

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá řízením kvality v sociální službě, poskytující adiktologickou péči. Jejím cílem je zjistit a popsat, jak přistupuje ke kvalitě vybrané kontaktní centrum a jaké metody a nástroje jsou ve službě využívány pro rozvoj kvality. Dílčím cílem je návrh doporučení, jak podporovat další rozvoj kvality ve zkoumané službě.

V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy týkající se kvality v sociálních službách poskytujících adiktologickou péči. Pro kvalitativní výzkum byla zvolena metoda případové studie. Data byla získána pomocí polostrukturovaných interview s pracovníky zkoumané služby a prostřednictvím analýzy dokumentů. Zpracování dat probíhalo formou otevřeného kódování.

Hlavním zjištěním je, že pro řízení kvality kontaktní centrum nepoužívá model kvality typu excellence. Kvalita a její rozvoj jsou důležitou součástí celkového řízení a fungování kontaktního centra. Služba nemá speciálně definovaná kritéria kvality a vědomě nestanovuje indikátory pro její sledování. Pro rozvoj kvality kontaktní centrum využívá hlavně nástroje, jež jsou k dispozici v rámci běžného fungování služby. Jedná se o operační manuál, porady (provozní, hodnotící, klientské, s klienty, metodické), supervize, vzdělávání, teambuilding, dotazníky spokojenosti klientů a etický kodex.

Klíčová slova: kvalita, management kvality, kvalita adiktologických služeb, kritická sociální práce