



UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Fakulta humanitních studií

Katedra studií občanské společnosti

**Standardy kvality sociálních služeb z hlediska
procesu tvorby písemných standardů v některých
organizacích občanského sektoru**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Dana Moree, Dr.

Autorka diplomové práce: Bc. Magdaléna Strouhalová

Praha 2010

Formální prohlášení a poděkování:

Prohlašuji, že jsem tuto diplomovou práci vypracovala samostatně a s použitím literatury uvedené v seznamu literatury.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

Při zpracování textu jsem byla odborně vedena radami a instrukcemi vedoucí diplomové práce, Mgr. Dany Moree, Dr., za což jí tímto velmi děkuji.

Další velké poděkování patří mému manželovi, za podporu, kterou mi během studia poskytoval.

V Praze dne

.....

Magdaléna Strouhalová

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá tématem standardů kvality sociálních služeb a procesem tvorby písemných standardů kvality v některých organizacích občanského sektoru poskytujících sociální služby. V teoretické části se věnuje zejména nové právní úpravě sociálních služeb a jejím principům, mezinárodním souvislostem; dále pak samotným standardům kvality a různým nástrojům, které s nimi souvisí, jako inspekce kvality sociálních služeb, registrace poskytovatelů a vzdělávání pracovníků v sociálních službách. Empirická část se věnuje vyhodnocení výzkumu zaměřeného na proces tvorby písemných standardů kvality ve zkoumaných organizacích a prezentaci dat získaných zejména formou pozorování a dotazníkového šetření v organizacích.

Abstract

This graduation thesis is concerned with the topic of quality standards in social care and the formation process of written quality standards in some organizations in the civic sector, which offer social services. The theoretical section of this thesis concerns new legal arrangement of social services, their principles and international connections; as well as standards of quality of themselves and of the different tools which are related to them, for example inspection of the quality in social services, registration of providers and education of employees in social care services. The empirical section deals with evaluation of the research focused on the process of formatting written quality standards in organizations which were under investigation and on the presentation of obtained data which were gained, especially by observation and questionnaire inquiry in organizations.

Klíčová slova

Standardy kvality sociálních služeb, písemné standardy kvality, zákon o sociálních službách, proces tvorby písemných standardů kvality, občanský sektor, sociální poradenství, inspekce kvality v sociálních službách, výzkum procesu tvorby písemných standardů kvality.

OBSAH

1. Úvod	5
2. Obecná část	8
2.1. Vymezení důležitých pojmů	8
2.1.1. Standardy kvality sociálních služeb	8
2.1.2. Písemné standardy kvality	9
2.1.3. Legislativa vztahující se k sociálním službám	9
2.1.4. Sociální služba	10
2.1.5. Klient sociální služby	10
2.1.6. Poskytovatel sociální služby	11
2.1.7. Sociální poradenství	11
2.1.8. Občanský sektor	12
2.1.9. Organizace občanského sektoru	12
2.1.10. Příspěvková organizace	14
2.2. Výzkumné otázky a metody	15
2.2.1. Výzkumné otázky	15
2.2.2. Metody	17
2.2.2.1. Celková strategie výzkumu	17
2.2.2.2. Použité metody	18
2.3. Právní úprava sociálních služeb	20
2.3.1. Situace před přijetím zákona o sociálních službách a související legislativy	21
2.3.2. Zákon o sociálních službách – historie přípravy, nové prvky	24
2.3.3. Mezinárodní souvislosti a principy nové právní úpravy	27
2.3.3.1. Mezinárodní souvislosti	27
2.3.3.2. Principy nové právní úpravy ČR	31
2.3.4. Podpora kvality sociálních služeb instituty registrace, inspekce a vzdělávání pracovníků	34
2.4. Standardy kvality sociálních služeb	40
2.4.2. Dělení standardů kvality sociálních služeb	42
2.4.3. Druhové standardy kvality	44
2.4.3. Písemné standardy kvality – obraz organizace	46

3. Praktická část	49
3.1. Úvod do výzkumu	49
3.2. První fáze sběru dat	50
3.2.1. Metody	50
3.2.2. Popis zkoumaných organizací	52
3.2.3. Průběh první fáze sběru dat a vlastní poznatky	54
3.3. Druhá fáze sběru dat	59
3.3.1. Metoda	59
3.3.2. Vlastní poznatky z druhé fáze sběru dat	60
4. Závěr	73
5. Seznam použité literatury a informačních zdrojů	79
5.1. Literatura	79
5.2. Diplomové práce, realizované výzkumy a projektové zprávy	82
5.3. Analyzované dokumenty organizací	83
5.4. Webové stránky	83
5.5. Legislativa a mezinárodní dokumenty	84
6. Přílohy	86
6.1. Povinnosti poskytovatele sociální služby	86
6.2. Standardy kvality sociálních služeb	88
6.3. Průvodní dopis k dotazníku, dotazník	92
6.4. Vyhodnocení dotazníků	96
7. Projekt diplomové práce	105
8. O autorce	110
9. Rejstřík	111

1. ÚVOD

Nadepsané téma jsem zvolila z několika důvodů, přičemž hlavním z nich je skutečnost, že problematika souvisí s mou osobní profesní zkušeností jakožto zaměstnance organizace občanského sektoru poskytující sociální služby a tudíž podléhající podmínkám zákona o sociálních službách, který institut Standardů kvality sociálních služeb (dále jen standardů kvality) zavedl do našeho právního pořádku. Dalším důvodem je, že mé předchozí odborné vzdělání je zaměřeno na právo, což u mne vede k přirozené inklinaci k otázkám, jež se nějakým způsobem dotýkají platné právní úpravy, jako je tomu u tématu standardů kvality. Některé z organizací občanského sektoru jsou založeny za účelem poskytování sociálních služeb, a proto je pro ně v současné době splnění podmínek uložených zákonem o sociálních službách existenční záležitostí. Zákon o sociálních službách je v platnosti od 1. ledna 2007 a z odborných článků, pozorování, jež jsem uskutečnila v rámci přípravy této práce i z rozhovorů s pracovníky v sociální oblasti vyplývá, že stále ještě zdaleka ne všechny organizace novým požadavkům ohledně standardů kvality vyhovují. V našem prostředí je dle mého názoru málo monografií

zabývajících se zaváděním standardů kvality z hlediska praktických zkušeností s tímto procesem - tato práce je mým pokusem o příspěvní k diskusi.

Aspektem, který hrál v rozhodování o tématu významnou roli, byla skutečnost, že díky dosavadní praxi v oboru odborného sociálního poradenství mám, jak se domnívám, dostatek praktických zkušeností potřebných ke komplexnímu pochopení problematiky standardů kvality a posouzení, zda písemné standardy kvality skutečně odráží praxi té které organizace. To je důvodem, proč jsem se v praktické části práce zaměřila zejména na organizace poskytující odborné sociální poradenství.

V průběhu studia jsem se tématem standardů kvality zabývala v rámci předmětu Praxe v občanském sektoru pod vedením Mgr. Dany Moree, Dr., kdy tématem mého praktického výzkumu byla otázka: „Jak probíhá v některých neziskových organizacích vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?“.

Svou práci uvádím teoretickou, resp. obecnou částí, jejímž cílem je definovat některé důležité pojmy vztahující se k tématu, ukotvit práci v oboru studií občanské společnosti, formulovat výzkumné otázky a nastínit metody výzkumu. V další kapitole si kladu za cíl seznámit s teoretickým pozadím vztahujícím se k zákonu o sociálních službách a shrnout, co nového do oblasti sociálních služeb přinesl, protože jde o téma neoddelitelné od problematiky standardů kvality a potřebné k pochopení tohoto nástroje. Významná část je pak věnována samotným standardům kvality, jejich jednotlivým bodům a kritériím. V posledním oddíle se budu velmi stručně zabývat mezinárodními souvislostmi v oblasti zajišťování kvality v sociálních službách.

Obsahem praktické části práce je popis zkoumaných organizací, uvedení výsledku sběru dat, popis průběhu výzkumu, prezentace zjištěných skutečností a pokus o jejich zobecnění formulací návrhů a doporučení pro dobrou praxi při vytváření písemných standardů kvality.

Původně jsem zamýšlela učinit výzkum ve větším počtu organizací, než v jakém jsem měla možnost, narážela jsem však na do jisté míry pochopitelnou neochotu nechat cizí osobu proniknout hluboko do chodu organizace (zvláště v souvislosti s kvalitou služeb) a umožnit jí nahlížet do interních dokumentů. Stěžejní část výzkumu proběhla v Centru sociálních služeb Praha, příspěvkové organizaci Magistrátu hlavního města

Prahy, resp. ve dvou jeho odborných útvech - Poradně pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy a Informačním a poradenském centru Kontakt. Další výzkum jsem uskutečnila v Národní radě osob se zdravotním postižením v rámci projektu Poradenství pro uživatele sociálních služeb, což mi poskytlo srovnání s jinou významnou etablovanou organizací na území hlavního města Prahy poskytující odborné sociální poradenství.

Podstatu a cíl své práce spatřuji v informování čtenáře o standardech kvality, v podrobném vysvětlení tohoto institutu, jeho legislativního pozadí a ve zhodnocení toho, jak se s vytvářením písemných standardů kvality potýkají ve zkoumaných organizacích občanského sektoru, včetně vyzdvižení toho, co přispívá k dobré praxi. Práce si také klade za cíl upozornit na překážky a obtíže, které nejčastěji proces vytváření písemných standardů provázejí, a které možná přispívají k tomu, že písemné standardy kvality nejsou ještě v mnoha organizacích kompletně dotvořeny, ač to ukládá zákon. Zároveň se ve své práci ptám, zda pracovníci hodnotí písemné standardy kvality jako přínos pro svou práci.

Se zřetelem na všechna výše uvedená kritéria bych chtěla svou diplomovou prací přispět k lepší informovanosti o problematice a k diskusi o podmínkách pro vytváření písemných standardů kvality. Věřím, že intenzivní diskuse odborníků na toto téma mohou přispět ke zlepšení podmínek pro tvorbu hodnotných standardů kvality.

2. OBECNÁ ČÁST

2.1. VYMEZENÍ DŮLEŽITÝCH POJMŮ

Na samotný úvod práce považuji za nezbytné definovat klíčové pojmy, které často uvádím a které se váží k problematice standardů kvality a vysvětlit je v tom smyslu, ve kterém je budu v textu používat. Standardy kvality v mnoha směrech souvisejí s různými právními oblastmi, a mimo jiné proto, je přesné vymezení chápání používaných pojmů důležité pro přesné uchopení problematiky. Dalším důvodem, proč jsem se rozhodla zařadit tuto kapitolu je ten, že v textu používám některá slovní spojení, která umožňují širší či jiný, než uvedený výklad (jako např. organizace občanského sektoru) a zejména u těchto spojení bych chtěla vysvětlit, jakým způsobem se k nim zde vztahují, aby došlo ke správnému ukotvení celé práce do oboru studií občanské společnosti.

Z výše uvedených důvodů tedy nejprve věnuji každému z klíčových pojmů stručný pododíl potřebný ke snadnější orientaci ve zbývajícím textu. Pojmy uvádím v pořadí zčásti daném jejich důležitostí k celkovému tématu a zčásti logickou pojmovou sousledností.

2.1.1. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen standardy kvality) jsou původně metodickým, posléze právně závazným souborem pravidel směřujících k zajištění kvality sociálních služeb. Dělí se procedurální, personální a provozní standardy, přičemž každá oblast obsahuje několik standardů konkretizovaných dále různými kritérii. Jejich přesné znění upravuje Příloha 2. prováděcí vyhlášky – Obsah standardů kvality sociálních služeb¹. Příloha zároveň stanoví, která kritéria jsou považována za zásadní a která z pravidel musí být zpracována v písemné formě. Nedodržení zásadních kritérií může být důvodem k odejmutí registrace poskytovatele.

¹ Stručný přepis znění je obsahem přílohy č. 2. této práce.

2.1.2. Písemné standardy kvality

Písemné standardy kvality, resp. jejich kritéria, uvádí Příloha 2. prováděcí vyhlášky - Obsah standardů kvality sociálních služeb. Příloha stanoví která kritéria jednotlivých standardů musí být písemně zpracovaná.

Písemné standardy jsou souborem interních a povinně zveřejňovaných dokumentů organizace, které by měly být obrazem prakticky všech činností poskytovatele a situací, jež mohou při poskytování služby nastat. V praxi jde o širokou škálu dokumentů od písemných pravidel pro jednání se zájemcem o službu, přes individuální vzdělávací plány zaměstnanců až po evakuační plány. Nástrojem kontroly písemných standardů kvality u poskytovatelů je inspekce kvality sociálních služeb, upravená zákonem o sociálních službách, která může poskytovateli uložit případná doporučení k dopracování standardů.

2.1.3. Legislativa vztahující se k sociálním službám

Legislativou vztahující se k sociálním službám je v kontextu této práce míněn soubor platných zvláštních² (speciálních) právních předpisů upravující oblast sociálních služeb, které podle právní zásady *lex specialis derogat generali* (zvláštní zákon ruší obecný)³ určují právní úpravu této oblasti - zákon obecný je užit pouze tehdy, není-li na konkrétní problematiku pamatováno ve zvláštním předpise. Zvláštními předpisy v oblasti sociálních služeb jsou zejména:

- zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů, který upravuje právní rámec sociálních služeb - jde o první českou právní normu komplexně upravující tuto oblast ve smyslu moderního chápání systému sociálních služeb⁴,
- zákon č. 109/2006 Sb., *kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů,

² Úplný přehled právní úpravy, vztahující se k problematice řešené touto prací je součástí oddílu 5. Použitá literatura a informační zdroje, pododdíl 5.5. Legislativa a mezinárodní dokumenty.

³ Srv. Knapp, V. 1995. Teorie práva. Praha: C.H.Beck, s. 115.

⁴ Podrobněji viz oddíl 2.3. Právní úprava sociálních služeb.

- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen prováděcí vyhláška).

2.1.4. Sociální služba

Sociální služba je slovy zákona o sociálních službách „činnost nebo soubor činností podle ... zákona (pozn. aut.: o sociálních službách), zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“⁵

Zákon o sociálních službách ji vymezuje jejím druhem a formou (což mnozí vnímají jako jeho nedostatek), přičemž *druhy* sociálních služeb jsou: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence⁶ a mohou být poskytovány v pobytové, ambulantní či terénní *formě*. Zákon dále vymezuje pouze zařízení, ve kterých jsou sociální služby poskytovány a činnosti, jimiž jsou nejčastěji realizovány. Chybí obecná hmotně-právní definice sociálních služeb a je tak spíše nepřímě odvozována, resp. tušena, z popisu jednotlivých typů služeb. Zákon definuje pouze některé konkrétní služby, což má ten nepříjemný důsledek, že nezajišťuje právní rámec jiným dnes poskytovaným službám a brzdí eventuální rozvoj nových, zejména těch založených na dobrovolné bázi, občanském principu a svépomoci⁷.

V kontextu této práce se zaměřuji výhradně na službu sociálního poradenství v ambulantní formě.

2.1.5. Klient sociální služby

Klientem (uživatel) sociální služby je dle stanoviska uveřejněného na webových stránkách MPSV „kdokoliv, kdo vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby, jehož obsahem (pozn. aut.: vztahu) je zabezpečení těch činností, které popisuje zákon o sociálních službách. Pojem uživatel sociální služby se tedy používá jen

⁵ §3 písm. a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

⁶ Srv. ibidem, § 32.

⁷ Srv. Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK. s. 28.

v případech, kdy je trvale či jen dočasně zabezpečována pomoc a podpora v dohodnutém rozsahu oprávněným poskytovatelem⁸. Stejného vymezení se budu držet i v této práci.

Zákon sám ani jedno z označení „klient“ či „uživatel služby“ neužívá, hovoří o klientovi jako o osobě.

2.1.6. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatelem sociální služby (dále jen poskytovatel) je právnická nebo fyzická osoba, která má k takové činnosti oprávnění podle zákona o sociálních službách. Poskytovateli nemohou být v tomto smyslu „rodinní příslušníci či jiné osoby, které pečují o své blízké či jiné osoby v domácím prostředí“⁹.

Oprávněním poskytovatele sociální služby se rozumí registrace, o niž musí požádat každý potencionální poskytovatel, vyjma fyzických osob které činnost nevykonávají jako podnikání a fyzických i právnických osob usazených v jiném členském státě EU, je-li jejich činnost ojedinelá a mají-li oprávnění v jiném členském státě¹⁰. Nenaplnění standardů kvality může být důvodem pro odejmutí registrace poskytovatele.

2.1.7. Sociální poradenství

Sociální poradenství je jedním z druhů sociální služby tak jak je vymezuje zákon o sociálních službách; uvádí dva druhy poradenství:

1. „*základní sociální poradenství*: poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace, ... je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit,

⁸ Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. s.d. s.l.: s.n. Otázka č. 4. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf [cit. 30. března 2010].

⁹ Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách s.d. s.l.: s.n. Otázka č. 4. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf [cit. 30. března 2010].

¹⁰ §§ 83 a 84 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2. *odborné sociální poradenství*: je poskytováno, se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob, v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

Služba ... obsahuje tyto základní činnosti: a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) sociálně terapeutické činnosti, c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. ¹¹

Veškeré organizace zkoumané pro účely této práce se zabývají poskytováním odborného sociálního poradenství.

2.1.8. Občanský sektor

Občanský sektor (také občanská společnost, nestátní či neziskový sektor) je v nejhodněji užívaném smyslu i v kontextu této práce jedním ze tří sektorů v zemi, kdy zbývajícími sektory jsou veřejný sektor (stát) reprezentující vládnutí a státní složky a soukromý sektor (trh) zastupující obchod, výrobu, některé služby a další ziskové činnosti. Občanský sektor bývá nejčastěji vymezován negativně, jako ta sféra, jež není součástí státu a jejímž cílem není dosahování zisku¹².

2.1.9. Organizace občanského sektoru

Organizace občanského sektoru (také neziskové organizace, nestátní neziskové organizace) jsou v odborné literatuře často vymezovány strukturálně-operacionální definicí

¹¹ Ibidem, § 37 odst. 2) – 4).

¹² Srv. Dohnalová, M. 2004. Antropologie občanské společnosti. Brno: Nadace Universitas Masarykiana, s. 33.

Salomona a Anheiera, které se zčásti přidržují i ve své práci. Strukturálně-operacionální definice tyto organizace určuje následujícími pěti vlastnostmi¹³. Organizace jsou:

1. institucionalizované (organized): mají určitou organizovanou formu, určitý formální statut,
2. soukromé (private): nejsou závislé na státu či jeho složkách ve smyslu řízení, mohou na něm být ve větší či menší míře finančně závislé, institucionálně jsou však oddělené,
3. neziskové (non-profit): nejsou zřízeny za účelem dosahování zisku a případný zisk je investován zpět do organizace, do činnosti, pro niž byla zřízena,
4. samosprávné (self-governing): nepodléhají vnějšímu řízení, jsou autonomní a řídí se vlastními pravidly – samozřejmě v rámci platné právní úpravy,
5. dobrovolné (voluntary): není nutné, aby byly realizovány pouze dobrovolníky, měl by v nich však existovat v určité míře dobrovolný prvek, ať už v účasti na nich či v příspěvcích, jakožto zdroji příjmů apod.

Protože však stěžejní část výzkumu pro účely této práce byla provedena v jedné příspěvkové organizaci, která strukturálně-operacionální definici neodpovídá ve všech ohledech, považuji za nutné ještě upřesnit definici organizací občanského sektoru v našich podmínkách. Výše uvedená definice je platná zejména v západních zemích - české prostředí má však mimo jiné i díky své poskomunistické současnosti svá specifika, např. právě v přetrvávající existenci příspěvkových organizací.

„Vymezení občanského sektoru ze západních občanských společností je konkretizováno v českém prostředí. Jde o legislativní, účetní a statistické definování. Organizace jsou nestátní, soukromoprávní, všeobecně prospěšné, samosprávné, dobrovolnické.“¹⁴ Rektořík dělí neziskové organizace v České republice na následující¹⁵:

¹³ Rektořík, J. a kol. 2001. Organizace neziskového sektoru. Základy ekonomiky, teorie a řízení. Praha: Ekopress. s. 17-18.

¹⁴ Srv. Dohnalová, M. 2004. Antropologie občanské společnosti. Brno: Nadace Universitas Masarykiana, s. 63.

1. neziskové soukromoprávní vzájemně prospěšné,
2. neziskové soukromoprávní veřejně prospěšné,
3. neziskové veřejnoprávní typu organizačních složek státu, příspěvkových organizací státu a samosprávných územních celků,
4. ostatní veřejnoprávní,
5. neziskové soukromoprávní typu obchodních společností a jim podobných.

2.1.10. Příspěvková organizace

Příspěvková organizace může být zřízena organizačními složkami státu či ministerstvy¹⁶ nebo územními samosprávnými celky¹⁷ (dále ÚSC). Vzhledem k tomu, že hlavní zkoumaná organizace je příspěvkovou organizací ÚSC, budu se v této práci zabývat pouze k organizacemi zřízenými ÚSC. Příspěvkové organizace zřízené jinými zakladateli mají některá svá specifika.

Podle zákona zřizuje ÚSC příspěvkové organizace pro „takové činnosti ve své působnosti, které jsou zpravidla neziskové a jejichž rozsah, struktura a složitost vyžadují samostatnou právní subjektivitu“¹⁸. Organizace je právnickou osobou, samostatnou účetní jednotkou, může nabývat majetek a na svou hlavní činnost může uplatňovat daňové odpisy. Vedle toho může provozovat také doplňkovou činnost, která však musí být zisková a musí být účtována odděleně, protože podléhá zdanění. Zřizovatel organizaci přispívá částí rozpočtu - část rozpočtu organizace hradí jinými zdroji, jako např. dary, dotace, vlastní zisková činnost.

¹⁵ Rektořík, J. a kol. 2001. Organizace neziskového sektoru. Základy ekonomiky, teorie a řízení. Praha: Ekopress. s. 43.

¹⁶ Podle zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷ Podle zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁸ Ibidem, § 27 odst. 2).

2.2. VÝZKUMNÉ OTÁZKY A METODY

2.2.1. Výzkumné otázky

Samotný výběr tématu souvisí s mou profesní zkušeností s vytvářením vlastních písemných standardů kvality pro sociální službu odborného sociálního poradenství. Tak jako mnoha jiným neziskovým organizacím, i té naší zákon o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška ukládají povinnost vytvářet písemné standardy kvality, což je poměrně rozsáhlý a náročný proces.

Z vlastního pracoviště vím, že se jedná o dlouhodobý proces, do něhož by mělo být zapojeno co nejvíce členů týmu, ideálně každý pracovník. Tvorba písemných standardů je provázena různými úskalími - tato práce je vedena snahou zjistit, co přineslo vytváření písemných standardů kvality v dalších organizacích a nalézt tzv. dobrou praxi při vytváření standardů, která umožňuje tvorbu písemných standardů co nejsnadněji, nejefektivněji a nejkvalitněji.

Dala jsem si za cíl zodpovědět následující výzkumné otázky:

I) Co jsou standardy kvality sociálních služeb, jaké je jejich pozadí a kde je možné čerpat teoretické zázemí pro vytváření písemných standardů kvality?

První části tohoto tématu se budu věnovat v obecné části práce, kde se pokusím nastínit teoretické, hodnotové a legislativní pozadí problematiky a stručnou historii zavádění standardů kvality v našich podmínkách. Ve své práci se budu držet struktury standardů tak, jak jsou uvedeny v Příloze 2. prováděcí vyhlášky – Obsah standardů kvality sociálních služeb, kde jsou členěny do tří hlavních oblastí – na procedurální, personální a provozní, dále na jednotlivé standardy kvality a ty pak na různá kritéria.

Dále se budu touto otázkou zabývat v praktické části práce, kde se standardům budu věnovat konkrétněji, nastíním jednotlivých dokumentů a příloh, které by písemné standardy měly obsahovat.

Odpověď na druhou část otázky, mapující teoretické zázemí standardů kvality, bude de facto obsahem oddílu 5. této práce, kde uvádím seznam relevantní literatury a informačních zdrojů.

II) Jak probíhalo v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?

Otázka průběhu a procesu vytváření písemných standardů je hlavní otázkou mého výzkumu a většiny oddílů praktické části práce, kde se v jednotlivých tématech budu zabývat popisem jednak pozorování ve zkoumaných organizacích, jednak výsledků analýzy dokumentů vztahujících se ke standardům kvality a dále vyhodnocením dotazníků, na které odpověděli pracovníci organizací. Většina metod užitých pro účely této práce, byla zaměřena na získání informací o tom, jakým způsobem ve zkoumaných organizacích přistupovali k vytváření písemných standardů a jakým způsobem nakládají s již vytvořeným dokumentem.

III) Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?

Otázce subjektivně vnímaného přínosu institutu standardů kvality a různých úskalí a překážek na cestě ke kvalitním písemným standardům se budu věnovat v praktické části práce, kde budu popisovat informace a zkušenosti které jsem načerpala v jednotlivých organizacích v průběhu výzkumu. Názory pracovníků na standardy kvality a jejich zázemí pro tvorbu standardů jsem zjišťovala zejména prostřednictvím metody dotazníkového šetření a dotazování.

