizace. Jednotlivé rozhovory budou nahrávány na diktafon, zároveň budu během rozhovorů pořizovat field notes. Získaná

data následně roztřídím do předem zvolených tematických celků a provedu otevřené a selektivní kódování výpovědí jednotlivých respondentů. Technikou triangulace se pokusím zvýšit validitu prováděného výzkumu. Technika bude spočívat především v kombinaci různých datových zdrojů a jejich porovnávání. V případě mého výzkumu se jedná o analýzu interních dokumentů práce se stížnostmi a rozhovory s participanty, které budou vzájemně také porovnávány.

Očekávám, že rozbor výpovědí otevře i nová témata/kategorie, která/které budou po vyhodnocení rozhovorů do výsledků výzkumu zapracovány. Výsledky výzkumu budou interpretovány za pomoci techniky vyložení karet (Švaříček, 2007). Metodu polostrukturovaných rozhovorů shledávám jako nejvhodnější, protože je vhodným nástrojem pro porozumění názorům a pohledům jednotlivých osob zainteresovaných ve zkoumané problematice, a to bez omezení možností odpovědí, které například metoda dotazníků, bez přítomnosti výzkumníka a blízkého kontaktu s respondentem, nezaznamená.

Účastníci výzkumu

Účastníci výzkumu budou osoby podílející se na poskytování služby tlumočení pro neslyšící a chodu dané organizace. Vedení organizace, ve které bude výzkum probíhat, předběžně cíleně oslovilo jednotlivce, kteří jsou pro uskutečnění výzkumu cílovými participanty. Dostatečné množství oslovených participantů již souhlasilo s účastí na výzkumu. Mnou oslovení potenciální participanti budou vybráni tak, aby byly ve výzkumu zastoupeny všechny role, které do procesu práce se stížnostmi vstupují, nebo ho mohou ovlivnit. Konkrétní výběr bude upřesněn v průběhu výzkumu. Rozhovorů plánuji realizovat devět až třináct, v závislosti na průběhu výzkumu a vyhodnocení, zda je vzorek pro validní výsledek výzkumu dostačující. V současné době zvažuji zahrnutí participantů z těchto oblastí:

- Metodici standardů kvality sociálních služeb a interních předpisů dané organizace
- Vedení organizace
- Vedoucí tlumočnického týmu
- Tlumočníci
- Klienti

Etické aspekty

Největším etickým rizikem ve výzkumu je maximální zachování anonymity organizace, ve které výzkum bude probíhat a jejíž interní nastavení práce se stížnostmi je diagnostikováno. Toto riziko bylo v komunikaci mezi mnou a vedením organizace, která o spolupráci zažádala, několikrát nadneseno a odsouhlaseno, že výzkum může probíhat i za takových podmínek. Z tohoto důvodu budou všechny rozhovory nahrávány pouze s informovaným písemným souhlasem všech respondentů. Při interpretování výsledků se budu snažit o maximální anonymizaci informací, které by mohly vést k identifikování zainteresované organizace, či jednotlivých respondentů. Z tohoto důvodu jsem došel k závěru, že mezi participanty výzkumu nebudu cíleně zahrnovat uživatele tlumočnické služby konkrétní organizace, ve které bude výzkum probíhat.

Harmonogram zpracování diplomové práce

- **prosinec – únor 2020** – vyhledávání a studium literatury, zpracování teoretických podkladů diplomové práce z dostupné literatury
- **únor 2021** – příprava na rozhovory s participanty výzkumu – studium interních materiálů organizace, tvorba rozhovorů pro sběr dat
- **březen – duben 2021** – oslovení respondentů, sběr dat prostřednictvím rozhovorů
- **duben 2021** – zpracování získaných dat, analýza dokumentů a rozhovorů, vyhodnocení a zpracování výsledků, interpretace výsledků výzkumné části
- **duben 2021 – květen 2021** – finální úprava diplomové práce, odevzdání práce
- **průběžně**: konzultace s vedoucím práce, konzultace s kolegy na diplomovém semináři