2.2.2. Metody

V následující kapitole uvádím pouze stručně informace o celkové strategii výzkumu zvoleného pro účely této práce a dále stručný výčet jednotlivých použitých metod. Podrobnějšímu popisu jednotlivých metod a jejich využití se budu věnovat v jednotlivých oddílech práce současně s prezentací dat, kterých bylo aplikací metod dosaženo.

2.2.2.1. Celková strategie výzkumu

Vzhledem k cílům práce a povaze zkoumané problematiky (nabízelo by se říci také, vzhledem k tomu, že v názvu práce je uvedeno slovo kvalita) jsem se rozhodla provést za účelem získání dat **kvalitativní výzkum** za využití několika níže nastíněných metod. Slovy Dismana je kvalitativní výzkum „nenumerné šetření dat a interpretace sociální reality“¹⁹. Podle mého názoru je pro získání odpovědí na výzkumné otázky této práce právě tento typ výzkumu nejadekvátnější, zejména proto, že se ptám, jakým způsobem probíhal a probíhá určitý proces, který je obtížně měřitelný.

S ohledem na strategii výzkumu jsem vybrala metody ke sběru potřebných dat. Jde tedy většinou o kvalitativní metody. Ačkoli jsem se však rozhodla pro strategii kvalitativního výzkumu, některé z metod, které jsem si zvolila, jsou atributem spíše kvantitativních výzkumů, jako např. dotazníkové šetření. Z výše uvedených důvodů jsem se proto se sebranými daty rozhodla dále pracovat v duchu kvalitativního výzkumu a jejich intuitivního vyhodnocení a nepodrobila jsem se složitější matematické analýze, ale pouze základním výpočtům. Uvedenou strategii jsem měla na mysli při formulaci otázek do dotazníku, které jsou tak namířeny spíše „kvalitativním“, než „kvantitativním“ směrem a byly formulovány tak, aby tento způsob vyhodnocování vedl k validním a smysluplným datům.

¹⁹ Disman, M. 1998. *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum. s. 285.

2.2.2.2. Použité metody

Slovo metoda pochází z řeckého spojení met-hodos, které v doslovném překladu znamená „za cestou“, přeneseně pak „cestu za něčím“²⁰; metodou rozumíme postup či způsob zvolený a uplatněný za účelem dosažení určitého cíle²¹.

Uvádím stručný výčet použitých metod:

- **Pozorování** je jednou ze stěžejních metod, které jsem použila ke sběru dat. Umožňuje sledování zvoleného problému v přirozeném prostředí a v širším kontextu, což je jeho hlavní výhodou a důvodem, proč jsem metodu pozorování začlenila mezi klíčové metody práce. Podrobnějším popisem metody a výsledků pozorování se zabývám v praktické části práce.
- **Případové studie** „jsou nejvýhodnější strategií, když nás zajímají otázky ‚proč‘ a ‚jak‘... a zaměřujeme se na přítomný jev v rámci jeho reálných kontextů“²², což je také důvodem, proč jsem se rozhodla využít některé aspekty této metody. K rozsáhlému pozorování jsem měla příležitost zejména v organizaci, ve které jsem zaměstnána.
- **Analýza legislativy a dalších pramenů** je další z hlavních metod diplomové práce. Metodu jsem užila zejména v přípravné fázi práce a před samotným výzkumem; prezentaci výsledku sběru dat se věnuji v oddíle 2.3. této práce.
- **Analýza dokumentů vybraných organizací** byla vedle pozorování druhou stěžejní metodou sběru dat pro praktickou část této práce. Metoda je důležitá, protože skutečně dobrá znalost chodu organizace a poskytovaných služeb je významným předpokladem pro možnost posuzování standardů kvality, jak vysvětluji dále. Metodu jsem užila zejména pro sběr dat pro praktickou část této práce.

²⁰ Parafrázováno podle: Wikipedia. *Metody*. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Metoda>> [cit. 7. ledna 2010].

²¹ Parafrázováno podle: *Malá ilustrovaná encyklopedie*. 2006. Český Těšín: Levné knihy Kma s.r.o.

²² *Ibid.*, s. 109.

- **Nestrukturované a strukturované dotazování pracovníků vybraných organizací** jsem užila v rámci pozorování v organizaci tam, kde studium dokumentů a samotné pozorování nepřineslo uspokojivé odpovědi na všechny otázky, jež se vynořily s hlubším pronikáním do problematiky. Strukturované dotazování bylo uskutečněno formou dotazníkového šetření - jeho průběh i prezentace sebraných dat je obsahem praktické části.
- **Komparace výsledků sběru dat předchozími metodami** mi umožnila učinit závěry, které prezentuji v posledním pododdílu praktické části této práce; jak napovídá již samotný její název, metodu jsem užila v závěrečné fázi celého výzkumu, poté, kdy jsem shromáždila všechny teoretické informace, data a praktické zkušenosti, porovnála je a dala do vzájemné souvislosti.

2.3. PRÁVNÍ ÚPRAVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V tomto oddíle práce se zaměřuji na teoretické a některé praktické souvislosti standardů kvality, zejména situaci v oblasti sociálních služeb před přijetím tohoto nástroje do našeho právního řádu, jeho legislativní pozadí a vysvětlení, proč jsou písemné standardy kvality tak důležitou záležitostí pro poskytovatele sociálních služeb. Jednotlivé úseky tohoto oddílu se věnují výše uvedeným tématům a závěrečný pododдіl se zaměří mimo jiné na Inspekci kvality sociálních služeb, která je de facto jediným nástrojem kontroly písemných standardů kvality a která proto s problematikou neodmyslitelně souvisí. Oddíl si klade za cíl zodpovědět první výzkumnou otázku této práce: „Co jsou standardy kvality sociálních služeb, jaké je jejich pozadí a kde je možné čerpat teoretické zázemí pro vytváření písemných standardů kvality?“

K získání dat, jež jsou zde prezentovány, bylo využito metod analýzy legislativy a dalších pramenů. Tato metoda byla použita jako první v rámci přípravy materiálu pro tuto práci a předcházela samotnému pozorování v organizacích i dalším metodám. Rozbor související legislativy, vztahující se k problematice, tedy zejména zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky²³, mi umožnil prvotní základní orientaci v oblasti a přípravu teoretických předpokladů pro výzkum. Vzhledem k tomu, že v průběhu přípravy psaní diplomové práce byl novelizován zákon o sociálních službách a prováděcí vyhláška, bylo pro úplnost nutné seznámit se s novými zněními, přestože na samotné závěry práce neměla významný vliv, jelikož hlavní část výzkumu v organizacích proběhla v době, kdy byl v platnosti předchozí zákon²⁴ a zejména proto, že novela upravuje spíše jiné oblasti sociálních služeb, než standardy kvality. V průběhu výzkumu se dále ukázalo užitečné

²³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zejména však příloha č. 2 této vyhlášky popisující jednotlivé standardy a část pátá vyhlášky, od § 38, věnující se hodnocení standardů kvality.

²⁴ Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony – zákon byl vyhlášen 17. června 2009, přičemž jeho různé části mají stanoven počátek účinnosti zákona od 1. července 2009, 1. ledna 2010 a 1. ledna 2012; vyhláška 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

seznámit se s další navazující právní úpravou, jež je důležitá ve vztahu k různým aspektům tvorby standardů, či pro pochopení chodu fungování zkoumaných organizací²⁵.

Dalšími analyzovanými prameny ve vztahu k problematice byly zejména metodické pokyny Ministerstva práce a sociálních věcí ČR upravující standardy kvality sociálních služeb, výkladové materiály k jednotlivým standardům kvality a další prameny, jejichž úplný výčet je obsahem pátého oddílu této práce, nazvaného Literatura a informační zdroje.

Právní úpravou sociálních služeb rozumím zejména legislativu vztahující se k sociálním službám, tak jak je nastíněna v oddíle 2.1. Vymezení důležitých pojmů, spolu s dalšími zákony, které se v různých případech mohou k problematice sociálních služeb vztahovat a které upravují ty situace, na něž zákon o sociálních službách konkrétně nepamatuje – podle zásady *lex specialis derogat generali*²⁶. Úplný přehled legislativy použité v souvislosti s touto prací uvádím v oddíle 5. Použitá literatura a informační zdroje v pododdíle 5.5. Legislativa.

2.3.1. Situace před přijetím zákona o sociálních službách a související legislativy

Tento pododdlíl věnuji stručnému nástinu situace před přijetím zákona o sociálních službách, protože je důležitý pro pochopení východisek a principů nového zákona a celé problematiky standardů kvality. Názory odborníků na předchozí právní úpravu jsou vzácně jednotné a stejně tak tomu bylo při diskusích o potřebě nové úpravy, liší se však v tom, jak novou úpravu uchopit.

Přibližně před dvaceti lety došlo v naší společnosti k velké změně při přechodu z komunistického režimu k demokratickému. Postupně se tato změna začala promítat do většiny oblastí života společnosti a dřívější totalitní struktury tak byly postupně

²⁵ Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 83/1990, o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁶ Viz pojem Legislativa vztahující se k sociálním službám v oddíle 2.1. Vymezení důležitých pojmů.

nahrazovány a modifikovány dle modernějšího chápání, často za pomoci, podpory a vedení zahraničních odborníků. V oblasti sociálních služeb byl tento přerod velmi dlouhý a mnoha odborníky byl vnímán jako opožděný oproti jiným sférám života²⁷. Bylo zde dlouhé období, kdy politický systém a trh již fungoval na nových principech společnosti, sociální služby a jejich právní úprava však stále kopírovaly dřívější socialistické uspořádání²⁸, a to co do filosofie poskytování služeb, struktury poskytování služeb i přetrvávající právní úpravy.

Pochopitelné komplikace při transformaci systému sociálních služeb způsobovalo mimo jiné to, že sociální služby se v různých zemích vyvíjely různým způsobem, dle historických předpokladů té které země. V různých státech je pojetí sociálních služeb různé - rozdělení podílu veřejné, soukromé a neziskové sféry i organizační struktura služeb a další aspekty se liší, právě mimo jiné díky historickým specifikům. Zejména v postkomunistických státech je v tomto ohledu situace zajímavá, protože vycházejí z prostředí a zvyklostí, kdy byl garantem a poskytovatelem prakticky všech sociálních služeb výhradně stát. Proto je obtížné do takového prostředí převést strukturu platnou v jiných společnostech, zvláště když víme, že se tam tato struktura přirozeně vytvářela po celá desetiletí až staletí²⁹.

K potřebě transformace a modernizace sociálních služeb se vedle změny politického režimu přidaly i změny demografické – těmi nejvýznamnějšími jsou postupné stárnutí populace a změny na trhu práce. Ačkoli přípravy nového zákona probíhaly již v devadesátých letech, nové právní úpravy se oblast sociálních služeb dočkala až 18 let po změně politického režimu.

Do té doby byly stále v platnosti dřívější socialistické zákony³⁰ přijaté koncem osmdesátých let, založené na hodnotách určujících systém sociálních služeb v době jejich přijetí. Až do roku 2006 včetně tedy klient musel o poskytnutí služby požádat, posléze byl

²⁷ Srv. Krása, V. 2004. Reformu systému sociálních služeb už nelze oddalovat! MŮŽEŠ – Noviny o šanci a důstojnosti pro každého 12 (6): příl. 1.

²⁸ Srv. Hanzl, V. 2009. Ach, ty britské zkušenosti. Rezidenční péče 5 (4): 12.

²⁹ Srv. ibidem, s. 12.

³⁰ Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění do konce roku 2006, prováděcí vyhláška č. 182/1991 Sb. ve znění do konce roku 2006 a související legislativa.

zpravidla zařazen do pořadníku a musel vyčkat rozhodnutí orgánu veřejné správy o tom, zda a kde mu bude služba poskytována. Dřívější úprava sociálních služeb pochopitelně neodráží žádné demokratické principy fungování veřejné správy a neumožňuje uživateli svobodně se rozhodovat ohledně volby poskytovatele a typu služby. To je v ostrém kontrastu k současné právní úpravě, která klade hlavní důraz na partnerský vztah klienta a poskytovatele, ochranu práv klienta a další moderní hodnoty.

Mezi nejvytýkanější nedostatky předchozí právní úpravy patří zejména to, že zákon znal pouze několik druhů služeb³¹, které upravoval a jiné, než uvedené služby, a také nově vznikající služby tak ponechával v právním vakuu. Zejména po změně režimu tato situace přinesla mnohé komplikace, protože omezovala rozvoj nově vznikajících služeb, jako např. osobní asistence či kontaktních center. Dalším dnes nepřijatelným předpokladem předchozí úpravy je princip, kdy klient byl spíše objektem působení systému, než aktivním partnerem poskytovatele služby, a jako takový mu byl v určitém smyslu vydán na milost a nemilost. V souvislosti s tímto principem nebyla práva uživatelů služeb dostatečně garantována a chráněna, což se projevilo i v mezinárodním kontextu, např. ještě velmi nedávno nám byla vytýkána klecová lůžka a další u nás zavedená a běžné užívaná opatření. Zastaralá právní úprava také neurčovala žádný systém dohledu nad kvalitou sociálních služeb a neexistoval nástroj kontroly zajištění kvality. Stejně tak dříve neexistoval žádný plán rozvoje lidských zdrojů v oblasti sociálních služeb³², což mělo pochopitelné důsledky na kvalitu přímé práce s klienty u některých pracovníků. Jednou z nejzřejmějších nevýhod předchozího stavu je také ta, že nebyly určeny žádné kvalifikační předpoklady pro pracovníky v sociálních službách, což je v takto odborné a náročné profesi ze zřejmých důvodů neudržitelné a může být potencionálním zdrojem snižování kvality služeb.

Nová právní úprava si proto dala za cíl veškeré výše uvedené nedostatky nahradit novým systémem vycházejícím z moderních hodnot určujících sociální práci a prakticky

³¹ Výchovná a poradenská péče, ústavní sociální péče, péče v ostatních zařízeních sociální péče, pečovatelská služba a stravování.

³² Michalík, J. 2008. Poradenství uživatelům sociálních služeb. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. s. 38.

od základu celý systém transformovat. Tento zákon byl skutečně zlomový a některými autory je označován za ‚největší změnu v sociální oblasti od dob Marie Terezie‘.³³

2.3.2. Zákon o sociálních službách – historie přípravy, nové prvky

Následující podkapitolu věnuji stručnému vylíčení procesu, jež provázal zavedení zákona o sociálních službách do našeho právního pořádku, některým komplikacím, jež proces provázely a vyzdvižení nejvýznamnějších nových skutečností, které do oblasti zákon přinesl.

Téměř od počátku devadesátých let probíhaly v našich zemích přípravy nového zákona o sociálních službách, který si kladl za cíl transformovat oblast sociálních služeb v duchu moderních zásad.

První návrh zákona byl diskutován v Poslanecké sněmovně již v roce 1993 – šlo o návrh zákona o sociální pomoci. Tento návrh nakonec neuspěl³⁴. Na jaře roku 1995 vláda předložila další návrh zásad zákona o sociální pomoci, který však vzbudil vlnu kritiky mezi odbornou veřejností, zejména v oblasti financování sociálních služeb. Proto byl Ministerstvem práce a sociálních věcí v průběhu roku 1997 vypracován další návrh se změněným financováním sociálních služeb, který pak vyústil do nového návrhu věcného záměru zákona o sociální pomoci - ten byl vládou v únoru 1998 schválen. Sociálnědemokratická vláda, která nastoupila v roce 1999, však návrh přehodnotila, rozhodla o jeho změně a také o tom, že jednotlivé formy sociální pomoci budou mít vlastní právní úpravu, tak jako tomu bylo dosud.³⁵

Poslední návrh zákona o sociálních službách, který nakonec vstoupil v platnost, byl vládou schválen v červenci 2005, poté byl předložen ke schválení Parlamentu ČR a podpisu prezidentu republiky. Dne 14. března 2006 byl zákon č. 108/2006 Sb. zveřejněn a účinnosti nabyl dnem 1. ledna 2007.

³³ Kramulová, D.: Revoluce v sociálních službách. Psychologie dnes, 2007 (2).

³⁴ Srv. Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK. s. 11.

³⁵ Srv. Průša, L. 2008. Sociální služby – srovnání ČR a EU. Praha: Centrum sociálních služeb Praha. s. 11.

Prováděcí vyhláška k zákonu č. 505/2006 Sb. byla zveřejněna až dne 15. listopadu 2006 s účinností stanovenou taktéž od ledna následujícího roku. Upravuje bližší vymezení některých institutů zavedených zákonem o sociálních službách, jako např. obsah základních činností poskytovaných u jednotlivých typů sociálních služeb či vymezení úkonů péče o vlastní osobu a soběstačnosti. Z hlediska zaměření této práce je nejdůležitější částí prováděcí vyhlášky Příloha 2. – Obsah standardů kvality sociálních služeb. Už sama skutečnost, že prováděcí vyhláška byla zveřejněna až necelé dva měsíce před plánovanou účinností zákona, způsobila nemalé komplikace a potíže se zaváděním nového systému sociálních služeb. Nastávaly pak různé kuriózní situace, kdy zákon např. ukládal přijímat nové pracovníky s určitými kvalifikačními předpoklady, které však nebylo v dané době možné splnit, protože neexistovaly akreditované kurzy poskytující požadovanou kvalifikaci.

Zákon o sociálních službách i prováděcí vyhláška od svého vzniku prošly již několika novelizacemi (první již v únoru 2007), k zásadní změně úpravy rozhodné pro tuto práci, tedy tématu kvality sociálních služeb a standardů kvality, však nedošlo.

V mezidobí, kdy byl připravován poslední návrh zákona o sociálních službách pokračoval vývoj, pokud jde o hodnotové pozadí a východiska systému sociálních služeb. Promítnutí tohoto vývoje do oficiálních dokumentů můžeme spatřovat např. v Bílé knize v sociálních službách, kterou Vláda vzala na vědomí v roce 2003 nebo Národním akčním plánem sociálního začleňování 2004 – 2006.

Zákon se zabývá mnoha oblastmi, z nichž některé, jako např. úprava příspěvku na péči, není z hlediska zaměření této práce účelné zde uvádět. Uvádím zde pouze ty nové prvky, které se nějakým způsobem promítají také do samotných standardů kvality a jsou tak pro zkoumanou problematiku klíčové.

Mezi nejvýznamnější změny v oblasti sociálních služeb po zavedení nového zákona (z hlediska zaměření této práce) bezesporu patří zakotvení úpravy podmínek poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci a nové vymezení forem a druhů sociálních služeb. Skutečně přelomovým je zavedení smluvního principu vztahů mezi uživatelem a poskytovatelem služby, namísto dřívějšího rozhodování orgánů veřejné správy o poskytnutí služby.

Z nových prvků zákona, které mají poměrně přímý vliv na kvalitu služeb, považují za nejvýznamnější novou úpravu podmínek pro vydání oprávnění poskytovateli služby, zavedení povinnosti registrace poskytovatelů, stanovení povinností poskytovatelů a určení kvalifikačních předpokladů nutných pro výkon činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách. Pro tuto práci nejklíčovějším novým institutem, který stávající právní úprava přináší, je formulace Standardů kvality sociálních služeb a jejich kritérií. S tím úzce souvisí i zavedení kontrolního nástroje v oblasti kvality sociálních služeb, a to Inspekce kvality sociálních služeb.

Po zavedení nové právní úpravy vypracoval SKOK (spolek oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti) v červenci 2007 analýzu situace po přijetí nového zákona o sociálních službách³⁶, kde mimo jiné uvádí *SWOT analýzu legislativy k sociálním službám a jejího uplatňování*. Uvádím výtah z této analýzy zacílený s ohledem na téma této práce – nejde tedy o kompletní výtah z analýzy, ale zaměřuji se pouze na ty body, které jsou relevantní vzhledem k tématice standardů kvality.

Mezi *silné stránky* řadí SKOK zejména zavedení moderního právního rámce do problematiky sociálních služeb, závazné zakotvení principu sociálního začleňování, rozšíření spektra sociálních služeb o některé, které dřívější úprava ignorovala, zavedení požadavků na kvalitu služeb, stanovení kvalifikačních předpokladů pracovníků a povinnosti jejich celoživotního vzdělávání. Naopak mezi *slabé stránky* jsou řazeny způsob vymezení služeb, nedostatek inspektorů kvality s dostatečnou erudicí a praxí a neexistence závazné metodiky inspekcí, absence systému akreditovaných vzdělávacích kurzů a neuznatelnost některých stávajících studijních programů.

Příležitosti nové legislativy SKOK spatřuje v profesionalizaci služeb a eliminaci nekvalitních poskytovatelů, umožnění volby služeb klientem, přiblížení se konkurenčnímu prostředí a nastartování veřejné diskuse o sociálních službách. *Hrozby* pak předpokládá v ohrožení stávajících služeb a kvalitních týmů při přechodu na nový systém, dále v

³⁶ Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK.

nedostatečném spektru služeb, nepřipravenosti některých poskytovatelů naplňovat standardy kvality a v kontrole namísto podpory při inspekcích³⁷.

2.3.3. Mezinárodní souvislosti a principy nového právní úpravy

Nyní se pro doplnění předchozích kapitol a celkového rámce standardů kvality stručně zaměřím na některé mezinárodní souvislosti v oblasti sociálních služeb a zajišťování jejich kvality a také na principy zákona o sociálních službách, které jsou pro pochopení problematiky standardů kvality důležité z toho důvodu, že přibližují jejich hodnotový rámec. Jeho pochopení pak umožňuje informovanější a smysluplnější práci se standardy kvality a hlubší pochopení podstaty jednotlivých kritérií standardů kvality. Pokud jde o principy nové právní úpravy, budu vycházet z toho, jak jsou formulovány v Bílé knize v sociálních službách.

2.3.3.1. Mezinárodní souvislosti

Bílá kniha v sociálních službách ve své příloze³⁸ odkazuje k mezinárodním smlouvám, závazkům a prioritám, ze kterých čerpala a které se snažila do níže formulovaných principů promítnout. Vzhledem k tomu, že Česká republika přistoupila k Evropské unii, zavázala se postupně do svých politik začleňovat strategie doporučené orgány Evropské unie, což do oblastí sociálních služeb přineslo mnoho přelomových změn. Prakticky všechny mezinárodní dokumenty i doporučení směřují mimo jiné ke zvyšování kvality sociálních služeb a jejich uvedení do souladu s moderními humanistickými ideály s důrazem na svobodu a autonomii člověka – proto mají v této práci neoddělitelné místo.

Budu se zabývat hlavně evropskými mezinárodními souvislostmi, vzhledem k našemu členství v EU, k místnímu a kulturnímu kontextu a k tomu, že právě *evropským*

³⁷ Srv. ibidem, s. 17-21.

³⁸ Srv. Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 48-50.

modelem sociálních služeb jsme nejvíce ovlivněni. Proto je důležité na úvod uvést skutečnost, že v evropských zemích jsou sociální služby chápány poněkud v širším smyslu, než je tomu u nás a zahrnují zdravotnictví, sociální ochranu jednotlivců, rodin a skupin a také oblasti bydlení a zaměstnanosti. Zvýšená pozornost je v posledních letech věnována propojení činností státu a dalších složek a decentralizaci sociálních služeb, přičemž se směřuje k tomu, aby stát v sociálních službách hrál spíše roli strategickou, koncepční a strukturální a samotný výkon činností by měl mít svou základnu v nezávislých organizacích³⁹.

V souvislosti se změnou některých faktorů v životě moderní společnosti došlo v posledních letech i na evropském území k *rozvoji sociálních služeb*. Změny, které tento nový rozvoj de facto podnítily, souvisí s prodlužováním délky lidského života, s požadavkem na zvyšování životní úrovně seniorů, zdravotně postižených a dalších skupin a vzrůstající nákladností při péči o osoby závislé na pomoci. Proto začaly být do sociálních služeb postupně začleňovány některé tržní principy, mění se financování služeb směrem k zapojení více subjektů do hrazení provozu služeb, jsou zaváděny racionální principy osvědčené v některých dalších odvětvích, např. v oblasti řízení či zajišťování kvality. V souvislosti s tím jsou stále zvyšovány požadavky na zajištění občanských práv klientů a jejich větší svobodu v procesu poskytování služeb. V evropském kontextu také dochází ke sbližování sociálních služeb a zdravotnictví⁴⁰.

Česká republika je od roku 1996 vázána především *Evropskou sociální chartou*. Nejvýznamnější povinnosti smluvních stran z našeho úhlu pohledu upravují především články 13 a 14 charty, které kladou důraz na právo každého využívat sociální péči, na rozvoj jednotlivců i skupin v komunitě a jejich přizpůsobování se společenskému prostředí, na podporu zakládání nových a udržování stávajících služeb. Zvláště je také zdůrazněno právo uživatele služby na odvolání se k nezávislému orgánu, které vylučuje dřívější praxi, kdy rozhodnutí o poskytnutí služby mohlo zcela záviset na vůli správního orgánu.

³⁹ Srv. Průša, L. 2008. Sociální služby – srovnání ČR a EU. Praha: Centrum sociálních služeb Praha. s. 46-48.

⁴⁰ Srv. ibidem, s. 50.

Jednou z hlavních priorit Evropské unie v oblasti sociálních služeb je *politika sociálního vyloučení*. Od roku 2001 je vytvářena tzv. Agenda sociální politiky, jež je de facto programovým dokumentem doporučeným členskými vládami pro sféru boje se sociálním vyloučením a předcházení sociálnímu vyloučení. Kromě jiných požadavků klade výrazné nároky na zajištění kvality služeb a stanovuje *10 principů klíčových pro politiku sociálního začleňování*. Z těchto principů také vycházelo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR při formulování národních principů, jimiž se zabývám v následujícím oddíle. Rada Evropy uvádí následující principy: subsidiarita, holistický přístup, transparentnost a odpovědnost, služby přátelské uživatelům, efektivnost, solidarita a partnerství, důstojnost a lidská práva, účast, posílení a osobní rozvoj, trvalé zlepšování a udržitelnost⁴¹.

Standards kvality byly připravovány v souladu s oběma výše uvedenými dokumenty i dalšími mezinárodními závazky a byly koncipovány tak, aby se mohly stát základnou pro další rozvoj sociálních služeb na našem území, a to v souladu s nejmodernějšími obecně přijímanými principy rozvoje sociálních služeb. Dá se říci, že vytvoření standardů bylo přímou reakcí na dvě doporučení Rady Evropy z roku 1992, která se zabývají potřebou stanovení společných kritérií dostatečných zdrojů a sociální pomoci v systémech sociální ochrany a konvergencí cílů a politik sociální ochrany u členských států⁴².

Při přípravě českých standardů kvality se Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR inspirovalo zejména *britským modelem standardů*, což někteří odborníci kritizují, protože jde o zemi s odlišnými ekonomickými i právními podmínkami. Ve Velké Británii upravuje standardy kvality Department of Health, Social Services and Public Safety⁴³ (Ministerstvo zdravotnictví, sociálních služeb a veřejné bezpečnosti). V současné době v Anglii probíhá reforma sociálních služeb, která by měla být ukončena v roce 2011. Smyslem reformy je posun služeb směrem k jejich deinstitucionalizaci a personalizaci na straně klienta.

⁴¹ Podrobněji viz. Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 48-49.

⁴² Doporučení Rady ES č. 92/441 o společných kritériích dostatečných zdrojů a sociální pomoci v systémech sociální ochrany a Doporučení Rady ES 92/442 o konvergenci cílů a politik sociální ochrany.

⁴³ Britské standardy jsou dostupné na odkaze <http://www.dhsspsni.gov.uk/index/phealth/sqs/sqsd-standards/spsd-standards-quality-standards.htm> či webových stránkách Care Quality Commission[cit. 10. dubna 2010].

Personalizací klienta se rozumí kladení důrazu na jeho individualitu a vyhledávání jeho individuálních řešení. Hlavními motty britské reformy jsou následující: „Putting the people first (dát lidem na první místo), Personalisation, Dignity in Care (důstojnost při péči) a Independent Living (nezávislý život – program pro zdravotně postižené).“⁴⁴

Britové mají v současné době 5 odlišných standardů kvality podle typů sociální péče, ke kterým se vztahují. Mají tak standardy pro dvě různé kategorie pečovatelských domů (pro seniory a dospělé), pro domácí péči, ošetrovatelské agentury a „adult placement schemes“ (tj. systém velmi pružného poskytování péče či ubytování uživateli v rámci místní komunity). Původně byl dohled nad dodržováním standardů svěřen třem různým komisím (zdravotní, sociální a pro duševní zdraví), od roku 2009 jej převzala Care Quality Commission (Komise pro kvalitu péče)⁴⁵.

Britské standardy jsou nazvány Minimální standardy sociální péče, kvalitou se v nich zabývá standard 33. Oproti českým standardům jsou konkrétnější, pokud jde o systémy sledování a hodnocení kvality služeb a méně důsledné, pokud jde o písemné standardy a systém jejich kontroly. To je jedním z nedostatků, který je českým standardům vytýkán. Dalším významným rozdílem je diferenciací standardů pro různé typy služeb, jak bylo uvedeno výše. Celými britskými standardy se prolíná požadavek na respekt k uživateli služeb a jeho potřebám, který se začíná postupně prosazovat i v našem prostředí. Obecně lze říci, že ač jsou české standardy inspirovány těmi britskými, liší se v tom, že ty britské jsou zaměřeny hlavně na proces kvalitního poskytování služby. Naproti tomu ty české si zakládají spíše na písemných dokumentech deklarujících způsoby poskytování služby a kvalitu měří do značné míry prostřednictvím těchto dokumentů⁴⁶.

⁴⁴ Srv. Hanzl, V. 2009. Ach, ty britské zkušenosti. *Rezidenční péče* 5 (4): 12.

⁴⁵ Srv. *ibidem*, s. 13.

⁴⁶ Srv. *ibid.*

2.3.3.2. Principy nové právní úpravy ČR

Nyní opět trochu odbočím od tématu standardů, abych se vrátila k principům naší nové právní úpravy sociálních služeb, která se posléze promítá i do samotných standardů. Nová úprava musela být přizpůsobena moderním zásadám v odvětví sociálních služeb a zároveň respektovat mezinárodní závazky České republiky v oblasti poskytování sociálních služeb, jako např. Evropské sociální charty⁴⁷ či Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod⁴⁸. Strategickou základnou pro transformaci sociálních služeb se stala Bílá kniha v sociálních službách.

Bílá kniha v sociálních službách deklaruje základní principy, které „musí rozhodovat o způsobu, jak jsou sociální služby plánovány, organizovány, doručovány a financovány.“⁴⁹ V Evropské unii jsou Bílé knihy chápány jako doporučení a v jednotlivých členských státech jako dlouhodobé programové dokumenty vlád v dílčích oblastech⁵⁰.

Principy nové právní úpravy sociálních služeb zde jednotlivě uvádím, protože jsou klíčové pro kvalitu sociálních služeb a většina z nich se následně promítá do jednotlivých standardů kvality a jejich kritérií. Dá se říci, že většina kritérií standardů kvality je v jejich písemné podobě dokladem toho, jak je některý z principů či jeho aspektů v praxi naplňován. Dobré pochopení principů je tedy nutným předpokladem pro efektivní práci se standardy kvality. Kniha uvádí následující principy:

Principem uvedeným na prvním místě je **nezávislost a autonomie klienta**. Vychází z předpokladu, že uživatelé služby jsou odpovědní za svůj život, činí svá vlastní rozhodnutí a mají své vlastní preference. Sociální služba je zde proto, aby jim pomáhala udržet si jejich nezávislost, popř. obnovit ji za současného splnění následujících předpokladů a ne je učinit závislými na poskytování služby.

Princip je dále konkretizován třemi aspekty, zejména *podporou nezávislosti a samostatnosti klienta*, který se tak mění z pasivního příjemce služby v aktivního partnera

⁴⁷ Evropská sociální charta. Turín: Rada Evropy. 1961.

⁴⁸ Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod. Řím: Rada Evropy. 1950.

⁴⁹ Srv. Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 9

⁵⁰ Srv. ibidem, s. 3.

poskytovatele a spolurozhoduje o tom, jakou službu, jakým způsobem a v jakém rozsahu bude užívat. Dále jsou zdůrazněny *respekt k rozdílům* a *respekt k jednotlivci, jeho důstojnosti, individualitě, právům i odpovědnosti*, které by se v praxi měly promítnout v individualizovaných řešeních pro jednotlivé klienty⁵¹.

Druhým principem nové právní úpravy je princip **začlenění a integrace**. Cílem sociálních služeb je ochrana jejich uživatelů před sociálním vyloučením a jejich podpora v běžném způsobu života. Proto by měly být v duchu tohoto předpokladu preferovány ty služby, jež jsou založeny na poskytování služeb v přirozeném prostředí a společenství klienta⁵². Realizuje se zde tedy nová zásada, opačná od socialistického modelu chápání sociálních služeb, tedy že nejprve je zde klient sám, jeho rodina a přirozené prostředí, aby mu zajistily jeho potřeby a teprve když tato síť selže, nastupuje se svou odpovědností stát či poskytovatelé sociálních služeb.

Dalším jmenovaným principem je **respektování potřeb**. Je logické, že aby služba byla efektivní, užitečná a kvalitní, musí respektovat potřeby svého příjemce – přesto že je však tento vztah logický, dlouhou dobu byl pojmán opačně. Nabízené služby mají být určovány potřebami uživatelů, ne potřebami systému či poskytovatelů⁵³, jak tomu někdy bývá. Přestává tedy platit dřívější model, kdy zde byly určité rigidní a neměnné typy služeb, do kterých se klient musel nějakým způsobem „vejít“ a přizpůsobit se službě, namísto aby se služba přizpůsobovala jeho potřebám – dynamika vztahu se otáčí a klient se tak dostává z úrovně podřízeného pasivního příjemce blíže k představě zákazníka v tržním prostředí.

S tím souvisí další princip, **partnerství**, který vychází z předpokladu, že skutečně efektivní spolupráce je pouze ta, která zahrnuje všechny sektory společnosti – proto je žádoucí kooperace následujících partnerů na systému sociálních služeb:

- jednotlivců,
- komunity, včetně místní samosprávy,

⁵¹Srv. *ibid.*, s. 9-10.

⁵² Srv. *ibid.*, s. 10-11.

⁵³Srv. *ibid.*, s. 11.

- občanské společnosti,
- krajů a jejich svazků,
- státu⁵⁴.

V praxi se tento princip uplatňuje při komunitním plánování, interdisciplinárních diskusích či spolupráci při tvorbě dalších pravidel, jako tomu bylo např. při formulování standardů kvality, kdy se diskuse účastnili poskytovatelé, uživatelé i další složky.

Kvalita sama o sobě je také jedním z principů nové právní úpravy. V praxi byly za účelem zajištění a kontroly kvality v novém systému zavedeny zejména instituty registrace poskytovatelů, inspekce sociálních služeb, vzdělávání pracovníků sociálních služeb⁵⁵ a standardů kvality sociálních služeb, které jsou užitečné jak pro uživatele, protože posilují jejich důvěru v poskytovatele, tak pro samotné poskytovatele, protože jim nabízejí nástroje pro vlastní vyhodnocování, zda jsou jejich služby kvalitní⁵⁶.

Bílá kniha jako další princip stanovuje **rovnost**, v praxi promítnutou do stejného přístupu všech potencionálních klientů ke službě, bez ohledu na „způsob života, postižení, původ, víru, věk pohlaví nebo sexuální orientaci“⁵⁷. Princip je účinný i ve vztahu k poskytovatelům služeb, a to zejména ve smyslu přístupu k veřejným zdrojům financování.

Poslední princip, který by měl nový systém odrážet, je nazván **národní standardy, rozhodování v místě**. Rozhodováním v místě je myšlen mechanismus, kdy rozhodnutí o tom, co, jak a komu je poskytováno je učiněno na úrovni jednotlivce a komunity. To umožňuje větší míru jistoty, že poskytované služby vyplývají ze skutečných potřeb jejich uživatelů. I při takovémto modelu však musí být zajištěn určitý minimální standard, neměnný pro všechny služby a občany, a k tomu slouží vládou garantované národní standardy kvality, které určují minimální úroveň shodnou pro celé území. To přenáší na vládu odpovědnost za kvalitu služeb. Úloha vlády, kromě povinnosti vytvořit sociálním

⁵⁴ Srv. *ibid.*, s. 12.

⁵⁵ Podrobněji se jednotlivým institutům věnuji v následujícím pododdílu.

⁵⁶ Srv. Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 13.

⁵⁷ *Ibidem*, s. 13.

službám právní rámec, spočívá v určení priorit a formulaci konkrétních politik sociálních služeb. Navíc vláda určuje znění standardů kvality poskytování služeb, znění standardů dovedností a zkušeností pracovníků v sociálních službách a následně pak zodpovídá za hodnocení.⁵⁸

V době formulování tohoto principu (2003) Bílou knihou v sociálních službách vláda nenaplnovala výše uvedené předpoklady a neměla k tomu ani žádné nástroje. Situace se změnila až s účinností nového zákona o sociálních službách. Stejně tak v té době byly standardy kvality pouze metodickým doporučením Ministerstva práce a sociálních věcí ČR a měly lehce odlišné znění od stávajícího.

Všechny výše uvedené principy vycházejí zejména z mezinárodních závazků a nejsou v našem prostředí novinkou - již dříve se promítaly do konkrétních politik, zaznívaly v rámci vzdělávání pracovníků sociálních služeb i dalších oblastech, ale až s novým zákonem našly právní oporu a staly se obecně závaznými.

2.3.4. Podpora kvality sociálních služeb instituty registrace, inspekce a vzdělávání pracovníků

V následujícím pododdíle se budu stručně věnovat třem novým institutům, které s sebou přinesl zákon o sociálních službách. Domnívám se, že v této práci mají své důležité místo, protože přímo ovlivňují některé jednotlivé standardy kvality a jejich kritéria a také proto, že je nemožné hovořit o tématu kvality a nezmínit tyto tři nástroje, které se významně podílejí na jejím zajišťování.

Nový zákon o sociálních službách klade na poskytovatele oproti předchozímu systému určité požadavky na zajištění kvality, což se promítá do zavedení několika nových institutů, které vedle standardů kvality mají přispět ke zvyšování kvality služeb. Podrobnější rozbor každého z nich by vydal na samostatnou publikaci a vzhledem k účelům této práce není nutný. Jde o následující instituty:

⁵⁸ Srv. ibid. s. 14-16.

První významnou změnou je požadavek **registrace poskytovatelů sociálních služeb**. Zavedení povinnosti registrace poskytovatele u Krajského úřadu při vstupu do systému sociálních služeb je vnímáno většinou pozitivně, ačkoli je dotčenými organizacemi kritizován odlišný přístup některých registračních orgánů a nárůst byrokracie spojený s registrací. Institut registrace je jakýmsi prvním sítem pro potenciálně nekvalitní poskytovatele v tom smyslu, že nejsou-li schopni prokázat splnění předpokládaných základních požadavků, včetně kvalifikačních, oprávnění pro poskytování jim není vůbec vydáno.

Výhodou zavedení registrace je odstranění dlouhodobého problému se statistickým zpracováním údajů z oblasti poskytování sociálních služeb nestátními neziskovými organizacemi, které v dřívějších statistických šetřeních nebyly prakticky vůbec zahrnuty. Registraci je povinen mít každý poskytovatel vyjma fyzických osob, které službu neposkytují za účelem podnikání a fyzických i právnických osob usazených v jiném členském státě Evropské unie za předpokladu, že jejich činnost je pouze ojedinělá a mají-li příslušné oprávnění v jiném členském státě⁵⁹.

Při žádosti o registraci poskytovatel dokládá bezúhonnost a odbornou způsobilost všech pracovníků, zajištění hygienických, materiálních a technických podmínek, finanční rozvahu a další. Po vydání registrace je poskytovatel zařazen do registru poskytovatelů sociálních služeb vedeného Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR v elektronické a krajskými úřady v listinné podobě⁶⁰.

Registr podléhá zákonu o informačních systémech veřejné správy⁶¹ a v plném znění je neveřejný. Součástí neveřejného znění jsou i výsledky inspekcí kvality u jednotlivých poskytovatelů. Z tohoto registru je pak vypracován veřejný registr přístupný přes webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR⁶² - registru je vytýkáno, že není uživatelsky přátelský, že typologie služeb je nesrozumitelná, umělá a neodráží realitu a pro

⁵⁹ Srv. § 78 odst. 1) a §§ 83 a 83 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁰ Srv. Průša, L. 2008. Sociální služby – srovnání ČR a EU. Praha: Centrum sociálních služeb Praha. s. 55.

⁶¹ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

⁶² Dostupné z http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1271074292746_2 [cit. 9. dubna 2010].

běžného klienta je obtížné se v registru orientovat. Dalším nedostatkem veřejného registru je, že uvádí pouze sídlo poskytovatele a ne místo skutečného poskytování služby a také, že nezveřejňuje výsledky inspekcí kvality, jako je tomu obvyklé např. v oblasti školních inspekcí - informace o průběhu inspekce by mohla potenciálnímu klientovi usnadnit výběr poskytovatele.

Registrace může být odebrána, jestliže poskytovatel nesplňuje zákonné podmínky, tedy i tehdy, je-li při inspekci sociálních služeb zjištěno, že nenaplnuje některá ze zásadních kritérií standardů kvality a nesjedná příslušnou nápravu.

Při registraci poskytovatel dokládá některé skutečnosti, které jsou zároveň upraveny standardy kvality, zejména ve standardech personálních a provozních. S procedurálními standardy se registrace poskytovatele prakticky nekryje.

Dalším důležitým nástrojem zajišťování kvality je **inspekce kvality sociálních služeb**. Inspekce jsou prováděny Krajskými úřady či Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, je-li Krajský úřad zřizovatelem či zakladatelem poskytovatele, a je při nich kontrolováno plnění povinností poskytovatelů stanovených zákonem⁶³ a kvalita poskytovaných služeb. Jednou z povinností poskytovatelů je i povinnost dodržovat standardy kvality.

Kontrola probíhá podle zákona o státní kontrole.⁶⁴ Jde o kontrolu v místě poskytování služby, kdy je kvalita ověřována za pomoci standardů kvality sociálních služeb a jejich písemné dokumentace. Inspekční tým je tvořen nejméně třemi odborníky a jsou stanovena pravidla, aby u inspektorů nedošlo ke střetu zájmů. O výsledku inspekce je na závěr vypracována inspekční zpráva, na jejímž základě jsou Krajský úřad či Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR oprávněni ukládat poskytovateli opatření k odstranění zjištěných nedostatků ve lhůtě, kterou určí. V případě zjištěných nedostatků jsou oprávněni požadovat písemnou zprávu o jejich odstranění a provést následnou inspekci.

⁶³ Povinnosti poskytovatele sociální služby jsou uvedeny v příloze 1 této práce (oddíl 6.1.)

⁶⁴ Zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

Plnění standardů kvality se hodnotí bodovým systémem⁶⁵. Za každé kritérium je možné získat maximálně 3 body⁶⁶. Kritérií je 49, tedy 147 možných bodů. Z těchto kritérií je 17 zásadních, přičemž u zásadních kritérií je pro zdárný úspěch inspekce stanoveno, že u žádného z nich nesmí být hodnocení být nižší, než dva body⁶⁷. Druhou podmínkou úspěšného absolvování inspekce je, že celkový počet bodů nesmí být nižší než 50%.

V současné době jsou inspekce kvality zaměřeny především na zařízení poskytující pobytové služby vzhledem k tomu, že v těchto zařízeních existuje nejvíce prostoru pro poškozování práv klientů; zařízení poskytující terénní a ambulantní služby zatím ve větší míře inspekcemi neprocházejí. To je také pravděpodobně jedním z důvodů, proč v mnoha organizacích tohoto typu nejsou standardy ještě kompletně dotvořeny.

Někdy je systému inspekcí vytýkáno, že je zákonným způsobem nedostatečně upravená a že metodiky, které Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR doporučuje, nejsou závazné. Zákon neupravuje odbornou způsobilost inspektorů ani jejich kvalifikační předpoklady či metodické vedení. Další kritika se zaměřuje na zastaralost a přílišnou obecnost zákona o státní kontrole, jemuž inspekce podléhají⁶⁸. Za problematické se také považuje ustanovení, že „v zájmu odborného posouzení věci mohou (pozn. aut.: ale nemusejí) být k účasti na inspekci přizváni specializovaní odborníci“.⁶⁹ Na druhou stranu je institut inspekcí obecně vnímán pozitivně, protože nesporně přispívá ke zvyšování kvality služeb.

Neodmyslitelný vliv na kvalitu služeb mají bezpochyby pracovníci, které poskytovatel služby zaměstnává. Proto ve výčtu vedle dvou výše uvedených nástrojů nemůže chybět nově zavedený institut **vzdělávání pracovníků v sociálních službách**.

⁶⁵ §§ 97-99 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a § 38 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

⁶⁶ Hodnotící stupnice: 3 body – splněno výborně, 2 body – splněno dobře, 1 bod – splněno dostatečně, 0 bodů – kritérium nesplněno.

⁶⁷ Srv. Čámský, P., Krutilová D., Sembdner J., Sladký P. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: Centrum sociálních služeb Praha. s. 44.

⁶⁸ Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK. s. 39-41.

⁶⁹ § 98 odst. 5) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o sociálních službách zavádí u sociálních pracovníků kvalifikační předpoklady, povinnost celoživotního vzdělávání (podobná povinnost je zákonem uložena pouze zdravotníkům a úředníkům) a taxativně vyjmenovává typy oborů, jež pro získání odborné způsobilosti uznává. Pracovníci jsou děleni na sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách a zdravotnické a pedagogické pracovníky, přičemž všechny tyto skupiny mají různě stanovené kvalifikační předpoklady a i v rámci těchto skupin se požadavky na různé pracovníky liší. Pro ilustraci uvádím zákonem stanovené předpoklady pro výkon činnosti manželského a rodinného poradce (vzhledem k tomu, že podstatná část pozorování a dotazníkového šetření proběhla v Poradně pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy):

„Odbornou způsobilostí manželského a rodinného poradce je vysokoškolské vzdělání získané řádným ukončením studia jednooborové psychologie nebo magisterského programu na vysoké škole humanitního zaměření současně s absolvováním postgraduálního výcviku v metodách manželského poradenství a psychoterapie v rozsahu minimálně 400 hodin nebo obdobného dlouhodobého psychoterapeutického výcviku akreditovaného ve zdravotnictví.“⁷⁰ Citace zákona dokládá, že kvalifikační požadavky jsou stanoveny velmi konkrétně a že někteří ze stávajících zkušených zaměstnanců různých organizací se tak mohou stát, nebyt přechodného období, na základě nové právní úpravy nezpůsobilými pro výkon své profese.

Zavedení kvalifikačních předpokladů nesporně přispělo ke zvýšení kvality poskytování sociálních služeb, na druhou stranu s sebou přineslo několik komplikací. Jak uvádím již výše, někteří stávající velmi kvalifikovaní pracovníci v sociálních službách s dlouhou zkušeností v oboru se stali pro výkon svého povolání odborně nezpůsobilými. Dále některé regiony trpěly a trpí nedostatkem kvalifikovaných sociálních pracovníků a vzhledem k tomu, že některé stávající etablované studijní obory nebyly zákonem uznány, přestalo být možné zaměstnávat např. studenty s neukončeným vzděláním a další osoby. Zákon také neuznává vzdělání absolventů teologických a pedagogických fakult a není

⁷⁰ § 116a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

jasné, zda budou zpětně akreditovány vzdělávací programy jimiž pracovníci prošli v minulosti.⁷¹

Podle Priorit rozvoje sociálních služeb pro období 2009 – 2012 je stávající právní úprava vzdělávání prozatímní a projde změnou, včetně části upravující odbornou způsobilost. Plánuje se také zákonem zakotvit systém *odborné supervize*, včetně kvalifikačních předpokladů supervizorů⁷², což by jistě významně podpořilo zvyšování kvality služeb. V současné době je systém supervize zakotven ve Standardu č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců kritériem e), které stanoví, že „pro zaměstnance v přímé klientské práci je zajištěna možnost podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka“. Kritérium však není považováno za zásadní.

⁷¹ Srv. Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK. s. 43-44.

⁷² Priority rozvoje sociálních služeb pro období let 2009 – 2012. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. s. 8.

2.4. STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Následující oddíl je konečně možné, potom co jsem bylo uvedeno obecné teoretické, praktické a legislativní pozadí problematiky, věnovat již samotným standardům kvality. Cílem tohoto oddílu je odpovědět tu část první výzkumné otázky, která se ptá: Co jsou standardy kvality? Při přípravě materiálů pro tento oddíl jsem použila tak jako v předchozí části metodu analýzy legislativy a dalších pramenů, jejichž podrobný seznam je obsahem 5. oddílu této práce Seznam použité literatury a informačních zdrojů.

Standardy kvality jsou původně metodickým, s přijetím zákona o sociálních službách právně závazným souborem pravidel směřujících k zajištění kvality poskytovaných sociálních služeb; pokrývají oblast postupu při poskytování služeb, výčet kvalifikačních předpokladů pracovníků a požadavky na zajištění provozních podmínek pro poskytování služby. Mají být hlavním nástrojem jednak pro postupné zvyšování kvality, jednak pro její kontrolu; uživatelům mají zajistit možnost vědět předem, co od služby mohou očekávat a poskytovatelům usnadnit poskytování dobrých služeb⁷³. Poskytovatelé jsou povinni standardy kvality v každodenní praxi naplňovat a řídit se všemi jejich závaznými pravidly. V praxi jsou standardy nástrojem kontroly kvality služeb prostřednictvím inspekce sociálních služeb, která kvalitu ověřuje právě pomocí jednotlivých standardů a jejich kritérií.

Standardy kvality byly vytvářeny v přibližně tříletém procesu na základě diskuse mezi poskytovateli služeb, jejich uživateli, územními samosprávnými celky a domácími i zahraničními odborníky (zejména z Velké Británie)⁷⁴ o tom, jak má kvalitní sociální služba vypadat a jak předejít možnému poškození práv klientů. *První verze standardů* je výstupem ověřeného pilotního projektu z let 2001 – 2002⁷⁵ a byla publikována jakožto nezávazná metodika v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR pod názvem Standardy kvality sociálních služeb. V témže roce byla vydána další publikace: *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele*. V úvodu průvodce

⁷³ Srv. Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 30-31.