Předběžná bibliografie k tématu

- ARMSTRONG, M., 2007, *Řízení lidských zdrojů. Nejnovější trendy a postupy*. Praha: Grada Publishing
- ARMSTRONG, M., STEPHEN T., 2015, *Řízení lidských zdrojů. Moderní pojetí a postupy*. Praha: Grada Publishing, a.s.
- ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D., *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, ISBN 978-80-262-0027-2
- ČERMÁKOVÁ, K., JOHNNOVÁ, M., 2002, *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, ISBN 80-86552-45-4
- ČERVINKOVÁ HOUŠKOVÁ, K., 2008, *Specifika tlumočení pro neslyšící. Vyd. 1*. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, ISBN 978-80-87153-59-8
- DUDA, J., 2008, *Řízení lidských zdrojů*. Ostrava: Key Publishing s.r.o., ISBN 978-80-87071-89-2
- FOSTER, N., MATHURIN D., REECE C., 2016, *Good Practice guidance for handling complaints concerning adults and children social care services*
- GABRIŠOVÁ, V., 2017, *Sborník stanovisek veřejného ochránce práv. Kontrolní orgány Kancelář veřejného ochránce práv*, ISBN 978-80-87949-39- 9 2
- GALVAS, M., GREGOROVÁ, Z., *Sociální zabezpečení. 1. vydání*. Brno: Masarykova univerzita, ISBN 80-210-2292-2
- HÁJEK, K., 2006, *Práce s emocemi pro pomáhající profese*. Praha: Portál
- HAWKINS, P., SHOHET, R., 2004, *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, ISBN 80-7178-715-9
- HERMAN, J., 2008, *Základy managementu sociálních služeb*. Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotnických oborů ISBS 8070134771
- HOLASOVÁ MALÍK, V., 2014, *Kvalita v sociální práci a sociálních službách. 1. vyd.* Praha: Grada, ISBN 978-80-247-4315-8
- JOHNOVÁ, M., 2004, *Standardy kvality sociálních služeb*. MPSV, Praha, ISBN 80-86552-23-3
- KOZLOVÁ, L., 2005, *Sociální služby*. Praha: Triton, ISBN 80- 2754-662-7
- KRUTILOVÁ, D. a kol., 2008, *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb
- MATEIDES, A., 1999, *Spokojnosť zákazníka a metódy jej merania. 1. diel (Koncepty a skúsenosti)*. Bratislava: EPOS, ISBN 80-8057-113-9
- SENGE P., 2007, *Pátá disciplína. Teorie a praxe učící se organizace*. Praha: Management Press, ISBN 978-80-7261-162-1.
- ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K., 2007, *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

SÝKOROVÁ J., 2008, *Hodnocení kvality a kontrola v sociálních službách, seminář organizovaný o.s. Instand, Praha*

Články

GILLESPIE, A., 2020, *Learning from complaints in healthcare: a realist review of academic literature, policy evidence and front-line insights BMJ Quality & Safety*

HYNKOVÁ DINGOVÁ, N., kolektiv studentek, 2013, *Komunitní tlumočení pro neslyšící v České Republice 1. část – uvedení do situace. ToP, č. 109, s. 13. ISSN 1240-4159*

LISTER, G., 2018, *Handling Complaints in Health and Social Care: International Lessons for England*

POSPÍŠILOVÁ, M., 2010, *Nepochopení a zaměňování role tlumočnicka., ToP, č. 96, s. 8–9, ISSN 1210-4159*

SIMONS, K. *Complaints Procedures in Social Services departments.*

UHEREK, P. 2018, *Některé praktické problémy spojené s vyřizováním stížností podávaných v souvislosti s poskytováním zdravotních služeb.*

Legislativa

Vyhláška č. 505/2006 k zákonu o sociálních službách v platném znění

Vyhláška č. 150/1958, o vyřizování stížností, oznámení a podnětů pracujících.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Zákon č. 100/1998 Sb. o sociálním zabezpečení