⁷⁴ Srv. Hanzl, V. 2009. Ach, ty britské zkušenosti. *Rezidenční péče* 5 (4): 12.

⁷⁵ Srv. Krutilová, D., Čámský P., Sembdner J. s.d. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. s.l.: s.n. s. 17.

standards popisuje jako „to, co se dnes obecně očekává od dobré sociální služby..., všeobecně přijatou představu o tom, jak má kvalitní sociální služba vypadat.“⁷⁶

Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí ČR obsahuje 17 standardů rozdělených na procedurální, personální a provozní oblast. Každá oblast obsahuje několik standardů členěných dále do různých kritérií. Kritéria jsou formulována jako pravidla, která musí poskytovatel naplňovat, a některá stanovují povinnost písemného zpracování příslušných pravidel.

S účinností od 1. ledna 2007 se standardy kvality staly závaznými pro všechny poskytovatele, když byly včleněny do platné právní úpravy zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou. Jejich znění je upraveno v Příloze 2. prováděcí vyhlášky – Obsah standardů kvality sociálních služeb. Vyhláška také stanoví, která kritéria jsou považována za zásadní. S textem standardů je možné se seznámit v příloze 2 této práce. Prováděcí vyhláška upravuje 15 standardů, které se velmi podobají původním uvedeným v metodice - z personálních byl vypuštěn stávající Standard 11: Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb a z provozních původní Standard 17: Ekonomika; ostatní standardy byly změněny málo či vůbec.

V souvislosti se standardy kvality Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR uvádí: „Kvalita sociálních služeb se odvozuje od nepodkročitelných zásad, jejichž důrazné aplikace zajistí uživatelům služeb, kteří jsou oslabeni v prosazování svých práv a oprávněných zájmů, důstojné a bezpečné poskytování sociálních služeb.“⁷⁷ Je tedy vidět, že se české standardy po britském vzoru hlásí k respektu k důstojnosti klienta. Explicitně Ministerstvo jsou uvádí tyto nepodkročitelné zásady: zásadu ochrany lidských práv uživatele služby, zásadu individualizace služby, zásadu odbornosti pracovníků a zásadu provozního zabezpečení.

Všechny výše uvedené zásady se promítají do znění a úpravy jednotlivých standardů kvality tím, že definují minimální závazné požadavky na zajištění dodržení

⁷⁶ Zavádění standardů kvality do praxe, Průvodce poskytovatele. 2002. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 5.

⁷⁷ Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. s.d. s.l.: s.n. s. 13. Dostupné z http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf [cit. 13. dubna 2010].

každé z výše uvedených. Cílem je vytvořit „takový soubor kritérií, s jejichž pomocí bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele“.⁷⁸

2.4.1. Dělení standardů kvality sociálních služeb

Protože zde neuvádím znění jednotlivých standardů, se kterým se však zájemci mohou seznámit v příloze 2. této práce, je pro vytvoření si představy o standardech a jejich pochopení nutné uvést alespoň základní dělení standardů.

Sama prováděcí vyhláška standardy do žádných oblastí nedělí. Původní metodika Ministerstva práce a sociálních věcí rozděluje standardy do tří skupin z hlediska oblasti, kterou upravují⁷⁹:

První velkou oblastí (celkem 8 standardů) jsou **procedurální standardy**, které tvoří nejdůležitější skupinu standardů, protože se zabývají postupem při poskytování sociální služby a při jednávání se zájemcem o službu - tedy oblastí s největším přímým dopadem na uživatele služby. Jednotlivé standardy kladou důraz zejména na ochranu práv uživatele, individualizaci služby podle potřeb, možností a schopností klienta, možnost klienta stěžovat si na poskytování služeb, srozumitelné a dostatečné zveřejňování informací o poskytovateli a další důležité předpoklady kvalitního poskytování sociálních služeb.

Následující menší skupina třech standardů je zaměřena na **personální standardy**. Ty zajišťují kvalitu služeb z hlediska jejich lidských zdrojů stanovením pravidel personálního zajištění, pravidel pro zaškolování nových zaměstnanců, kompetencí zaměstnanců, jejich individuálních vzdělávacích plánů, možností supervize a dalších. Stanovením takových pravidel personální standardy přispívají k zajištění kvality služeb

⁷⁸ Ibidem, s. 14.

⁷⁹ Srv. Zavádění standardů kvality do praxe, Průvodce poskytovatele. 2002. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. s. 3.

důrazem na hladký chod poskytovatele z organizačního hlediska a pokud jde o kvalitní lidské zdroje.

Posledních pět standardů se řadí mezi **provozní standardy**. Upravují podmínky poskytování služeb z hlediska zajištění jejich provozu a obecné bezpečnosti, jako např. místní a časovou dostupnost pro uživatele, dostatečnou informovanost o službě, zajištění vhodného prostředí pro poskytování služby či postup při zvládnání nouzových situacích.

Některé odborné publikace používají jiný přístup k dělení standardů, jako např. ten, který uvádějí Krutilová, Čámský a Sembdner⁸⁰ - jde o pohled odvozený od procesu vytváření písemných standardů kvality. Toto členění zde uvádím, protože je praktické je využít při vytváření písemných standardů kvality. Autoři standardy dělí na následující skupiny:

- **Týmové standardy:** ty, které zpracovávají týmy zaměstnanců zainteresovaných především na přímé práci s klienty. Je užitečné tyto standardy vytvářet v týmu, protože se v nich významně odrážejí zkušenosti jednotlivých pracovníků a společná práce a diskuse při jejich tvorbě zvyšuje pravděpodobnost, že standardy budou skutečně komplexní a budou pamatovat na všechny situace, které v praxi organizace nastávají.
 - o Standardy č. 1 (poslání, cíle, cílová skupina, principy), č. 2 (ochrana práv osob), č. 5 (Individuální plánování průběhu sociální služby) a č. 14 (nouzové a havarijní situace).

- **Manažerské standardy:** ty, které zpracovává management organizace. Zpravidla není nutné do jejich přípravy zapojit ostatní pracovníky, a pokud ano tak pouze v omezené míře.
 - o Standardy č. 3 (jednání se zájemcem o sociální službu), č. 4 (smlouva o poskytování služby), č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby), č. 7 (stížnosti), č. 8 (návaznost poskytované služby), č. 9 (personální a

⁸⁰ Krutilová, D., Čámský P., Sembdner J. s.d. Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. s.l.: s.n. s. 70.

organizační zajištění), č. 10 (profesní rozvoj zaměstnanců), č. 11 (místní a časová dostupnost), č. 12 (informovanost o službě), č. 13 (prostředí a podmínky) a č. 15 (zvyšování kvality).

- **Dynamické standardy:** ty, které se neustále vyvíjejí spolu s tím, jak se vyvíjí poskytovaná služba a je potřeba je průběžně dopracovávat a aktualizovat.
 - o Zejména standardy č. 1 (poslání, cíle, cílová skupina, principy), č. 2 (ochrana práv osob) a č. 5 (individuální plánování průběhu sociální služby).

- **Stabilní standardy:** ty, které je třeba zpracovat pouze jednou a nadále je víceméně neobměňovat, protože během poskytování služby zůstávají zpravidla stejné.
 - o Zejména standardy č. 6 (dokumentace o poskytování sociální služby), č. 8 (návaznost poskytované služby), č. 9 (personální a organizační zajištění), č. 10 (profesní rozvoj zaměstnanců), č. 11 (místní a časová dostupnost), č. 12 (informovanost o službě), č. 13 (prostředí a podmínky) a č. 15 (zvyšování kvality).

Výše uvedené členění může být dobrým vodítkem pro to, jak s vytvářením písemných standardů nakládat, protože pracovníky nasměruje, které dokumenty je nutné konzultovat s celým týmem a které pouze s vybranými řídicími pracovníky. Také umožňuje rozdělit si dokumenty, jež jsou obsahem písemných standardů kvality do skupin podle toho, zda je třeba se s nimi pravidelně zabývat, či zda mohou zůstat po delší dobu neměnné. Je proto dobré vytvářet plán práce s písemnými standardy kvality s ohledem na toto členění.

2.4.2. Druhé standardy kvality

V souvislosti s tématem standardů není možné se alespoň krátce nezabývat také druhovými standardy kvality. Jsou jimi myšleny standardy odvozené od obecných standardů a v souladu s nimi. Druhé standardy mají však konkrétněji upravovat jednotlivé druhy služeb, tak aby byly „šity na míru“ jejich potřebám, specifikům a prostředí v němž jsou poskytovány, a aby odrážely dobrou praxi.

Od února do května roku 2007 v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí ČR „Vzdělávání a zavádění standardů kvality sociálních služeb“, který byl spolufinancován z Evropských strukturálních fondů, působila expertní pracovní skupina, která se zaměřila na tvorbu „Metodiky druhových standardů kvality sociálních služeb“. Předpokládá se, že druhové standardy se budou v příštích několika letech dále rozvíjet⁸¹.

Zamýšlené *funkce* druhových standardů jsou například ve zvyšování kvality, či vytváření prostoru pro inovaci a rozvoj daného druhu služby. Mohou být také prostředkem pro odborné asociace, jak garantovat kvalitu v daných typech služeb u svých členských organizací. Jednou ze základních funkcí bezesporu je, že mají přispět k pochopení a respektu ke specifikám dané služby. Kromě toho mohou usnadnit orientaci poskytovatelů v obecných standardech a další.

Druhové standardy by měly splňovat následující *předpoklady*:

- vycházejí z obecných standardů a jsou s nimi ve všech bodech v souladu,
- v daném typu služby budou naplňovat obecné standardy a zvyšovat kvalitu služby,
- obecné standardy jsou jim významově nadřazeny,
- specifikují společné, konkrétní a detailní principy poskytování příslušného druhu služby,
- popisují dobrou praxi v daném druhu služby,
- jsou výkladem dobré praxe, jak v daném druhu služby naplňovat obecné standardy,
- jsou nástrojem pro zvyšování kvality členských organizací odborných asociací⁸².

Pro některé typy služeb jsou druhové standardy již vytvořeny, např. od roku 2002 existují druhové standardy rané péče; na principu druhových standardů pracuje i Česká asociace streetwork⁸³.

⁸¹ Srv. Krutilová, D., Čámský P., Sembdner J. s.d. Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. s.l.: s.n. s. 71.

⁸² Srv. ibidem, s. 71-72.

Druhové standardy budou vytvářeny vždy pro určitý druh či poddruh sociální služby, jako např. pro odborné sociální poradenství. Předpokládá se, že systém bude garantován Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR, územními samosprávnými celky i profesními asociacemi a sdruženími působícími v daném typu služby. Neuvažuje se o tom, že by druhové standardy měly být povinné, jsou koncipovány spíše jako dobrovolně využitelný nástroj pro podporu kvality a usnadnění jejího zajištění.

2.4.3. Písemné standardy kvality – obraz organizace

Nyní, když zde bylo uvedeno širší pozadí standardů kvality, a byly vysvětleny samotné standardy z hlediska teoretického, pokusím se vysvětlit, co jsou to písemné standardy kvality organizace, jakou mají v praxi podobu a jaké mají jiné využití, než pro účely inspekce kvality sociálních služeb.

Písemné standardy kvality jsou poměrně rozsáhlým souborem dokumentů, z nichž některé jsou povinně zveřejňovány a jiné jsou určeny pro vnitřní potřebu. Nelze tedy říci, že by standardy byly jedním na sebe navazujícím dokumentem s vnitřní logickou strukturou, spíše jde o soubor rozličných textů, formulářů či smluv.

Vodítkem pro tvorbu písemných standardů je zejména Příloha č. 2 prováděcí vyhlášky – Obsah standardů kvality sociálních služeb. Především by písemné standardy měly obsahovat dokument popisující, jakým způsobem jsou jednotlivá kritéria standardů naplňována v praxi v rámci činnosti konkrétní organizace. Nelze pouze konstatovat, že standardy jsou naplňovány, dokument by měl obsahovat konkrétní postupy při jejich naplňování. Je-li třeba, pak kromě tohoto popisu může některý ze standardů odkazovat na přílohu, která jej konkretizuje či ilustruje jeho využití praxi.

Pro názornější představu uvedu jeden příklad za všechny: Standard č. 6, kritérium a) ukládá: „Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a

⁸³ Druhové standardy – ano či ne? (vyhodnocení názorů k 1.12.2006) 2006. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné z <http://sqss.web.beneta.cz/files/uploaded/UserFiles/File/SQ%20-%20Vyhodnoceni%20Diskusniho%20fora%20k%20DQSS%20071206.pdf> [cit. 13. dubna 2010].

evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel postupuje.“ V dokumentu deklarujícím, jakým způsobem jsou naplňovány jednotlivé standardy, by mělo být uvedeno, jaká jsou základní pravidla nakládání s dokumentací o klientech a zásady nahlížení do ní. Dále by měl dokument odkazovat na podrobnější interní směrnici, která je praktickým manuálem nakládání, zpracovávání a nahlížení do dokumentace. Tento manuál by měl pamatovat na všechny běžné či předpokládatelné situace, které mohou v souvislosti s dokumentací nastat, a určovat pro ně závazné postupy. Kromě odkazu na interní směrnici mohou být přílohami takového standardu také různé skartační či archivační řády, evidenční formulář, na kterém jsou vykazovány provedené služby, jsou-li tam uvedeny v souvislosti s osobou klienta, či různé další dokumenty.

Zákon ani vyhláška nestanovují žádnou předepsanou formu písemných standardů ani neurčují názvy dokumentů, které by měly obsahovat. Vzhledem k tomu, že provozní praxe je v různých organizacích různá, se také v realitě velmi liší jednotlivé písemné standardy organizací i jejich názvosloví. To co je v jedné organizaci Skartačním řádem, může být jinde Pravidly pro vyřazování spisů, a jsou-li dokumenty dostatečně konkrétní a naplňují všechny požadavky zákona, nelze ani o jednom říci, že by byl nesprávný. Stejně tak se v praxi liší podrobnost a obsažnost písemných standardů jednotlivých organizací.

Kvalitně zpracované písemné standardy kvality by tedy měly být vzájemně provázaným a na sebe odkazujícím souborem dokumentů a manuálů, stanovujícím pravidla pro prakticky všechny situace, k nimž v rámci poskytování služby a chodu organizace dochází, doplněných o od kopie blanketů smluv a dalších organizací užívaných dokumentů, přes individuální vzdělávací plány jednotlivých pracovníků až po evakuační plány budovy. Měly by být vlastně písemným obrazem celé organizace, všech jejích služeb a postupů jakým jsou poskytovány, včetně jejich personálního a provozního zajištění.

Jak napovídají předchozí řádky, tvorba písemných standardů kvality je tedy poměrně náročným a zdlouhavým procesem, který není prakticky nikdy úplně ukončen, protože některé dokumenty musí být ze své povahy pravidelně aktualizovány a doplňovány. Může však významně přispět ke zvýšení kvality služeb, a to právě explicitním stanovením jednotných závazných pravidel pro různé způsoby práce a pro různé situace či zavedením etických kodexů zaměstnanců.

V tuto chvíli se domnívám, že jsem pro účely této práce dostatečně nastínila pozadí problematiky standardů kvality jak z hlediska jejich zákonného rámce, tak jeho východisek, praktických souvislostí a nových nástrojů zajišťování kvality. Proto se v další části již věnuji prezentaci zjištění, které jsem učinila v rámci výzkumu. Věřím, že se mi v tomto okamžiku podařilo zodpovědět první výzkumnou otázku, tedy „Co jsou standardy kvality sociálních služeb, jaké je jejich pozadí a kde je možné čerpat teoretické zázemí pro vytváření písemných standardů kvality?“

3. PRAKTICKÁ ČÁST

3.1. Úvod do výzkumu

V následující části práce se zaměřím na prezentaci výzkumu, který jsem uskutečnila, jeho metod, výsledků, zjištění a závěrů. Nejprve se tedy budu zabývat metodami a popisem organizací, ve kterých jsem uskutečnila výzkum, poté vlastními poznatky z praxe a z provedeného dotazníkového šetření a dále vyhodnocením výzkumných otázek.

Cílem praktické části práce je zodpovědět zbývající dvě *výzkumné otázky*, tedy:

„Jak probíhalo v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?“

„Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?“

V současné době jsem v české odborné literatuře našla jen málo monografií zabývajících se standardy kvality z hlediska procesu jejich vytváření. Většina odborné literatury i článků se zabývá standardy jako takovými a praktické zkušenosti s jejich tvorbou či inspekcemi jsou obsahem spíše malého procenta publikací. Výjimkami jsou například studie Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí zabývající se procesem implementace standardů⁸⁴ či nepublikované diplomové práce⁸⁵ a některé odborné články uvedené v seznamu použité literatury. K předávání zkušeností jednotlivých pracovníků tak dochází spíše prostřednictvím diskusí na seminářích zaměřených na problematiku standardů kvality či neformálním způsobem. Tato práce je tedy mým pokusem o přispění

⁸⁴ Musil, L., Kubalčíková K., Havlíková J. 2009. Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

⁸⁵ Ryšavá, P. 2009. Standardy kvality v Centru sociální péče. Nepublikovaná diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

k této diskusi a o sdělení vlastních poznatků ohledně toho, jak se organizace vypořádávají s tvorbou písemných standardů kvality.

Samotný výběr výzkumných otázek tedy souvisel s tímto mým výše uvedeným poznatkem a také s mou profesní zkušeností, kdy jsem sama byla ve svém zaměstnání postavena před povinnost podílet se na vytváření písemných standardů kvality. Proto mne zajímalo, jak se s tímto procesem vypořádávají v jiných organizacích.

Předpoklady, se kterými jsem na základě předchozích vlastních poznatků přistupovala k počátku výzkumu, vycházely ze zkušenosti, že v oblasti organizací poskytujících odborné sociální poradenství je mnoho těch, které mají písemné standardy kvality nevyhovující požadavkům zákona či zcela nekompletní. Vycházela jsem z názoru, že to může být způsobeno tím, že v těchto organizacích zpravidla pracují odborníci na konkrétní problematiku a přímou práci s klientem a vytváření různých písemných metodik a podobných dokumentů považují spíše za zbytečnou administrativní zátěž. Dále jsem vycházela z předpokladu, že v dotvoření hodnotných standardů může pracovníkům bránit nedostatek času v rámci jejich pracovního úvazku, či nedostatek informací a podpory pro tvorbu standardů.

Abych tyto předpoklady ověřila, rozhodla jsem se provést výzkum ve třech fázích. V *první fázi výzkumu* jsem se seznámila s problematikou standardů kvality, uskutečnila ve vybraných organizacích pozorování a analyzovala jsem jejich dokumenty a písemné standardy kvality. V průběhu pozorování jsem se dotazovala pracovníků organizací na různé doplňující informace. K dalšímu doplnění takto zjištěných poznatků jsem ve *druhé, stěžejní, fázi výzkumu* použila ke sběru dat metodu dotazníkového šetření využívající Likertovu škálu. Ve *třetí fázi výzkumu* jsem využila metody komparace výsledků sběru dat předchozími metodami, vyhodnotila jsem sebraná data a učinila z nich závěry.

3.2. První fáze sběru dat

3.2.1. Metody

Základní poznatky o problematice standardů kvality, jež bylo nutné obsáhnout ještě před kontaktem s vybranými organizacemi, jsem získala metodou *analýzy legislativy a*

dalších pramenů. Šlo o rozbor související legislativy, vztahující se k problematice, tedy zejména zákona o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky, který mi umožnil prvotní základní orientaci v oblasti a přípravu teoretických předpokladů pro výzkum. V průběhu výzkumu se dále ukázalo užitečné seznámit se s další navazující právní úpravou, jež je důležitá ve vztahu k různým aspektům tvorby standardů, či pro pochopení chodu fungování zkoumaných organizací⁸⁶. *Dalšími analyzovanými prameny* ve vztahu k problematice byly zejména metodické pokyny Ministerstva práce a sociálních věcí ČR upravující standardy kvality sociálních služeb, výkladové materiály k jednotlivým standardům kvality a další prameny, jejichž úplný výčet je obsahem 5. oddílu této práce, nazvaného Literatura a informační zdroje.

V průběhu získávání výše uvedených poznatků jsem kontaktovala několik organizací občanského sektoru zabývajících se poskytováním odborného sociálního poradenství a požádala je o možnost absolvování praxe v jejich zařízeních, v rámci výzkumu problematiky písemných standardů kvality. U většiny organizací jsem však narazila na odmítnutí či nabídku pouze jedno či dvoudenního nahlédnutí do chodu zařízení, což by pro účely výzkumu standardů, nebylo účelné. Pro smysluplné pochopení standardů a posouzení, zda odpovídají praxi té které organizace je totiž nutné nahlédnout více „pod pokličku“, než je tomu u krátkodobých stáží možné. V jedné z oslovených organizací jsem měla možnost dlouhodobější stáže a spolu se dvěma organizacemi, se kterými již delší dobu spolupracuji, jsem tak získala tři organizace pro výzkum. K dalšímu sběru dat jsem zvolila dvě hlavní **metody** - pozorování v organizaci a studium vybraných dokumentů organizace.

Metoda *pozorování* je jednou ze základních metod sběru dat v terénu a je součástí většiny kvalitativních výzkumů jako hlavní, či doplňková metoda; její technika spočívá v záměrném, co nejpřesnějším a nejobjektivnějším sledování vybraného fenoménu a jeho podrobném zaznamenávání. Vzhledem k potřebám výzkumu jsem zvolila osobní zúčastněné nestandardizované pozorování, jehož výsledky jsem pravidelně zaznamenávala do terénního deníku. Pozorování jsem využila zejména v první fázi výzkumu, kdy jsem se seznamovala s chodem zkoumaných organizací. Ve dvou ze zkoumaných organizací jsem

⁸⁶ Např. zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 83/1990, o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů.

měla příležitost zúčastnit se dlouhodobějšího pozorování, v PRMMV jako několikaletý zaměstnanec, v Kontaktu jako dlouhodobý externí spolupracovník. Ve třetí organizaci (NRZP) jsem uskutečnila přibližně týdenní pozorování. V počátečních fázích bylo mé pozorování zejména popisné, s prohlubujícími se znalostmi problematiky se stávalo stále více zaměřeným, když jsem se soustředila zejména na další příklady jevů, se kterými jsem se setkala v předchozích fázích⁸⁷.

K doplnění pozorování a získání dalších důležitých informací o organizacích, jež nebyly zjistitelné pozorováním, jsem užila metodu *analýzy vybraných dokumentů organizací*. Ta spočívala zejména v seznámení se s organizacemi prostřednictvím jejich webových stránek, veřejných dokumentů, jako jsou např. zakládací listiny a výroční zprávy a dále ve studiu interních i zveřejňovaných písemných standardů kvality.

Jako doplňkovou metodu jsem použila nestrukturované *dotazování* pracovníků organizací, které se týkalo zejména praktických zkušeností s tvorbou písemných standardů kvality.

3.2.2. Popis zkoumaných organizací

Domnívám se, že při prezentaci výsledků výzkumu se nemohu vyhnout alespoň základnímu popisu zkoumaných organizací, proto následující pododdíl věnuji jejich stručnému popisu. V následujících organizacích jsem uskutečnila dvě fáze sběru dat pro výzkum:

Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy (PRMMV) je odborným útvarům Centra sociálních služeb Praha, příspěvkové organizace MHMP. Je tvořena osmi detašovanými pracovišti na území Prahy.

Její *posláním* je poskytovat odborné, bezplatné poradenství klientům v obtížných životních situacích - odborným poradenstvím se rozumí psychologické a sociálně právní poradenství. Různí pracovníci poradny využívají při práci s klienty různé odborné a

⁸⁷ Srv. Hendl, Jan. 2005. Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace. Praha: Portál. s. 195.

terapeutické přístupy a řídí se společným etickým kodexem. Hlavními deklarovanými *rysy služeb* jsou jejich bezplatnost, diskrétnost, nestrannost a nezávislost, povinná mlčenlivost pracovníků a důraz na aktivizaci kompetencí klienta.

Hlavními *typy služeb* jsou individuální, párové a rodinné konzultace a terapie, práce s relaxačními technikami, vedení mediací a zprostředkování kontaktů na další odborníky. *Cílovou skupinou* poradny jsou všichni lidé v obtížných psychosociálních situacích, nezávisle na místě jejich bydliště či doporučení jiného odborníka.

Standardy kvality jsou jednotné pro všechna pražská pracoviště Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy⁸⁸.

Informační centrum Kontakt je dalším odborným útvarem Centra sociálních služeb Praha, příspěvkové organizace MHMP. Je nízkoprahovým poradenským, informačním a publikačním centrem v oblasti sociálních služeb na území Prahy.

Posláním Kontaktu je umožnit klientům orientaci ve složitých životních situacích prostřednictvím konzultací problému, rad, intervencí, doprovázení apod. a tím zvyšovat jejich kompetenci pro zodpovědné jednání a předcházet sociálnímu vyloučení. *Rysy služeb* jsou komplexnost, nestrannost, diskrétnost, bezplatnost, respektování vůle klienta, vytváření podmínek pro jeho informované rozhodnutí, posilování jeho kompetencí a antidiskriminační a individuální přístup. Hlavními *typy služeb* jsou odborné sociální poradenství, vydávání adresářů sociálních služeb a dalších publikací pro různé sociální skupiny ohrožené sociálním vyloučením. Kontakt také provozuje Job-klub k podpoře zaměstnanosti.

Cílovou skupinou Kontaktu jsou osoby v nepříznivé sociální situaci, osoby ohrožené sociálním vyloučením, handicapovaní uživatelé služeb, pracovníci neziskových organizací v oboru sociálních služeb a studenti oborů pomáhajících profesí⁸⁹.

Poslední zkoumanou organizací bylo pražské pracoviště projektu **Poradenství pro uživatele sociálních služeb (PPUSS) v rámci Národní rady zdravotně postižených**

⁸⁸ Srv. <http://www.csspraha.cz/poradna-sromova> [cit. 20. května 2010].

⁸⁹ Srv. <http://www.csspraha.cz/informacni-centrum-kontakt> [cit. 20. května 2010].

(NRZP). Národní rada zdravotně postižených je nejvyšší střešní organizací v ČR pro oblast zdravotního postižení s celostátní působností a organizačními jednotkami – krajskými radami. Realizuje různé projekty, jedním z nich je projekt Poradenství pro uživatele sociálních služeb. Projekt byl zahájen na konci roku 2006 v souvislosti s platností nového zákona o sociálních službách, aby vyhověl potřebě klientů orientovat se v nové situaci a ve změnách v oblasti sociálních služeb. Dříve v rámci NRZP poskytoval poradenství odbor sociálního poradenství, ten měl však omezenou kapacitu, která vysokému nárůstu počtu dotazů nemohla vyhovět.

Cílovou skupinou projektu jsou zdravotně postižení a senioři. *Službou* je odborné sociální poradenství, realizované vzhledem k potřebám cílové skupiny zejména telefonickou a písemnou či elektronickou formou, ale také prostřednictvím osobních konzultací na pracovištích. Pracovníci projektu jsou svou specializací zaměřeni na potřeby klientů, v pražské pobočce projektu je zaměstnána tlumočnice do znakového jazyka a zároveň sociálně právní poradkyně, poradce v kompenzačních pomůckách a další. Projekt také koordinuje metodické a odborné zázemí pro pracovníky jednotlivých poradenských center a zajišťuje pro ně některé vzdělávání⁹⁰.

3.2.3. Průběh první fáze sběru dat a vlastní poznatky

Praxi v souvislosti s písemnými standardy kvality jsem v **PRMMV** vykonávala od počátku roku 2007, kdy v poradně započala systematická práce na standardech, až do současnosti, kdy je podoba standardů již prakticky finální. Již dříve jsem byla zaměstnancem poradny, proto jsem byla dobře obeznámena s realitou na pracovišti.

V PRMMV s standardy začaly vytvářet počátkem roku 2007 s platností nového zákona o sociálních službách. Tehdejším vedoucím pražských poraden bylo dáno každému pracovišti za úkol, aby za účasti všech pracovníků prostudovalo a prodiskutovalo podklady a poté navrhlo formulaci písemných standardů kvality. Celkem v té době v PRMMV pracovalo kolem 25 zaměstnanců, stav je podobný i dnes. Vzhledem k tomu, že původně

⁹⁰ Srv. <http://www.nrzp.cz/projekt-poradenstvi-uzivatelum-socialnich-sluzeb/> [cit. 20. května 2010].

nebyly pražské poradny formálně jedním subjektem, jako je tomu dnes, počítalo se s tím, že písemné standardy budou na jednotlivých pracovištích sice podobné, nebudou však jednotné. Každá z poraden tak vypracovala vlastní verzi standardů a později bylo rozhodnuto, že jednotlivé verze se sloučí do dokumentů společných pro všechna pracoviště a lišících se pouze v těch ohledech, kde je to dáno např. místními podmínkami⁹¹.

Během komparace materiálů jednotlivých poraden jsem měla příležitost porovnat, jak různé kolektivy ke standardům přistupovaly různým způsobem. Obecně lze konstatovat, že služebně starší pracovníci odevzdali velmi stručné dokumenty splňující pouze některé předpoklady, zatímco služebně mladší pracovníci vytvářeli komplexnější a podrobnější materiál. Z rozhovorů s pracovníky, zaznamenávaných do terénního deníku vyplynulo, že to bylo způsobeno zejména několika důvody. Často uváděným byl ten, že služebně starší pracovníci zažili v PRMMV i v legislativě různé režimy, různá nařízení a změněné podmínky, které často nevedly k významnějším pozitivním výsledkům, a se stejnou skepsí měli sklon přistupovat k tvorbě standardů. Dalším důvodem bylo u některých to, že nejsou zvyklí ze své praxe vytvářet teoretické dokumenty a soustředí se zejména na svou klientskou práci, kterou považují za stěžejní. Ostatně prostředí příspěvkových organizací umožňuje zaměstnancům určitou rigiditu už z principů svého fungování. Na dotazy, co by je více motivovalo zabývat se standardy kvality důkladněji, pracovníci nejčastěji uváděli, že finanční ohodnocení v rámci mimořádných odměn.

Na pracovišti, kde jsem se na tvorbě standardů podílela, byl postup takový, že na poradách za účasti celého kolektivu byla diskutována jednotlivá kritéria standardů a jejich vztah k poskytované službě. Výsledkem těchto diskusí byly první návrhy textů. Později byl kolektiv rozdělen na tři pracovní skupinky, z nichž každá dostala za úkol zpracovat jednu rozsáhlou oblast, kterou poté odprezentovala zbývajícím členům kolektivu a zaznamenala a zapracovala výsledky diskuse. Přípomínky byly včleněny do textu a tímto způsobem vznikla přibližně po půl roce práce první definitivní verze písemných standardů a jejich příloh. Součástí přípravy textů bylo např. formulování Etického kodexu či Manuálu pro jednání s klienty.

⁹¹ Přestože jsou písemné standardy PRMMV jednotné a mají stejné znění, na jednotlivých pracovištích jsou jejich součástí např. odlišné Požární a poplachové směrnice a Evakuační plán, ze zřejmého důvodu, že každé z pracovišť je umístěno v jiné budově.

Po sjednocení do jednotného dokumentu jsou stávající standardy PRMMV dle mého názoru nedostačující, protože chybí řada příloh, v manuálech jsou opomíjeny situace, do kterých se poradci pravidelně dostávají a z některých dalších důvodů. Vedla k tomu snaha po zjednodušení. Podle mého odhadu by standardy poradny měly být zhruba dvojnásobné, oproti současnému objemu. Nyní jsou zaměřeny spíše na provozní a personální standardy a chybí v nich řada náležitostí vztahujících se k procedurálním standardům, které jsou z hlediska kvality považovány za prvořadé. Prakticky lze říci, že čím více jsem v průběhu výzkumu pronikala do problematiky, tím více jsem si uvědomovala, že je potřeba standardy PRMMV pro úspěšné absolvování inspekce kvality přepracovat a přistoupit k nim mnohem důkladněji a komplexněji, než tomu bylo dříve.

V **Informačním centru Kontakt** jsem se mohla seznámit se standardy na dalším pracovišti, jehož chod dobře znám, protože zde několik let působím jako externí poradce pro klienty. Praxi jsem zde vykonávala v první polovině roku 2009. Chtěla jsem využít znalost tohoto oddělení a jeho problematiky, a proto jsem požádala o možnost stáže v souvislosti se standardy. Nebyla již možnost podílet se na vytváření dokumentů, protože materiály byly již sepsány, seznámila jsem se tedy s textem standardů a dále jsem se dotazovala jediného pracovníka, který se na jejich tvorbě podílel, protože od té doby došlo k obměně prakticky celého pracovního kolektivu.

V **Kontaktu** postupovali s tvorbou standardů tím způsobem, že základ dokumentů vytvořil pracovník šřešní organizace Centra sociálních služeb Praha, který je v organizaci specialistou na vytváření standardů pro jednotlivé odborné útvary (vyjma PRMMV, která již standardy měla vytvořené). Tento pracovník vytvořil úvodní část standardů, spočívající v popisu naplňování jednotlivých kritérií; vedoucí **Kontaktu** pak zkompletovala především přílohy.

Rozdíl v textu standardů oproti těm z PRMMV spočíval zejména tam, kde šlo o služby publikační a informační. To se promítlo také do rozdílnosti manuálů práce a dalších. Zde jsem v souvislosti se standardy narazila na zajímavý problém, s nímž vedoucí zařízení nevěděla jak nakládat: **Kontakt** na jedné straně garantuje poskytování anonymního poradenství, na straně druhé klienti často využívají možnost internetového poradenství a zasílají pracovníkům mnoho svých osobních údajů. **Kontakt** pak má povinnost tyto dotazy archivovat, k tomu by si však od klientů měl vyžádat souhlas s jejich zpracováním - to

však ve většině případů v elektronickém styku zůstává bez odezvy. Dalším souvisejícím problémem bylo bezpečné elektronické archivování takových dotazů a diskuse, zda je dostatečnou ochranou když je přístup do počítače chráněn heslem (protože podle většiny odborných názorů by elektronické záznamy konzultací měly být uloženy pouze ve zvlášť heslem chráněném souboru).

Z pozorování i dotazování tedy vyplynula skutečnost, že i na tomto pracovišti jsou, co se týče některých oblastí standardů bezradní. Další komplikací zde, dle odpovědí pracovníků na dotazy v průběhu pozorování, je omezení časem, kdy zaměstnanci jsou zahlceni dotazy a jinou prací a nezbyvá tak čas na dotváření a aktualizaci standardů.

V **NRZP** v rámci projektu **Poradenství uživatelům sociálních služeb (PPUSS)** jsem měla možnost se po dobu jednoho týdne (na jaře 2009) seznamovat se s chodem projektu i s jeho standardy. Byla zde k dispozici elektronická verze standardů a možnost účastnit se porady zaměřené na aktualizaci standardů projektu. Setkala jsem se s propracovanějšími standardy než v předchozích dvou organizacích. Úvodní část standardů je zpracována obdobně, jako u předchozích organizací, propracovanost spočívá zejména v systému příloh, manuálů a aktualizací. PPUSS má zpracovaný rozsáhlý soubor směrnic, což dle sdělení vedoucí projektu souvisí s tím, že je složkou rozsáhlé etablované organizace. Dále zde je součástí standardů oproti předchozím organizacím např. zvláštní formulář Potvrzení o odmítnutí služby klientovi, či dotazník Hodnocení poradenské pomoci, který je pravidelně jednou ročně po jeden měsíc předáván každému klientovi se žádostí o vyplnění a následně analyzován.

V rámci PPUSS byl řešen problém, který byl zmíněn výše během popisu průběhu pozorování v Kontaktu, týkající se archivace elektronických dotazů. Zde pracovníci podobnou situaci vyřešili tím způsobem, že za každou odpověď na elektronicky zasláný dotaz připojují poučení ohledně nakládání s údaji a archivace dotazů se sdělením, že nepřeje-li si klient souhlas poskytnout, má tak sdělit v odpovědi. Příslušný dotaz bude posléze vymazán z evidence.

Dalším zajímavým problémem, který byl řešen byla povinnost pravidelně aktualizovat jednotlivé standardy a zároveň povinnost zaměstnanců seznámit se se standardy a to prokázat v jejich příloze svým podpisem. Obvyklý postup je takový, že na konci celého souboru dokumentů je tabulka, kam se jednotliví pracovníci podepisují na

souhlas s tím, že se k určitému datu seznámili s textem standardů. Potíže způsobuje to, že různé standardy jsou aktualizovány v různých intervalech a je proto obtížné sledovat, zda je pracovník seznámen s aktuální verzí, či ne. Vedoucí PPUSS problém vyřešila tak, že povinnost seznamovat se se standardy vložila do popisu pracovních činností každého zaměstnance a veškeré aktualizované materiály rozesílá vnitřní poštou. Příkladem dobré praxe v této organizaci je skutečnost, že je zde zaveden systém pravidelných porad pracovníků projektu, zaměřených na aktualizace standardů kvality.

V závěru tohoto pododdílu se pokusím shrnout **hlavní poznatky z pozorování**, analýzy dokumentů a dotazování pracovníků. Praxe v PRMMV mi umožnila zjištění, že aby písemné standardy mohly být skutečně kvalitní, musí se na jejich přípravě a tvorbě podílet celý kolektiv. A aby se tento kolektiv plnohodnotně podílel na procesu, musí být motivovaný. Pozitivní bylo zjištění, že vytváření písemných standardů na vlastním pracovišti pomáhá zamyslet se z nového úhlu pohledu nad vlastní prací a je zdrojem inspiraci pro její zlepšení. Formulování univerzálních pravidel pro určité situace je v některých do té doby nevyjasněných oblastech také velkým přínosem.

Neméně zásadním zjištěním první fáze sběru dat bylo, že chybí dostatek informací a výkladů k jednotlivým kritériím standardům. Výkladová literatura je si velmi podobná a neproniká dostatečně do tématu a vzdělávací semináře trpí podobným nešvarem. Zde musím konstatovat, že zde popsaná situace panovala v roce 2007. V současné době je zázemí pro tvorbu mnohem lepší, je poměrně dostatek literatury, kvalitních vzdělávacích akcí i institucí zabývajících se poradenstvím pro tvorbu standardů.

Dalším důležitým zjištěním z pozorování v obou odborných úsecích Centra sociálních služeb Praha bylo, že standardy jsou v kvalitní podobě skutečně rozsáhlým dokumentem a snaha po jejich zjednodušení vede k tomu, že nebudou moci dostát zákonným požadavkům.

V průběhu stáže v PPUSS se stalo zřejmým, že čím koncepčněji a organizovaněji tým přistupuje ke tvorbě písemných standardů, tím kvalitnější dokument vytváří.

3.3. Druhá fáze sběru dat

Vzhledem k tomu, že pozorování chyběla potřebná struktura nepřinesla ucelenější odpovědi na třetí výzkumnou otázku diplomové práce - „Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?“ – rozhodla jsem se provést sběr dat ještě ve druhé fázi. Zároveň jsem se pokusila získat některé upřesňující informace k zodpovězení druhé výzkumné otázky: „Jak probíhalo v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?“

3.3.1. Metoda

K zjištění dalších dat jsem zvolila metodu strukturovaného dotazování prostřednictvím *dotazníkového šetření* v organizacích, kde jsem prováděla sběr dat v předchozí fázi. Formu dotazníkového šetření jsem zvolila na základě toho, že umožňuje poměrně snadným a rychlým způsobem zjistit potřebné informace od většího počtu osob a z časového hlediska i z hlediska proveditelnosti je méně náročná než metoda rozhovorů. Zároveň tato metoda umožňuje získat informace potřebné k zodpovězení druhé výzkumné otázky.

Vzhledem k časové vytíženosti respondentů jsem se rozhodla v dotazníku využít uzavřené otázky, s předem navrženými odpověďmi. S přihlédnutím ke zkoumané problematice, kdy se ptám také na postoje respondentů ke standardům kvality, jsem k odstupňování odpovědí využila metodu *Likertovy škály*⁹², která umožňuje přesněji rozpoznat intenzitu respondentova vztahu ke zkoumané problematice.

⁹² Likertova škála je stupnice navržených odpovědí, dělená do pěti úrovní intenzity respondentova vztahu k odpovědi na otázku. Středová hodnota je tvořena odpovědí „Nevím“ a dále jsou určeny dva stupně pozitivní a dva negativní odpovědi, v základním znění „Zcela souhlasím“, „Spíše souhlasím“, „Spíše nesouhlasím“, „Zcela nesouhlasím“. Toto základní schéma odpovědí lze přizpůsobovat podle potřeb zjišťovaných informací. Podrobněji viz. např. Likertova škála. Dostupné z http://cs.wikipedia.org/wiki/Likertova_%C5%A1k%C3%A1la [cit. 6. června 2010]

Formulace otázek v dotazníku odráží má předchozí zjištění z první fáze sběru dat a otázky jsou více zaměřené na různé aspekty výzkumných otázek. Dotazník sestává z deseti otázek, z nichž jedna je členěna do tří podotázek. Dotazník a průvodní dopis jsou obsahem 3. přílohy této práce.

Ve druhé fázi sběru dat bylo do zkoumaných organizací zasláno celkem 34 dotazníků, každému ze stávajících pracovníků PRMMV, Kontaktu a PPUSS. Dotazníkové šetření proběhlo v období od 15. do 30. června 2010, vyplněných dotazníků se vrátilo celkem 26. Vysoká návratnost byla způsobena tím, že jsem rozesláním dotazníků, kromě průvodního dopisu, byl každý respondent osloven s osobní či telefonickou prosbou o účast na dotazníkovém šetření.

Na základě skutečnosti, že ne všichni pracovníci, kteří byli ve zkoumaných organizacích zaměstnáni v době dotazníkového šetření, se osobně podíleli na procesu tvorby písemných standardů, jsem se rozhodla tuto skutečnost pro větší validitu výsledků výzkumu zohlednit v první otázce dotazníku. Nebylo by totiž smysluplné zpracovávat stejným způsobem odpovědi respondentů, kteří mají osobní zkušenost s tvorbou písemných standardů a těch, kteří se seznámili s již vypracovanými dokumenty.

3.3.2. Vlastní poznatky z druhé fáze sběru dat

V tomto pododdíle budu prezentovat zjištění z dotazníkového šetření realizovaného s pracovníky organizací a odborných útvarů, ve kterých jsem vykonávala předchozí praxi v souvislosti s výzkumem tématu písemných standardů kvality. Prezentovaná zjištění jsou odpovědi na druhou a třetí výzkumnou otázku diplomové práce: „Jak probíhalo v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?“ a „Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?“

V následující části budou prezentovány výsledky dotazníkového šetření tím způsobem, že nejprve bude uvedeno přesné znění otázky i nabídnutých odpovědí a poté bude přiblížen význam otázky v celkovém kontextu výzkumu. Výsledky odpovědí všech budou představeny formou grafu a v některých případech budou vyzdvíženy zajímavé

souvislosti, které se projeví při rozřazení respondentů do skupin dle organizací, či dle toho, jakou měrou se podíleli na přípravě písemných standardů. Formu grafu jsem pro prezentaci zvolila z důvodu jeho jednoduchosti, názornosti a přehlednosti. Kompletní přehled Vyhodnocení dotazníků je ve formě tabulky 4. přílohou této práce. Pro zkrácení a zjednodušení jsou jednotlivé hodnoty odpovědí v níže uvedených grafech označeny číslicemi 1 – 5 podle odpovědí nabídnutých v dotazníku zleva doprava.

Otázka č. 1: „Účastnil jste se osobně procesu vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb (dále jen SQ) ve Vaší organizaci?“

Nabídnuté odpovědi: Účastnil celého procesu, Účastnil částí procesu, Nevím, Účastnil výjimečně, Vůbec neúčastnil.

Důvodem, proč jsem se rozhodla zařadit tuto otázku je, že věřím, že míra osobní zkušenosti s procesem tvorby standardů má vliv na názory respondenta, resp. u některých otázek na relevanci odpovědí. Otázku jsem zařadila také proto, že mne zajímalo, zda se budou významně lišit názory na přínosy standardů kvality pro různé aspekty práce u pracovníků, kteří se různým způsobem zapojili do jejich přípravy. Otázka sama o sobě neodpovídá na žádnou z výzkumných otázek, je však důležitá z hlediska dalšího zpracování odpovědí.

Graf č. 1: Míra účasti respondenta na psaní SQ⁹³



⁹³ U tohoto i níže uvedených grafů jsou pro zkrácení hodnoty odpovědí znázorněny na vodorovné ose číslicemi 1 – 5 podle nabídnutých odpovědí od první do poslední; u tohoto grafu tedy číslo 1 představuje odpověď 'Účastnil celého procesu' a číslo 5 'Vůbec neúčastnil'. Na svislé ose jsou uvedeny počty respondentů, kteří odpověď zvolili.

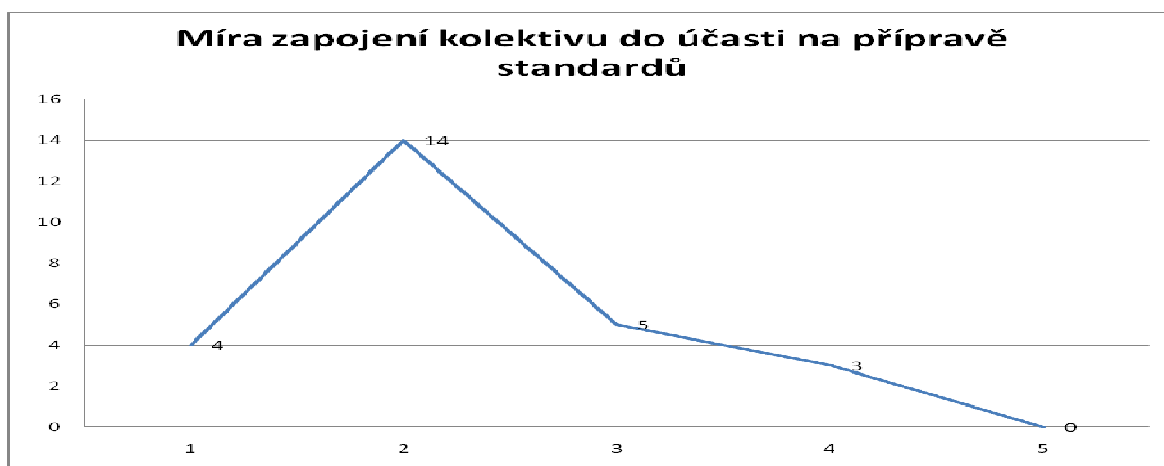
Z výše uvedeného grafu vyplývá, že z dvaceti šesti respondentů se devět (tj. 34,6% z celkového počtu) účastnilo celého procesu přípravy písemných standardů, sedm se účastnilo částí procesu, sedm výjimečně a tři vůbec. To, že někteří stávající pracovníci nemají žádné zkušenosti se standardy, může být způsobeno tím, že byli na pracovišti zaměstnání až v době, kdy standardy byly již vytvořeny, či že s nimi tvorba standardů nebyla vůbec konzultována. Vzhledem k tomu, co však ukázaly výsledky odpovědí na níže uvedené otázky, se zdá, že je to způsobeno spíše prvním výše uvedeným důvodem.

Otázka č. 2: Účastnil se přípravy SQ ve Vaší organizaci celý tým pracovníků?

Nabídnuté odpovědi: Celý tým, Většina týmu, Nevím, Několik vybraných pracovníků (menšina týmu), Pouze jeden pracovník specializovaný na SQ.

Touto otázkou jsem se snažila doplnit informace k zodpovězení druhé výzkumné otázky diplomové práce, která se ptá na proces tvorby písemných standardů. Zde se zabývám *aspektem míry zapojení kolektivu do účasti na přípravě standardů*. Většina odborných materiálů doporučuje, aby se na přípravě většiny standardů podílel celý kolektiv, proto mne zajímalo, jaká je v tomto směru praxe. Tento aspekt ve třetí otázce dělím na další tři hlediska.

Graf č. 2: Míra zapojení kolektivu do účasti na přípravě standardů⁹⁴



⁹⁴ Viz poznámka č. 93.

Z výše znázorněných výsledků vyplývá, že v žádné ze zkoumaných organizací se přípravou standardů nezabýval pouze jeden specializovaný pracovník, což je v souladu s doporučeními pro tvorbu dokumentů. Více než polovina respondentů se shodla na tom, že se v jejich organizaci do přípravy standardů zapojila většina týmu - v PPUSS tuto odpověď zvolil každý pracovník.

Následující otázka obsahuje tři podotázky a zabývá se dále aspektem míry zapojení kolektivu do práce na přípravě standardů z hlediska možnosti konzultovat podklady pro standardy, možnosti připomínkovat podklady a způsobu nakládání s připomínkami. Protože podotázky zařazené k otázce č. 3 de facto potvrdily výsledky zjištění z otázky č. 2, uvedu zde pouze jejich znění, nabídnuté odpovědi a graf znázorňující vyhodnocení odpovědí. Ani srovnání rozdílnosti odpovědí mezi různými organizacemi či skupinami respondentů s různou měrou účasti na přípravě standardů nepřineslo žádné nové informace, proto následuje pro úplnost zprávy o dotazníkovém šetření alespoň stručný přehled:

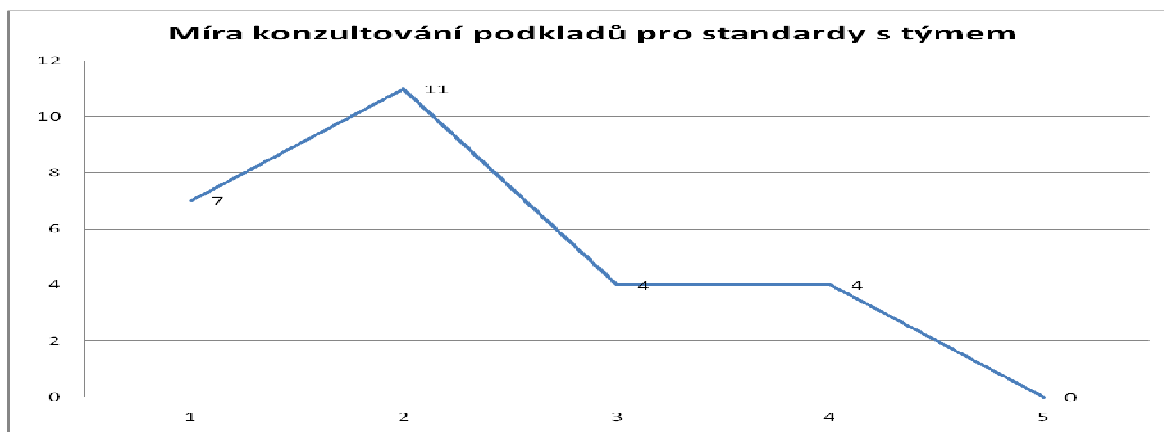
Otázka č. 3: Pokud ve Vaší organizaci na přípravě písemných SQ pracovala pouze část týmu:

a) Konzultovali tito pracovníci podklady pro vytváření SQ se všemi pracovníky v organizaci?

Nabídnuté odpovědi: Všechny podklady, Většinu podkladů, Nevím, Některé vybrané podklady (menšinu), Žádné podklady nebyly konzultovány.

Graf č. 3a: Míra konzultací podkladů pro standardy s týmem⁹⁵

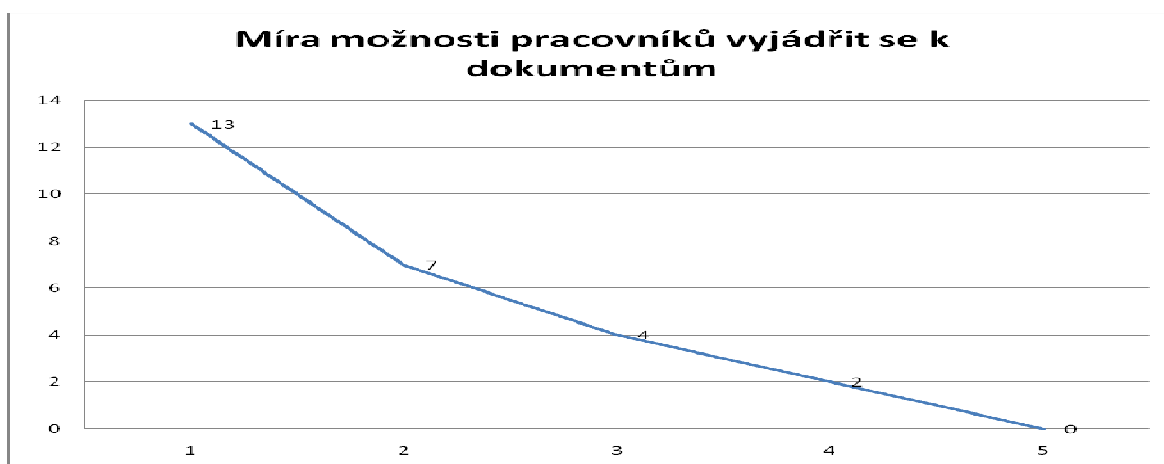
⁹⁵ Viz poznámka č. 93.



b) Měli ostatní pracovníci možnost se k vypracovaným dokumentům vyjádřit?

Nabídnuté odpovědi: Byla možnost vyjádřit se ke všem dokumentům, K většině dokumentů, Nevím, K vybraným dokumentům (menšině), Nebyla možnost vyjádřit se.

Graf č. 3b: Míra možnosti pracovníků vyjádřit se k dokumentům⁹⁶

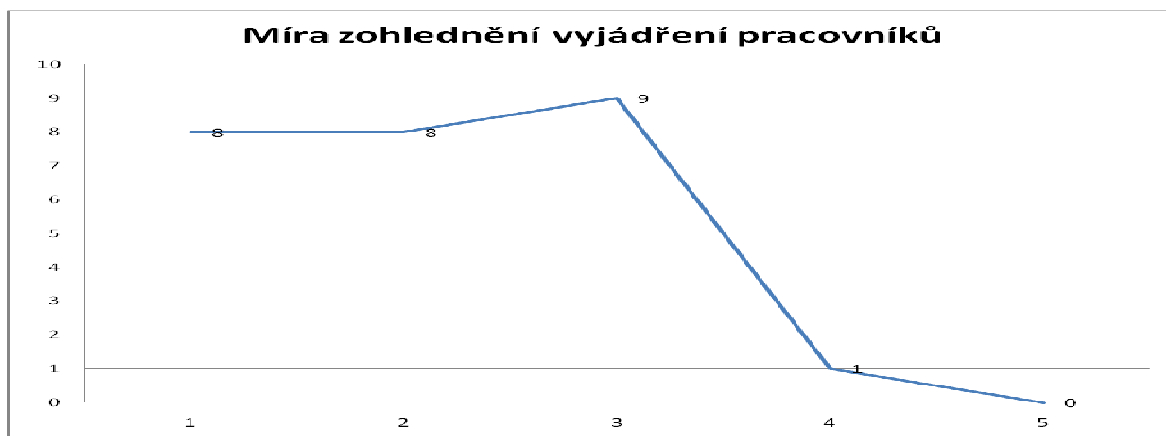


c) Byly jejich připomínky brány v úvahu?

Nabídnuté odpovědi: Všechny připomínky byly zváženy, Většina připomínek, Nevím, Některé připomínky (menšina), Připomínky nebyly vůbec brány v úvahu.

Graf č. 3c: Míra zohlednění vyjádření pracovníků⁹⁷

⁹⁶ Viz poznámka č. 93.



Otázka č. 4: Pracujete s písemnými SQ průběžně a aktualizujete a doplňujete je?

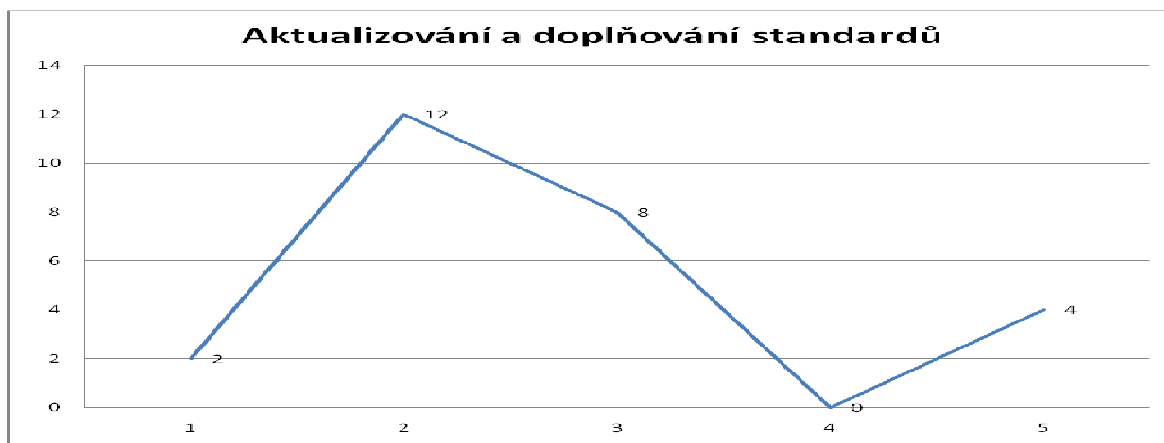
Nabídnuté odpovědi: Pravidelně aktualizujeme, Aktualizujeme nepravidelně, Nevím, Aktualizujeme sporadicky, Vůbec neaktualizujeme.

Tato otázka zkoumá *aspekt průběžných aktualizací a doplňků standardů*. Zařadila jsem ji do dotazníku k doplnění dat pro podklady pro druhou výzkumnou otázku diplomové práce mapující proces práce s písemnými standardy. Umožňuje zjistit, zda jsou standardy vybraných organizací živým dokumentem, který je v některých částech pravidelně upravován, doplňován a aktualizován. Opačnou polohou je možnost, kdy jednou vytvořené písemné standardy kvality zůstávají dlouhodobě neměnné a nepřizpůsobené současné situaci organizace, jejího personálního složení a dalšímu.

Graf č. 4: Aktualizování a doplňování standardů⁹⁸

⁹⁷ Viz poznámka č. 93.

⁹⁸ Viz poznámka č. 93.



Z uvedeného grafu je vidět, že většinou jsou standardy aktualizovány spíše nepravidelně. Zajímavé je, že praxe v organizacích při první fázi sběru dat odhalila, že jediná organizace, kde v té době aktualizovali a doplňovali standardy je PPUSS - v dotazníkovém šetření všichni pracovníci PPUSS odpověděli, že aktualizují nepravidelně. Dvě odpovědi, že standardy jsou aktualizovány pravidelně, pocházely od respondentů z PRMMV a z Kontaktu. Většina ostatních pracovníků v těchto organizacích se přiklonila při výběru odpovědi k nepravidelným aktualizacím.

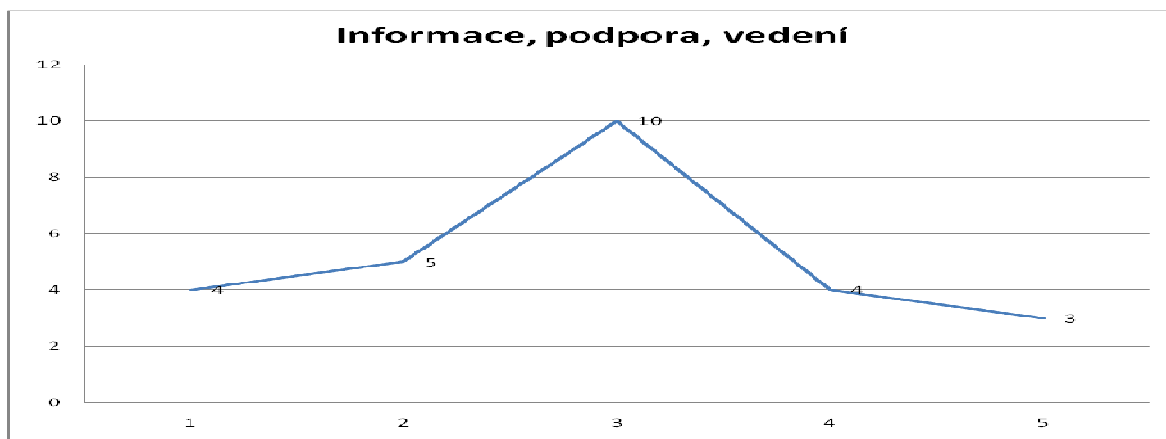
Všechny následující otázky dotazníku jsou zaměřeny na zodpovězení třetí výzkumné otázky: „Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?“

Otázka č. 5: Domníváte se, že jste k přípravě písemných SQ měl/a dostatek informací, podpory, vedení apod.?

Nabídnuté odpovědi: Naprostý dostatek, Spíše dostatek, Nevím, Spíše nedostatek, Naprostý nedostatek.

Otázka se zaměřuje na zjištění jednoho z hledisek třetí výzkumné otázky diplomové práce, totiž na *aspekt dostatečného zázemí pro tvorbu standardů*. Zázemí jsem dále ještě zkoumala ze dvou pohledů, jednak obecného zázemí, jednak časových možností pro práci se standardy. *Obeným zázemím* zde myslím podmínky pro přípravu materiálu, pokud jde o dostupnost informací, vedení jakým způsobem na nich efektivně pracovat, spolupráci složek organizace a podobně. Otázku jsem zařadila z toho důvodu, že se domnívám, že spokojenost s tímto obecným zázemím může mít přímý vliv na to, zda pracovník standardy vnímá jako přínos, či ne.

Graf č. 5: Informace, podpora, vedení⁹⁹



Z grafu je patrné, že největší skupina respondentů, celkem 38,5%, se vyjádřilo středovou hodnotou, tedy „Nevím“. Pouze tři cítili naprostý nedostatek zázemí a pouze čtyři byli naprosto spokojeni. Ze čtyř pracovníků, kteří byli se zázemím naprosto spokojeni se tři účastnili celého procesu tvorby standardů, z každé organizace jeden. Můj osobní názor na tuto otázku je, že v době, kdy většina organizací na standardech začala pracovat, tedy od počátku roku 2007 (s platností nového zákona o sociálních službách), bylo zázemí nedostatečné. Situace se však v průběhu času změnila a nyní je dostupný dostatek výkladové literatury i vzdělávacích akcí a konferencí zaměřených na tvorbu standardů.

Otázka č. 6: Máte v rámci svého pracovního úvazku a své běžné práce dostatek času na to, abyste se mohl zabývat písemným SQ?

Nabídnuté odpovědi: Naprostý dostatek, Spíše dostatek, Nevím, Spíše nedostatek, Naprostý nedostatek.

Další zkoumanou složkou aspektu dostatečného zázemí pro tvorbu standardů jsou *časové možnosti pro práci se standardy* v rámci pracovního úvazku respondentů a plnění úkolů, které jsou obsahem jejich pracovní činnosti. V průběhu praxe jsem se často setkávala se stížnostmi, že pracovníci nemají tolik času kolik by si přáli na svou běžnou práci a tím hůře si vyhrazují čas pro tuto novou činnost. Zajímalo mne, zda se za přibližně rok tato situace nějak změnila.

⁹⁹ Viz poznámka č. 93.

Graf č. 6: Časové možnosti pro práci se standardy¹⁰⁰



Největší skupina respondentů, 38,5%, uvedla že má spíše nedostatek času na práci se standardy. Dalších šest respondentů se vyjádřilo, že má naprostý nedostatek času, to je tedy celkem 61,5% dotázaných pracovníků, kteří se přiklánějí spíše k pocitu, že standardy přetěžují jejich pracovní harmonogram. Pouze čtyři z oslovených mají naprostý dostatek času věnovat se práci se standardy.

Otázka č. 7: Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění přímé práce s klienty ve Vaší organizaci?

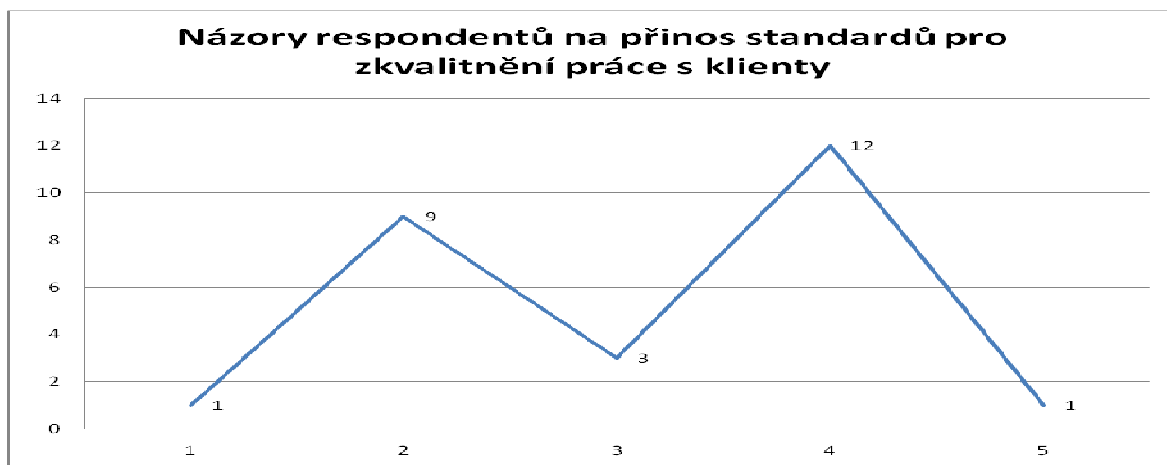
Nabídnuté odpovědi: Rozhodně přispěly, Spíše přispěly, Nevím, Spíše nepřispěly, Vůbec nepřispěly.

Ve zbývajících otázkách dotazníku jsem se snažila zjistit *subjektivní vztah respondentů ke standardům* - zda je považují spíše za přínos pro svou práci, či za zbytečnou zátěž. Zjištěnými informacemi jsem chtěla ověřit předpoklad, že k rozšířené nedopracovanosti standardů vede mimo jiné to, že pracovníci, kteří jsou pověřeni jejich vytvářením je hodnotí spíše negativně, pokud jde o jejich přínos pro vlastní práci. Přínos standardů jsem v následujících třech otázkách rozdělila do tří hledisek. Prvním z nich je přínos pro *zkvalitnění přímé clientské práce*.

Graf č. 7: Názory respondentů na přínos standardů pro zkvalitnění práce s klienty¹⁰¹

¹⁰⁰ Viz poznámka č. 93.

¹⁰¹ Viz poznámka č. 93.



Z grafu vyplývá, že názory respondentů se dělí prakticky do dvou větších skupin, kdy ta o něco menší se domnívá, že standardy spíše přispěly ke zlepšení „klientské“ práce a ta větší, že spíše ne. Pouze dva respondenti měli vyhraněný názor, jeden hodnotí standardy jako jednoznačný přínos a druhý zcela opačně. Zajímavé je, že většinou standardy v tomto směru hodnotili pozitivně respondenti, kteří se účastnili celého procesu tvorby standardů a nebo jeho částí.

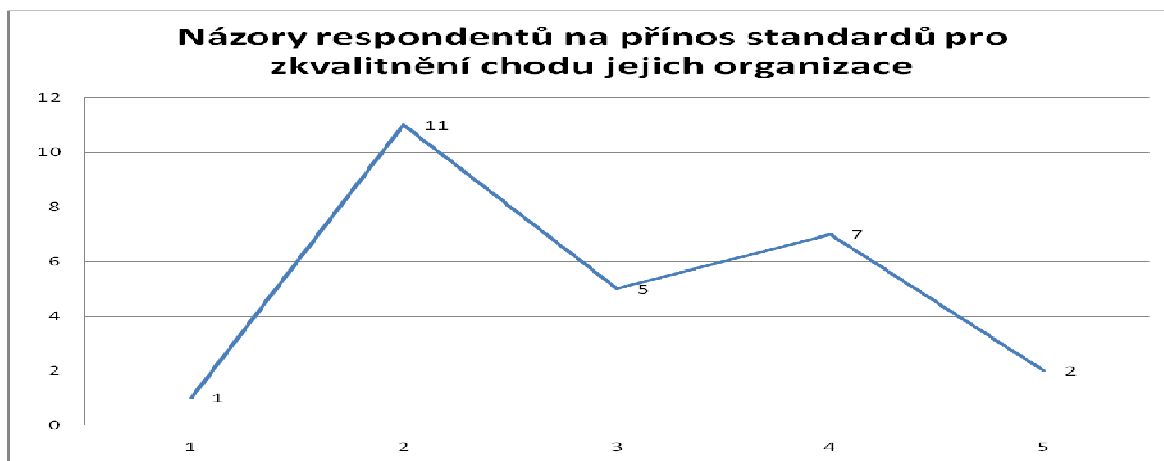
Otázka č. 8: Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění chodu a provozu Vaší organizace?

Nabídnuté odpovědi: Rozhodně přispěly, Spíše přispěly, Nevím, Spíše nepřispěly, Vůbec nepřispěly.

Vzhledem k tomu, že podstatná část písemných standardů se zabývá také provozem a chodem organizace, zajímalo mě, zda se respondenti domnívají, že příprava písemných standardů, stanovení pravidel v souvislosti s nimi a určité „katalogizování“ jejich interní dokumentace vedlo ke zlepšení chodu a provozu organizace.

Graf č. 8: Názory respondentů na přínos standardů pro zkvalitnění chodu jejich organizace¹⁰²

¹⁰² Viz poznámka č. 93.



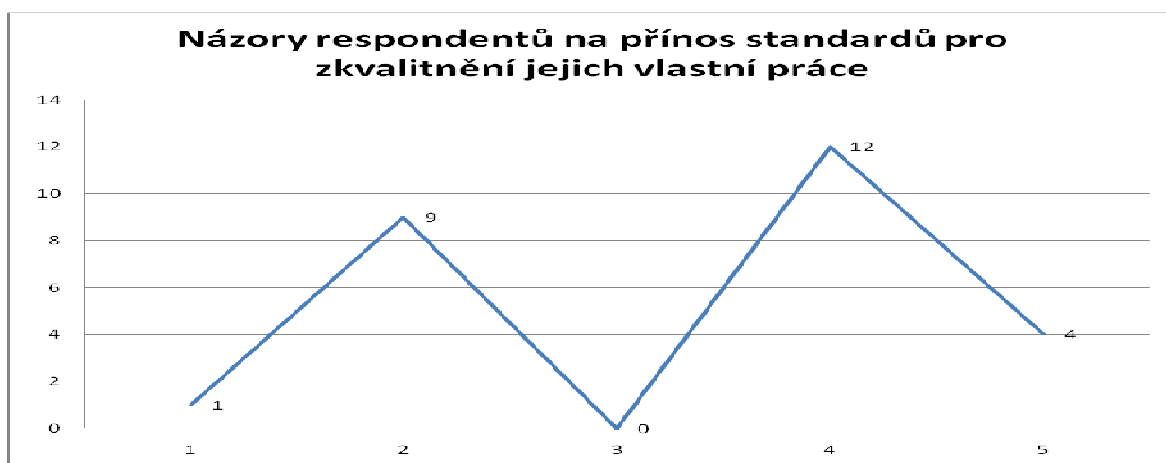
Největší skupina respondentů se vyjádřila, že standardy spíše přispěly ke zlepšení chodu jejich organizace, jeden respondent si tím byl jistý. V poměru k tomu, že pět z dotázaných se vyjádřilo neutrálně, dá se říci, že většina respondentů, jež si na tuto otázku utvořila názor, hodnotí v tomto ohledu standardy spíše pozitivně. Téměř čtvrtina oslovených zkvalitnění chodu organizace spíše nepozoruje a pouze dva nepocítili vůbec žádné zlepšení.

Otázka č. 9: Domníváte se, že písemné SQ pomohly zkvalitnit práci Vám osobně?

Nabídnuté odpovědi: Rozhodně pomohly, Spíše pomohly, Nevím, Spíše nepomohly, Vůbec nepomohly.

Při formulaci této otázky jsem vycházela z vlastní zkušenosti při tvorbě písemných standardů, jako tomu bylo např. u manuálu pro práci s klientem. Jeho smyslem je popsat situace, do kterých se poradce s klientem dostává a stanovit postupy pro jejich řešení, určit pravidla pro jednání s klientem, odmítání poskytnutí služby a mnoho dalších. Zamýšlení se nad vlastní prací v těchto souvislostech umožňuje objevit jiné pohledy a inspirovat se tak různými novými přístupy, které mohou práci zkvalitnit. Zajímalo mne, do jaké míry mají stejnou zkušenost ostatní autoři standardů.

Graf č. 9: Názory respondentů na přínos standardů pro zkvalitnění jejich vlastní práce¹⁰³



U odpovědí na tuto otázku je zajímavé, že žádný z respondentů se nevyjádřil neutrálně. U většiny ostatních otázek si někteří dotázaní vybrali neutrální odpověď. Stejná situace nastala pouze u otázek č. 1 a 6, kde je neutrální odpověď prakticky logicky vyloučena¹⁰⁴. Větší skupina respondentů, celkem 61,5%, se přiklonila k tomu, že standardy jejich práci spíše, nebo vůbec nez kvalitnily. Menší, ale přesto také významná část se domnívá, že standardy jsou pro jejich práci přínosné.

Za zmínku v této souvislosti stojí, že pozitivněji hodnotili standardy respondenti, kteří se osobně účastnili jejich tvorby a většinou spíše negativně ti, kteří se procesu neúčastnili. To může být způsobeno tím, o čem se zmiňuji již výše, tedy že zamýšlení se nad standardy při jejich vytváření vede k zamýšlení se nad svou prací a nalézání nových přístupů. Druhým možným vysvětlením je, že pracovníci, kteří se tvorby standardů neúčastnili, se s nimi obeznámili pouze zběžně, či vůbec, a proto nemohou plně docenit jejich přínos. V tuto chvíli se stává zřejmým nedostatek dotazníku, kdy nebyl zařazen dotaz, zda jsou respondenti s textem standardů obeznámeni. Nelze tedy zjistit, zda je jejich negativní postoj určen spíše neznalostí obsahu standardů, než skutečným přesvědčením o jejich neúčinnosti v tomto směru.

¹⁰³ Viz poznámka č. 93.

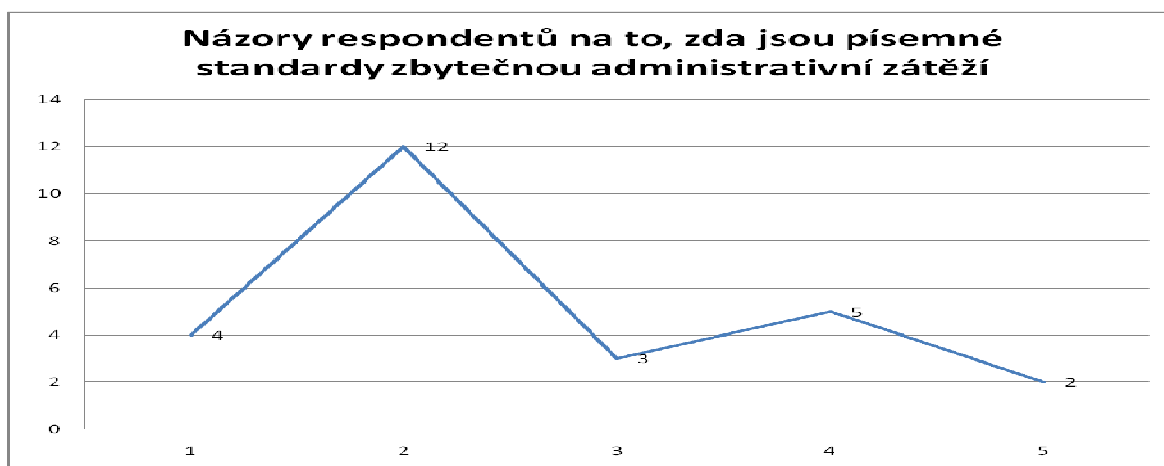
¹⁰⁴ Otázky se dotazují na to, zda se respondent účastnil tvorby standardů a zda má na práci s nimi dostatek času.

Otázka č. 10: Považujete písemné SQ v současných podmínkách za zbytečnou administrativní zátěž?

Nabídnuté odpovědi: Naprosto, Spíše ano, Nevím, Spíše ne, Rozhodně ne.

Poslední otázka zkoumá celkový postoj dotázaných k vytváření písemných standardů kvality. Jak uvádím již výše, jedním z mých předběžných předpokladů pro tuto práci byl ten, že z kontaktů s pracovníky zkoumaných organizací jsem získala dojem, že tvorbu standardů považují za nepříliš prospěšnou zátěž. Smyslem dotazu je ověření tohoto předpokladu.

Graf č. 10: Názory respondentů na to, zda jsou písemné standardy zbytečnou administrativní zátěží¹⁰⁵



Z grafu jednoznačně vyplývá, že většina oslovených se kloní spíše nebo zcela k názoru, že písemné standardy jsou v současných podmínkách zbytečnou administrativní zátěží. Když vyloučíme tři dotázané, kteří se vyjádřili neutrálně, je to celkem 69,6% ze všech respondentů. Pouze dva pracovníci se vyjádřili, že standardy rozhodně nejsou zátěží.

¹⁰⁵ Viz poznámka č. 93.

4. ZÁVĚR

V posledním pododdíle se pokusím shrnout výsledky a zjištění praktické části diplomové práce a zhodnotit, jakým způsobem výše prezentované poznatky odpověděly na položené výzkumné otázky. Používám zde metodu komparace výsledků sběru dat předchozími metodami.

Na základě pozorování a analýzy dokumentů vybraných organizací jsem zjistila, že zkoumané organizace se potýkají s povinností vytvářet písemné standardy kvality různě. V některých organizacích chápou, že je třeba tuto povinnost splnit v zájmu jejich dalšího hladkého fungování v zákonných hranicích, jiné ji podceňují. Lze říci, že jsem se v průběhu praxe i školení v rámci seznamování se se standardy kvality, setkala s oběma protipóly na této škále. Ze zkušeností mohu konstatovat, že v minulosti chybělo teoretické a výkladové zázemí ohledně standardů, což v praxi nutilo pracovníky zabývající se tvorbou standardů, dotazovat se na stanoviska v nejasných oblastech různých odborníků či úřadů¹⁰⁶. Z malého vzorku organizací, které jsem měla příležitost zkoumat se nedají vyvodit žádné důsledky ohledně formy organizace a jejího vztahu ke standardům kvality.

Závěr pozorování v první fázi sběru dat nasvědčoval tomu, že napříč zkoumanými organizacemi vnímají pracovníci vytváření standardů jako něco, co je odvádí od vlastní práce a ačkoli si někteří z nich uvědomují jejich možný přínos, dali by přednost tomu, aby se jimi nemuseli zabývat. Dalším výrazným dojmem byl ten, že jako svůj hlavní závazek vnímají přímou práci s klienty a v důsledku toho, že touto prací jsou zpravidla plně vytíženi, zbývá jim omezený čas a kapacita pro tvorbu formálních dokumentů.

S nejlépe propracovanými standardy jsem se setkala tam, kde se k jejich tvorbě přistupovalo systematicky, společně a pravidelně. Obecně lze říci, že dvoje ze třech zkoumaných písemných standardů organizací byly značně neúplné, či nesprávně pochopené.

¹⁰⁶ Např. v případě řešení problému ohledně poskytování souhlasu klientů s archivováním elektronických dotazů v Kontaktu a PPUSS dotazem na Úřad pro ochranu osobních údajů. Podrobněji viz výše v pododdíle 3.2.3. Průběh první fáze sběru dat a vlastní poznatky.

Závěry a poznatky z pozorování zodpověděly druhou výzkumnou otázku diplomové práce: „Jak probíhalo v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb?“ Pro upřesnění některých jejích aspektů a pro zodpovězení třetí výzkumné otázky: „Jak vnímají pracovníci sociálních služeb písemné standardy kvality a mají dostatečné podmínky pro jejich tvorbu?“ jsem uskutečnila ještě jednu fázi sběru dat, ve které jsem se zaměřila také na subjektivní vztah respondentů ke standardům. Škálování odpovědí při dotazníkovém šetření umožnilo odstupňování intenzity tohoto vztahu. Vzhledem k tomu, že jsem automaticky vycházela z předpokladu, že stanovuje-li tak zákon, všichni zaměstnanci jsou seznámeni s písemnými standardy kvality své organizace, dopustila jsem se při formulaci otázek chyby, která se projevila při vyhodnocování dat z dotazníku, totiž že jsem nezařadila otázku týkající se toho, zda jsou respondenti se zněním skutečně seznámeni. Bylo by zajímavé v případném dalším výzkumu zohlednit především tuto skutečnost.

Upřesňujícími aspekty druhé výzkumné otázky byly dva. *Aspekt míry zapojení kolektivu do účasti na přípravě standardů*, dělený dle dalších třech hledisek na konzultování podkladů ke standardům s týmem, možnost týmu vyjádřit se k vypracovaným dokumentům a míru zohlednění připomínek týmu. Druhým upřesňujícím aspektem procesu tvorby písemných standardů ve zkoumaných organizacích byl *aspekt průběžných aktualizací a doplňků standardů*. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že většinou se na procesu tvorby dokumentů podílejí celé týmy či jejich většiny a že písemné standardy jsou zpravidla aktualizovány nepravidelně či vůbec.

Tímto byly doplněny poznatky z první fáze sběru dat a zodpovězena první výzkumná otázka, která se ptá po způsobu, jakým probíhá vytváření písemných standardů ve zkoumaných organizacích.

Subjektivním vztahem pracovníků vybraných organizací k písemným standardům kvality v současných podmínkách se zabývala druhá fáze sběru dat, ve druhé části dotazníku. Tento vztah byl zkoumán z několika různých úhlů pohledu. Prvním ze zkoumaných hledisek bylo zázemí pracovníků pro tvorbu standardů. Pokud jde o obecné zázemí pro tvorbu standardů, nebyly zjištěny žádné významné výsledky, v poměru k ostatním dotazům se nezbývale vysoká část respondentů vyjádřila v neutrálním slova smyslu. Vyjádření k časovým možnostem pro práci se standardy, již bylo diferenciovanější

- větší část respondentů je označovala spíše za slabší, menší, ale ne bezvýznamná část respondentů se však také vyjádřila, že má spíše dostatek času.

Další skupinou názorů respondentů zjišťovaných šetřením byl přínos standardů pro různé aspekty jejich práce, totiž pro zvalitnění přímé klientské práce, zkvalitnění chodu a provozu organizace a zkvalitnění práce respondenta osobně. Z vyhodnocených výsledků vyplývá, že převládá názor, že tvorba písemných standardů přispívá ke zlepšení chodu organizace, není však tolik přínosná pro přímou práci s klienty a pocit zlepšení vlastní práce dozázených. Jak je vidět z grafů přiložených u vyhodnocení vlastních poznatků ze šetření, názorové převahy ovšem nejsou tak výrazné, aby se dalo mluvit o jednoznačné většinových závěrech.

Posledním zkoumaným aspektem subjektivního vztahu respondentů k písemným standardům kvality v současných podmínkách byl ten, zda se domnívají, že jde o zbytečnou administrativní zátěž. Zde už se lze vyjadřovat v jednoznačnějších pojmech, protože z uplynulého šetření je patrné, že převážná většina respondentů se kloní spíše nebo zcela k tomu, že standardy v současných podmínkách jsou zátěží. Další souvislosti výzkumu nasvědčují tomu, že to může být způsobeno u některých pracovníků nedostatkem časových možností pro práci se standardy a nedostatkem obecného zájmu. Ověření tohoto předpokladu by však vydalo na další samostatný výzkum.

Z uskutečněného pozorování, analýzy dokumentů vybraných organizací a dotazníkového šetření vyplynuly následující závěry:

- Pracovníci, kteří zažili během své praxe různé typy organizačních změn, nařízení, režimů a podobně, mají sníženou ochotu se na tvorbě standardů podílet a přistupují k nim s větší skepsí, než je tomu u méně zkušených kolegů.
- V motivaci podílet se na procesu vytváření písemných standardů pomáhá pravidelné setkávání na poradách a seminářích zaměřených na problematiku standardů kvality.
- Snaha o přílišné zjednodušení procesu tvorby písemných standardů vede k jejich neúplnosti a nedostatečnému popsání všech skutečností.

- Nejvyšší písemné standardy jsou sestaveny tam, kde je do jejich vytváření zapojen celý kolektiv.
- Kvalitní písemné standardy jsou souborným „manuálem“ organizace z hlediska způsobu poskytování služby, jejího provozního i personálního zázemí, zohledňujícím situace, do kterých se organizace či její pracovníci v rámci svého chodu a poskytování služeb dostávají, či situace, které by mohly pravděpodobně nastat. Spolu s pravidly pro tyto situace jsou tvořeny také rozsáhlým systémem příloh a odkazů.
- Standardy splňující předchozí předpoklad zpravidla vytvářejí pouze pracovníci, kteří jsou s poskytováním dané služby dobře seznámeni. V opačném případě bývají standardy příliš obecnými či nesrozumitelnými.
- Kvalitní standardy jsou velmi konkrétní.
- Dobře promyšlené a sestavené písemné standardy uváděné v organizaci v praxi skutečně přispívají ke zlepšování kvality poskytované služby; pomáhají pracovníkům podívat se na svou práci očima klientů.
- Písemné standardy jsou ve všech zkoumaných organizacích vytvářeny za účasti celého kolektivu, jsou konzultovány a připomínkovány všechny, či většina podkladů.
- Pracovníci organizací se cítí spíše vytížení svou běžnou prací a pro činnosti související s tvorbou standardů jim nezbyvá dostatek potřebného času, zázemí pro tvorbu standardů je hodnoceno převážně neutrálně.
- U respondentů převládá názor, že standardy kvality jsou přínosné pro zkvalitnění chodu organizace, menší přínos je jim přisuzován pro přímou klientskou práci a pro vlastní práci dotázaných.
- Větší počet oslovených respondentů považuje písemné standardy kvality v současných podmínkách za zbytečnou administrativní zátěž.

Věřím, že se mi výše uvedeným shrnutím a prezentací výsledků výzkumu podařilo odpovědět alespoň na podstatu druhé a třetí výzkumné otázky, zaměřených na to, jakým způsobem probíhá tvorba písemných standardů a jak respondenti vnímají standardy kvality ve své praxi. V souvislosti s výzkumem vzniklo několik otázek, např. zda jsou některé negativní názory na standardy ovlivněny dřívějším nedostatkem zázemí pro jejich tvorbu, či zda je to způsobeno jinými důvody. Bylo by zajímavé po delší době provést navazující výzkum, v němž by byly odstraněny nedostatky tohoto a jenž by umožnil zjištění, zda a jak se situace změní v souvislosti s průběhem inspekcí kvality ve zkoumaných organizacích a zaváděním druhových standardů.

V úvodu diplomové práce jsem vytyčila několik cílů – informovat o institutu standardů kvality sociálních služeb, tento nástroj vysvětlit a uvést do širších zákonných a praktických souvislostí a dále se zaměřit na písemné standardy kvality vybraných organizací, z hlediska procesu jejich vytváření. V neposlední řadě jsem si dala za cíl také zjistit, jakým způsobem písemné standardy kvality v současných podmínkách hodnotí pracovníci vybraných organizací.

V teoretické části práce jsem se zabývala tím, že jsem se pokusila nastínit podmínky předchozí i nové právní úpravy oblasti sociálních služeb, popsat její principy, mezinárodní souvislosti a jednotlivé nástroje směřující ke zvyšování kvality na poli sociálních služeb v ČR. Po uvedení do těchto širších, dle mého názoru však nezbytných, souvislostí, jsem se již zabývala samotným tématem standardů kvality, a to jak z obecného hlediska, tedy popisu hmotně právních podmínek, tak z hlediska jejich aplikace v konkrétních organizacích.

Při studiu legislativy, dalších informačních zdrojů, dokumentů vybraných organizací i praxe související se standardy kvality v sociálních službách se stalo zřejmým, že vzhledem k širším souvislostem nadepsaného tématu, by bylo účelné práci pojmout v širším rozsahu než tomu bylo zde. To však nebylo možné s ohledem na doporučený rozsah magisterských diplomových prací. Proto práci nelze považovat za vyčerpávající vysvětlení všech souvislostí zvoleného tématu. Pro zájemce o podrobnější informace může při dalším studiu tématu sloužit seznam použité literatury a informačních zdrojů.

Stejně tak výzkum uvedeného tématu by si zasloužil širší zpracování, než bylo umožněno v rámci doporučeného rozsahu, což pro mne slouží jako inspirace k případnému

dalšímu rozpracování tématu v rámci jiné práce. V rámci výzkumu jsem se také nevyhnula několika pochybením, z nichž za nejzávažnější považuji to, že jsem automaticky předpokládala znalost standardů u pracovníků sociálních služeb a nezkoumala jsem míru těchto znalostí, která vzhledem k celkovému zaměření výzkumu mohla přinést další zajímavé skutečnosti.

K vyvážení omezení popsanych v předešlých dvou odstavcích jsem postupovala tím způsobem, že ze všech skutečností a námětů, které dle mého názoru byly pro nadepsané téma významné, jsem se rozhodla zabývat pouze těmi nejdůležitějšími. Věřím, že vzhledem ke zkoumanému tématu a zadanému rozsahu práce jsem dosáhla optimálního rozvržení práce, a že jsem neopomněla žádnou z klíčových oblastí, které by však v rámci skutečně důkladného rozboru vydaly každá na samostatnou publikaci.

Přes shora uvedené obtíže se domnívám, že jsem v alespoň základním rozsahu přispěla k odborné diskusi na nadepsané téma a tím k řešení problémů uvedených v úvodu této práce. Nakolik se toto mé úsilí skutečně podařilo, posoudí laskavě hodnotitelé této práce a odborná veřejnost.

5. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A INFORMAČNÍCH ZDROJŮ:

5.1. Literatura

Bajer, P. 2004. Vždy půjde služby klientům zlepšit. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 2-9.

Bílá kniha v sociálních službách. 2003. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Department of Health, Social Services and Public Safety. 2006. *The Quality Standards for Health and Social Care*. Belfast: Department of Health, Social Services and Public Safety. Dostupné z <<http://www.dhsspsni.gov.uk/spsd-standards-qualitz-/standards>> [cit. 27. prosince 2009].

Druhé standardy – ano či ne? (vyhodnocení názorů k 1.12.2006) 2006. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné z <http://sqss.web.beneta.cz/files/uploaded/UserFiles/File/SQ%20-%20Vyhodnoceni%20Diskusniho%20fora%20k%20DQSS%20071206.pdf> [cit. 13. dubna 2010].

Čermáková, K, Johnová M. 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Čámský, P., Krutilová D., Sembdner J., Sladký P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.

Disman, M. 1998. *Jak se vyrábí sociologická znalost. Příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

Dohnalová, M. 2004. *Antropologie občanské společnosti*. Brno: Nadace Universitas Masarykiana.

Elichová, M. 2003. Standardy kvality v praxi. *Sociální politika* 29 (11): 11.

Hanzl, V. 2009. Ověřování kvality ve Švýcarsku. *Rezidenční péče* 5 (2): 12-13.

Hanzl, V. 2009. Ach, ty britské zkušenosti. *Rezidenční péče* 5 (4): 12-13.

Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

- Hrdá, J. 2006. Zákon a poskytovatelé sociálních služeb. *MŮŽEŠ – Noviny o šanci a důstojnosti pro každého* 14 (1): 14.
- Hutař J., Krása V. 2006. *Co přináší zákon o sociálních službách pro uživatele, poskytovatele, orgány státní správy a samosprávy*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.
- Johnová, M. 2002. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
- Knapp, V. 1995. *Teorie práva*. Praha: C.H.Beck
- Krása, V. 2004. Reformu systému sociálních služeb už nelze oddalovat! *MŮŽEŠ – Noviny o šanci a důstojnosti pro každého* 12 (6): příl. 1.
- Kramulová, D.: Revoluce v sociálních službách. *Psychologie dnes* 2007 (2). Dostupné z <http://www.portal.cz/casopisy/pd/ukazky/revoluce-v-socialnich-sluzbach/21727/> [cit. 10. dubna 2010].
- Krupa, V., Mezianová M. 2004. Kvalitné sociálne služby. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 75-81.
- Krutilová, D., Čámský P., Sembdner J. s.d. *Sociální služby. Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. s.l.: s.n.
- Malá ilustrovaná encyklopedie*. 2006. Český Těšín: Levné knihy Kma s.r.o.
- Michalík, J. 2008. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.
- Michalík, J. 2008. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.
- Michalík, J. 2009. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.
- Musil, L. 2004. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. Náměty na obohacení struktury činností a náplně práce lidí v organizacích. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 53-74.

Musil, L., Hubíková O., Kubalčíková K. 2004. Jak překonat nesnáze při zavádění standardů kvality v Domech na půl cesty a v Pečovatelské službě. Doporučení z výzkumu a odborných seminářů. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 35-48.

Musil, L., Hubíková O., Kubalčíková K. 2004. Jak překonat nesnáze při zavádění standardů kvality v Domech na půl cesty a v Pečovatelské službě. Doporučení z výzkumu a odborných seminářů. *Dokonč. Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (2): 31-46.

O'Brien, Shivaun. 2005. *Quality standards*. Dublin: Quality Framework Initiative.

Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách. 2007. Praha: SKOK.

Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. s.d. s.l. : s.n. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev3.pdf> [cit. 30. března 2010].

Priority rozvoje sociálních služeb pro období let 2009 – 2012. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné z <http://www.mpsv.cz/files/clanky/7759/Priority_rozvoje_soc_sluzeb.pdf> [cit. 30. března 2010]

Průša, L. 2008. *Sociální služby – srovnání ČR a EU*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.

Rektořík, J. a kol. 2007. *Organizace neziskového sektoru. Základy ekonomiky, teorie a řízení*. Praha: Ekopress.

Richtrová, M. 2002. *Občanské poradenství*. Praha: Sociopress, spol. s r.o.

Smékalová, E., Johnová M.: 2003. Pilotní inspekce kvality sociálních služeb. *Sociální politika* 29 (5): 4-6.

Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Stručný průvodce zákonem o sociálních službách. 2006. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Vybrané metody práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb. 2008. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Winkler, J. 2004. K diskusi o hodnocení kvality sociálních služeb v Domech na půl cesty. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 49-52.

Zoubková, P. 2004. Otazníky Standardů kvality v sociálních službách. *Sociální práce/Sociálna práca* 2004 (1): 32-34.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, Průvodce poskytovatele. 2002. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

5.2. Diplomové práce, realizované výzkumy a projektové zprávy

Dostálová, D. 2009. *Standardy kvality a jejich role v rozvoji supervize v sociálních službách.* Nepublikovaná diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

Levová, J. 2008. *Standardizace kvality sociálních služeb – Přínosy a rizika procesu zavádění kvality.* Nepublikovaná diplomová práce. Brno: Masarykova Univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra sociální pedagogiky.

Musil, L., Hubíková O., Kubalčíková K. 2003. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: případová studie Domu na půl cesty. Zpráva ze třetí fáze výzkumu.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Musil, L., Hubíková O., Kubalčíková K. 2003. *Standardy kvality a kultura sociálních služeb. Jaká napětí mezi politikou sociálních služeb a kulturou práce s klientem v domech na půl cesty mohou vznikat z hlediska kvality sociálních služeb. Závěrečná zpráva z případové studie.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Musil, L., Hubíková O., Kubalčíková K. 2007. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci. Závěrečná zpráva z výzkumu.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Musil, L., Kubalčíková K., Havlíková J. 2009. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality.* Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Musil, L., Kubalčíková K., Havlíková J. *Využití Standardů kvality v politice poskytování sociálních služeb vybraného nestátního neziskového subjektu*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

Nadace rozvoje občanské společnosti. 2006. *Poradci v psychiatrické léčebně – zpráva o projektu*. Praha: Česká asociace pro psychické zdraví.

Ryšavá, P. 2009. *Standardy kvality v Centru sociální péče*. Nepublikovaná diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií.

5.3. Analyzované dokumenty

Výroční zpráva za rok 2008. 2009. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením ČR.

Výroční zpráva za rok 2008. 2009. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.

Propagační, metodické, interní a další dokumenty zkoumaných organizací.

5.4. Webové stránky

<http://www.csspraha.cz/> Centrum sociálních služeb Praha [cit. 5. března 2010].

<http://www.mpsv.cz/cs/9> Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Sociální služby. [cit. 9. dubna 2010].

<http://sqss.web.beneta.cz/cz/redakce/o-projektu/r66> Projekt Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb. [cit. 11. dubna 2010].

<http://www.nrzp.cz/> Národní rada zdravotně postižených ČR [cit. 5. března 2010].

www.sqwin.cz SQWIN – průvodce sociálními službami. [cit. 11. dubna 2010].

<http://cs.wikipedia.org/wiki/> Wikipedia - metoda. [cit. 5. ledna 2010].

http://cs.wikipedia.org/wiki/Likertova_%C5%A1k%C3%A1la Wikipedia – Likertova škála. [cit. 6. června 2010].

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1271074292746_2

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR - Registr poskytovatelů sociálních služeb v ČR. [cit. 9. dubna 2010].

<http://www.dhsspsni.gov.uk/index/phealth/sqs/sqsd-standards/spsd-standards-quality-standards.htm> Department of Health, Social Services and Public Safety of UK. [cit. 10. dubna 2010]

5.5. Legislativa a mezinárodní dokumenty

Doporučení Rady ES z 24. června 1992 *o společných kritériích týkajících se dostatečných zdrojů a sociální pomoci v systémech sociální ochrany* (92/441/EHS) Úřední věstník L 245 26. 8. 1992, str. 46 – 48.

Doporučení Rady ES z 27. července 1992 *o konvergenci cílů a politik sociální ochrany* (92/442/EHS). Úřední věstník L 245, 26. 8. 1992, str. 49 – 52.

Evropská sociální charta. Turín: Rada Evropy. 1961.

Zákon č. 40/1964 Sb., *občanský zákoník*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 100/1988 Sb., *o sociálním zabezpečení*, ve znění do konce roku 2006.

Zákon č. 552/1991 Sb. *o státní kontrole*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 101/2000 Sb., *o ochraně osobních údajů*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 218/2000 Sb., *o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 250/2000 Sb., *o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 198/2002 Sb., *o dobrovolnické službě*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 109/2006 Sb., *kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách*.

Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod. Řím: Rada Evropy. 1950.

Vyhláška č. 182/1991 Sb., *kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení*, ve znění do roku 2006.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., *kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

Příloha č. 2 k vyhlášce 505/2006 Sb. – *Obsah standardů kvality sociálních služeb.*

6. PŘÍLOHY

6.1. Příloha 1 – Povinnosti poskytovatele sociální služby

Povinnosti poskytovatele sociální služby upravují §§ 88 a 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Cituji zde pouze povinnosti stanovené § 88 (§ 89 upravuje pravidla pro opatření omezující pohyb osob a vzhledem k zaměření této práce na službu odborného sociálního poradenství proto není účelné je zde uvádět):

Poskytovatel sociální služby je povinen:

„a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v §91 odst. 3,

j) v případě, že poskytují sociální službu podle § 48, přednostně poskytnout sociální službu dítěti, kterému byla soudem nařízena ústavní výchova nebo předběžné opatření,

k) neprodleně písemně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností uvedenému v § 92 písm. a) ukončení poskytování pobytové služby sociální péče osobě, která se může bez další pomoci a podpory ocitnout v situaci ohrožující její život a zdraví, pokud tato osoba s takovým oznámením souhlasí.“

6.2. Příloha 2 – Standardy kvality sociálních služeb

Pro účely správného pochopení souvislostí této práce je užitečné uvést alespoň do příloh stručný přehled jednotlivých standardů. Necituji doslovné znění vyhlášky, ale její zjednodušený přepis, ve kterém jsem, jak věřím, zachovala všechny podstatné skutečnosti. S doslovným zněním standardů je možné se seznámit v Příloze 2. prováděcí vyhlášky k zákonu o sociálních službách – Obsah standardů kvality sociálních služeb.

Za každým z kritérií je v závorce uvedeno písmeno, které určuje, zda je kritérium stanoveno jako zásadní (Z), či nezásadní (N).

Procedurální standardy

Standard 1: Cíle a zásady poskytovaných sociálních služeb: kritéria:

- a) písemně formulované a zveřejněné poslání organizace, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, (Z)¹⁰⁷,
- b) uživatelé služeb mají prostor pro uplatňování vlastní vůle při řešení své situace, (Z),
- c) písemně zpracované postupy řádného způsobu poskytování služby, které jsou dodržovány, (Z),
- d) jsou dána vnitřní pravidla pro předcházení a ochranu uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením, (N).

Standard 2: Ochrana práv osob: kritéria:

- a) písemná vnitřní pravidla pro předcházení situacím kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů a pravidla pro postup, dojde-li k porušení těchto práv, (Z),
- b) písemná pravidla s vymezením situací, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele služeb a uživatelů služeb, včetně pravidel řešení těchto situací, (Z),
- c) písemná vnitřní pravidla pro přijímání darů, (N).

Standard 3: Jednání se zájemcem o sociální službu: kritéria:

- a) písemná pravidla, podle nichž jsou zájemci o službu srozumitelně informováni o možnostech a podmínkách služby, (Z)
- b) se zájemcem jsou probírány jeho očekávání, požadavky a cíle, které by služba mohla naplnit, (Z),
- c) písemná pravidla pro odmítnutí zájemce o službu ze zákonem stanovených důvodů, (N).

Standard 4: Smlouva o poskytování sociální služby: kritéria:

¹⁰⁷ Písmeno u každého kritéria označuje, zda je považováno za zásadní či ne.

- a) písemně zpracovaná pravidla pro uzavírání smluv se zájemci o službu vzhledem k charakteru poskytované služby (Z),
- b) takový postup uzavírání smlouvy, aby uživatel rozuměl jejímu obsahu a účelu (N),
- c) sjednání rozsahu a průběhu poskytování služby s ohledem na osobní cíl uživatele, (N).

Standard 5: Individuální plánování průběhu sociální služby: kritéria:

- a) písemná pravidla pro plánování průběhu služby a způsobu přehodnocování procesu, (Z),
 - b) plánování průběhu služby s ohledem na osobní možnosti a cíle a uživatele, (Z),
 - c) poskytovatel i uživatel průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány osobní cíle uživatele, (Z)
 - d) pro předchozí dva body má poskytovatel pro každou osobu určené zaměstnance, kteří s ním tyto úkony vykonávají, (Z),
 - e) je systém pro získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám, (N).
- poslední dvě kritéria se nehodnotí u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou fyzickou osobou a nemají zaměstnance.

Standard 6: Dokumentace o poskytování sociální služby: kritéria:

- a) písemná pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o uživatelích včetně pravidel pro nahlížení do této dokumentace, (Z),
- b) na žádost osoby nebo v případě, že to vyžaduje charakter služby, je dokumentace vedena anonymně, (N),
- c) je stanovena doba pro uchovávání dokumentace o uživatelích, (N).

Standard 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby: kritéria:

- a) písemná pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb v jazyce srozumitelném uživatelům těchto služeb, (Z),
- b) uživatelé služby i zaměstnanci jsou prokazatelně seznámeni se všemi pravidly ohledně stížností (jak, komu podávat apod.), (Z),
- c) stížnosti jsou evidovány a písemně vyřizovány v přiměřené lhůtě, (N),
- d) uživatelé jsou informováni, že v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou obrátit na nadřízený orgán či instituci sledující dodržování lidských práv, (N).

Standard 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje: kritéria:

- a) poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a pro uživatele vytváří příležitosti, aby je mohl využívat, (Z)
- b) poskytovatel zprostředkovává osobě dle jejích potřeb služby jiných osob, (N),
- c) poskytovatel podporuje přirozené vztahy a sociální síť uživatele a v případě konfliktu v těchto vztazích zachovává neutrální postoj, (N).

Personální standardy:

Standard 9: Personální a organizační zajištění sociální služby: kritéria:

- a) písemně stanovená struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, přiměřené druhu poskytované služby, kapacitě a počtu a potřebám uživatelů, (Z),
 - b) písemná vnitřní organizační struktura zaměstnanců se stanovením oprávnění a povinností jednotlivých zaměstnanců, (N),
 - c) písemná pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců i osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, (N),
 - d) poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost osoby, které s ním nejsou v pracovně právním vztahu, má písemná pravidla pro vystupování těchto osob v rámci poskytování sociální služby (N).
- žádné z těchto čtyř kritérií se nehodnotí u poskytovatelů sociálních služeb, kteří jsou fyzickou osobou a nemají žádné zaměstnance.

Standard 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců: kritéria:

- a) písemný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, zejména z hlediska odborné kvalifikace, (N),
 - b) písemný program dalšího vzdělávání zaměstnanců, (N),
 - c) písemně zpracovaná pravidla pro výměnu informací mezi zaměstnanci o sociální službě, (N),
 - d) písemně zpracovaný systém morálního a finančního odměňování zaměstnanců, (N),
 - e) pro zaměstnance v přímé klientské práci je zajištěna možnost podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka, (N).
- u poskytovatele sociálních služeb, který je fyzickou osobou a nemá žádné zaměstnance, se nehodnotí kritéria c) a d) a kritéria a) a b) jsou hodnocena pouze přiměřeně.

Provozní standardy:

Standard 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby: kritérium:

- a) místo a doba poskytování služby je určena druhem služby, okruhem uživatelů a jejich potřeb, (N).

Standard 12: Informovanost o poskytované sociální službě: kritérium:

- a) je zpracován soubor informací o službě, ve formě srozumitelné pro cílovou skupinu služby, (N).

Standard 13: Prostředí a podmínky: kritéria:

- a) materiální, technické a hygienické podmínky jsou přiměřené druhu služby, její kapacitě, okruhu uživatelů a jejich potřeb, (N),

- b) pobytové nebo ambulantní služby jsou poskytovány v prostředí důstojném a odpovídajícím potřebám okruhu uživatelů, (N).

Standard 14: Nouzové a havarijní situace: kritéria:

- a) písemně definované nouzové a havarijní situace, ke kterým může dojít v souvislosti s poskytováním služba a pravidla pro jejich řešení, (N),
- b) zaměstnanci a uživatelé jsou prokazatelně informováni o postupu při nouzových a havarijních situacích a poskytovatel vytváří podmínky, aby takové postupy mohly být použity, (N),
- c) je vedena dokumentace o průběhu havarijních a nouzových situací, (N).

Standard 15: Zvyšování kvality sociální služby: kritéria:

- a) poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je služba poskytována v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami služby a osobními cíly jednotlivých uživatelů, (N),
- b) písemná pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů služeb, (N),
- c) do hodnocení služby jsou zapojeni i zaměstnanci a další zainteresované osoby, (N),
- d) stížnosti na kvalitu služeb jsou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služeb.

6.3. Příloha 3 – Průvodní dopis k dotazníku, dotazník

PRŮVODNÍ DOPIS K DOTAZNÍKU

Dobrý den,

Jmenuji se Magdaléna Strouhalová a jsem studentkou Fakulty humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, katedry studií občanské společnosti. Ráda bych Vás touto cestou požádala o přibližně 5 minut Vašeho času, přestože vím, že Váš program je jistě nabitý.

V rámci přípravy diplomové práce na téma „Standardy kvality sociálních služeb z hlediska procesu vytváření písemných standardů v některých organizacích občanského sektoru“ realizuji výzkum a velmi by mi pomohla Vaše účast prostřednictvím vyplnění přiloženého dotazníku. Anonymní dotazník obsahuje 10 otázek zaměřujících se na různé aspekty procesu vytváření písemných standardů a odpovědi jsou předem navrženy za užití metody Likertovy škály. Jestliže se rozhodnete přiložený dotazník vyplnit, prosím označte u každé otázky zvolenou odpověď a vyplněný dotazník mi zašlete zpět na uvedenou e-mailovou adresu.

Výsledky výzkumu bych v konečné podobě měla mít k dispozici na začátku podzimu roku 2010. Jestliže máte zájem se s nimi seznámit, prosím napište mi tuto informaci k odpovědi a po uzavření výzkumu Vám zašlu elektronickou zprávu o jeho závěrech.

Zdravím, přeji příjemný den a děkuji za případnou spolupráci.

Bc. Magdaléna Strouhalová

DOTAZNÍK:

1. Účastnil/a jste se osobně procesu vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb (dále jen SQ) ve Vaší organizaci?
Účastnil celého procesu.
Účastnil částí procesu.
Nevím.
Účastnil výjimečně.
Vůbec neúčastnil.

2. Účastnil se přípravy SQ ve Vaší organizaci celý tým pracovníků?
Celý tým.
Většina týmu.
Nevím.
Několik vybraných pracovníků (menšina týmu).
Pouze jeden pracovník specializovaný na SQ.

3. Pokud ve Vaší organizaci na přípravě písemných SQ pracovala pouze část týmu:
 - a) konzultovali tyto pracovníci podklady pro vytváření SQ se všemi pracovníky v organizaci?
Všechny podklady.
Většinu podkladů.
Nevím.
Některé vybrané podklady (menšina).
Žádné podklady nebyly konzultovány.
 - b) měli ostatní pracovníci možnost se k vypracovaným dokumentům vyjádřit?
Byla možnost vyjádřit se ke všem dokumentům.
K většině dokumentů.
Nevím.
K vybraným dokumentům (menšině).
Nebyla možnost vyjádřit se.
 - c) byly jejich připomínky brány v úvahu?
Všechny připomínky byly zváženy.

Většina připomínek.

Nevím.

Některé připomínky (menšina).

Připomínky vůbec nebyly brány v úvahu.

4. Pracujete s písemnými SQ průběžně a aktualizujete a doplňujete je?

Pravidelně aktualizujeme.

Aktualizujeme nepravidelně.

Nevím.

Aktualizujeme sporadicky.

Vůbec neaktualizujeme.

5. Domníváte se, že jste k přípravě písemných SQ měl/a dostatek informací, podpory, vedení apod.?

Naprostý dostatek.

Spíše dostatek.

Nevím.

Spíše nedostatek.

Naprostý nedostatek.

6. Máte v rámci svého pracovního úvazku a své běžné práce dostatek času na to, abyste se mohl zabývat písemnými SQ?

Naprostý dostatek.

Spíše dostatek.

Nevím.

Spíše nedostatek.

Naprostý nedostatek.

7. Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění clientské práce ve Vaší organizaci?

Rozhodně přispěly.

Spíše přispěly.

Nevím.

Spíše nepřispěly.

Vůbec nepřispěly.

8. Domníváte se, že písemné SQ přispěly ke zkvalitnění chodu a provozu Vaší organizace?
- Rozhodně přispěly.
 - Spíše přispěly.
 - Nevím.
 - Spíše nepřispěly.
 - Vůbec nepřispěly.
9. Domníváte se, že písemné SQ pomohly zkvalitnit práci Vám osobně?
- Rozhodně pomohly.
 - Spíše pomohly.
 - Nevím.
 - Spíše nepomohly.
 - Vůbec nepomohly.
10. Považujete písemné SQ v současných podmínkách za zbytečnou administrativní zátěž?
- Naprosto.
 - Spíše ano.
 - Nevím.
 - Spíše ne.
 - Rozhodně ne.

6.4. Příloha 4 – Vyhodnocení dotazníků

Jednotlivé otázky z dotazníku jsou v tabulce uvedeny číslem a zjednodušeným názvem, hodnoty odpovědí jsou pro zkrácení a zjednodušení vyjádřeny písmeny A – E, přičemž písmeno A odpovídá první nabídnuté odpovědi a E poslední z nabídnutých odpovědí. Text dotazníku je dostupný v příloze 3 této práce.

Odpovědi z dotazníků:

PORADNA PRO RODINU, MANŽELSTVÍ A MEZILIDSKÉ VZTAHY

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	4	4		6	2
2	Účast celého týmu	2	8	3	3	
3a	Konzultace s pracovníky	4	7	2	3	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	6	5	3	2	
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2	7	6	1	
4	Aktualizace a doplňky	1	6	5		4
5	Informace, podpora, vedení	2	3	7	3	1
6	Časová dotace	3	4		6	3
7	Zkvalitnění práce s klienty		5	2	8	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	5	5	3	2
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	3		8	4
10	Zbytečná administrativa?	4	7	2	2	1

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	2	2		1	1
2	Účast celého týmu	2	2	2		
3a	Konzultace s pracovníky	2	2	1	1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	4	1	1		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2	1	3		
4	Aktualizace a doplňky	1	2	3		
5	Informace, podpora, vedení	1	2	2	1	
6	Časová dotace	1	1		3	1
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1	4	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		2		4	
9	Zkvalitnění práce respondenta		2		4	
10	Zbytečná administrativa?		3	1	2	

PROJEKT PORADENSTVÍ UŽIVATELŮM SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	3	1			
2	Účast celého týmu		4			
3a	Konzultace s pracovníky	1	2	1		
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	4				
4	Aktualizace a doplňky		4			
5	Informace, podpora, vedení	1		1		2
6	Časová dotace		1		1	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	3			
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		4			
9	Zkvalitnění práce respondenta		4			
10	Zbytečná administrativa?		2		1	1

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	9	7	0	7	3
2	Účast celého týmu	4	14	5	3	0
3a	Konzultace s pracovníky	7	11	4	4	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	13	7	4	2	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	8	8	9	1	0
4	Aktualizace a doplňky	2	12	8	0	4
5	Informace, podpora, vedení	4	5	10	4	3
6	Časová dotace	4	6	0	10	6
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	9	3	12	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	11	5	7	2
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	9	0	12	4
10	Zbytečná administrativa?	4	12	3	5	2

Odpovědi respondentů, kteří se účastnili celého procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	4				
2	Účast celého týmu		3		1	
3a	Konzultace s pracovníky	2	2			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	2	1		

4	Aktualizace a doplňky	1	2			1
5	Informace, podpora, vedení	1	1		1	1
6	Časová dotace	2			1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty		2	1		1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	1	2		
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	1	1		1
10	Zbytečná administrativa?	1	2			1

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	2				
2	Účast celého týmu	2				
3a	Konzultace s pracovníky	1	1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	2				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	2				
4	Aktualizace a doplňky	1	1			
5	Informace, podpora, vedení	1			1	
6	Časová dotace	1			1	
7	Zkvalitnění práce s klienty		1		1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1		1	
9	Zkvalitnění práce respondenta		1		1	
10	Zbytečná administrativa?		1		1	

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	3				
2	Účast celého týmu		3			
3a	Konzultace s pracovníky	1	1	1		
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	3				
4	Aktualizace a doplňky		3			
5	Informace, podpora, vedení	1		1		1
6	Časová dotace		1		1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	2			
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		3			
9	Zkvalitnění práce respondenta		3			
10	Zbytečná administrativa?		2			1

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ	9				
2	Účast celého týmu	2	6	0	1	0
3a	Konzultace s pracovníky	4	4	1	0	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	8	1	0	0	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	6	2	1	0	0
4	Aktualizace a doplňky	2	6	0	0	1
5	Informace, podpora, vedení	3	1	1	2	2
6	Časová dotace	3	1	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	1	5	1	1	1
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	1	5	2	1	0
9	Zkvalitnění práce respondenta	1	5	1	1	1
10	Zbytečná administrativa?	1	5	0	1	2

Odpovědi respondentů, kteří se účastnili části procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		4			
2	Účast celého týmu	2	1	1		
3a	Konzultace s pracovníky	1	2		1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1	1	1	1	
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků		2	1	1	
4	Aktualizace a doplňky		1	3		
5	Informace, podpora, vedení	1		2	1	
6	Časová dotace		2		2	
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1	2	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	2		1
9	Zkvalitnění práce respondenta				3	1
10	Zbytečná administrativa?	1	2	1		

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		2			
2	Účast celého týmu			2		
3a	Konzultace s pracovníky			1	1	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1		1		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			2		

4	Aktualizace a doplňky		1	1		
5	Informace, podpora, vedení		1	1		
6	Časová dotace				1	1
7	Zkvalitnění práce s klienty			1	1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1		1	
9	Zkvalitnění práce respondenta		1		1	
10	Zbytečná administrativa?		1		1	

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		1			
2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky		1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků		1			
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1				
4	Aktualizace a doplňky		1			
5	Informace, podpora, vedení					1
6	Časová dotace					1
7	Zkvalitnění práce s klienty		1			
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1			
9	Zkvalitnění práce respondenta		1			
10	Zbytečná administrativa?				1	

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ		7			
2	Účast celého týmu	2	2	3	0	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	3	1	2	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	2	2	2	1	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	2	3	1	0
4	Aktualizace a doplňky	0	3	4	0	0
5	Informace, podpora, vedení	1	1	3	1	1
6	Časová dotace	0	2	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	2	2	3	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	3	2	1	1
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	2	0	4	1
10	Zbytečná administrativa?	1	3	1	2	0

Odovědi respondentů, kteří se výjimečně účastnili procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				6	
2	Účast celého týmu		4		2	
3a	Konzultace s pracovníky	1	3		2	
3b	Možnost vyjádření pracovníků	3	2		1	
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	3	2		
4	Aktualizace a doplňky		2	1		3
5	Informace, podpora, vedení		2	3	1	
6	Časová dotace		1		3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty				6	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	1	3	1
9	Zkvalitnění práce respondenta				4	2
10	Zbytečná administrativa?	2	3		1	

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				1	
2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky		1			
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků		1			
4	Aktualizace a doplňky			1		
5	Informace, podpora, vedení			1		
6	Časová dotace		1			
7	Zkvalitnění práce s klienty				1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.				1	
9	Zkvalitnění práce respondenta				1	
10	Zbytečná administrativa?		1			

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				0	
2	Účast celého týmu					
3a	Konzultace s pracovníky					
3b	Možnost vyjádření pracovníků					
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků					

4	Aktualizace a doplňky					
5	Informace, podpora, vedení					
6	Časová dotace					
7	Zkvalitnění práce s klienty					
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.					
9	Zkvalitnění práce respondenta					
10	Zbytečná administrativa?					

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ				7	
2	Účast celého týmu	0	5	0	2	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	4	0	2	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	4	2	0	1	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	1	4	2	0	0
4	Aktualizace a doplňky	0	2	2	0	3
5	Informace, podpora, vedení	0	2	4	1	0
6	Časová dotace	0	2	0	3	2
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	0	0	7	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	1	1	4	1
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	0	0	5	2
10	Zbytečná administrativa?	2	4	0	1	0

Odpovědi respondentů, kteří se neúčastnili procesu přípravy písemných SQ

PRMMV

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					2
2	Účast celého týmu			2		
3a	Konzultace s pracovníky			2		
3b	Možnost vyjádření pracovníků			2		
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			2		
4	Aktualizace a doplňky			2		
5	Informace, podpora, vedení			2		
6	Časová dotace		1	1		
7	Zkvalitnění práce s klienty		1	1		
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.		1	1		
9	Zkvalitnění práce respondenta		1	1		
10	Zbytečná administrativa?			1	1	

KONTAKT

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					1
2	Účast celého týmu		1			
3a	Konzultace s pracovníky	1				
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1				
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků			1		
4	Aktualizace a doplňky			1		
5	Informace, podpora, vedení			1		
6	Časová dotace				1	
7	Zkvalitnění práce s klienty				1	
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.				1	
9	Zkvalitnění práce respondenta				1	
10	Zbytečná administrativa?			1		

PPUSS

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					0
2	Účast celého týmu					
3a	Konzultace s pracovníky					
3b	Možnost vyjádření pracovníků					
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků					
4	Aktualizace a doplňky					
5	Informace, podpora, vedení					
6	Časová dotace					
7	Zkvalitnění práce s klienty					
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.					
9	Zkvalitnění práce respondenta					
10	Zbytečná administrativa?					

VŠECHNY ORGANIZACE

Otázka	Kategorie	Hodnota odpovědi				
		A	B	C	D	E
1	Účast respondenta na psaní SQ					3
2	Účast celého týmu	0	1	2	0	0
3a	Konzultace s pracovníky	1	0	2	0	0
3b	Možnost vyjádření pracovníků	1	0	2	0	0
3c	Zohlednění vyjádření pracovníků	0	0	3	0	0

4	Aktualizace a doplňky	0	0	3	0	0
5	Informace, podpora, vedení	0	0	3	0	0
6	Časová dotace	0	1	1	1	0
7	Zkvalitnění práce s klienty	0	1	1	1	0
8	Zkvalitnění chodu a provozu org.	0	1	1	1	0
9	Zkvalitnění práce respondenta	0	1	1	1	0
10	Zbytečná administrativa?	0	0	2	1	0

Projekt:



Bc. Magdaléna STROUHALOVÁ

UČO 140 85

Imatrikulační ročník: 2007

Název předchozí (bakalářské) práce: Geneze a historický vývoj lidských práv

Předběžný název připravované DP:

**STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB Z HLEDISKA PROCESU
TVORBY PÍSEMNÍCH STANDARDŮ V NĚKTERÝCH ORGANIZACÍCH
OBČANSKÉHO SEKTORU**

Vedoucí práce:

Mgr. Dana MOREE

Jako **téma** své diplomové práce jsem si vybrala Standardy kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“) z hlediska procesu vytváření písemných standardů kvality v některých organizacích občanského sektoru. Tuto oblast jsem si vybrala, protože zákon o sociálních službách přinesl všem poskytovatelům sociálních služeb - mezi které patří i některé organizace občanského sektoru - v souvislosti se standardy kvality nové povinnosti a ačkoli je tato právní úprava platná od 1.7.2007 z vlastní profesní zkušenosti vím, že některé organizace se s těmito požadavky stále potýkají a hledají cestu, jak jim dostat. V našem prostředí je velmi málo monografií zabývajících se standardy z hlediska zkušenosti dotčených organizací občanského sektoru, což je jedním z důvodů, proč jsem se rozhodla zabývat tímto tématem.

V **první, teoretické, části** práce nastíním základní pojmy, zvolené cíle, výzkumné otázky a metody práce. Dále se budu stručně zabývat pozadím zákona o sociálních službách zejména s přihlédnutím k tomu, jaké nové povinnosti organizacím přinesl. Poté se pokusím nastínit teoretické pozadí Standardů kvality sociálních služeb a přiblížit jednotlivé standardy a jejich kritéria. V závěru teoretické části nastíním praxi v oblasti zajišťování kvality sociálních služeb v mezinárodních souvislostech.

Ve **druhé, praktické, části** práce se pokusím zmapovat výsledky výzkumu, který jsem absolvovala v rámci své praxe a který byl zaměřen na otázku: Jak probíhá v některých neziskových organizacích vytváření písemných standardů kvality sociálních služeb? Ve dvou organizacích jsem měla možnost účastnit se přímo tvorby písemných standardů, v dalších dvou organizacích jsem se seznámila s již vytvořenými standardy. Organizace jsem zvolila pouze čtyři, protože vytváření standardů i seznámení se s již vytvořenými standardy je časově velmi náročné; snažila jsem se však volit tak, aby byly zastoupeny některé hlavní typy organizací občanského sektoru působící v sociálních službách, tedy etablovaná příspěvková organizace (resp. dva její odborné úseky – pro porovnání odlišností standardů v rámci jedné střešní organizace), významná střešní nestátní organizace a malá nestátní nezisková organizace. První tři organizace, resp. jejich zkoumané úseky, se zabývají zejména odborným sociálním poradenstvím, čtvrtá organizace se poradenství věnuje v menším rozsahu s ohledem na jiné typy hlavních služeb. V závěru praktické

části se pokusím formulovat návrhy a doporučení, které přispívají ke tvorbě kvalitních písemných standardů.

Hlavní cíle práce jsou následující: a) poskytnout ucelený pohled na písemné standardy, a b) zmapovat proces vytváření písemných standardů ve vybraných organizacích. Mezi **dílčí cíle** patří zamyšlení, jak přispět k co nejefektivnějšímu vytváření standardů, formulování určitých návrhů a doporučení, upozornění na to, které překážky brání organizacím ve vytváření písemných standardů a v čem organizace vnímají jejich přínos a také zaměření pozornosti na další aspekty zkoumané problematiky, které se v průběhu vytváření práce ukáží jako důležité a které zatím v této fázi nelze předjímat.

Hlavními otázkami, které bych chtěla ve své diplomové práci zodpovědět jsou tyto: Co jsou standardy kvality sociálních služeb? Jak probíhá v některých organizacích občanského sektoru vytváření písemných standardů? Co je „dobrou praxí“ při vytváření písemných standardů? V čem spatřují organizace přínos vytváření písemných standardů a se kterými překážkami se při tomto procesu potýkají?

K dosažení cílů práce a zodpovězení otázek, které jsem formulovala jsem zvolila následující **metody**: zúčastněné pozorování, případovou studii, analýzu legislativy a dalších pramenů, analýzu dokumentů vybraných organizací, nestrukturované a strukturované dotazování pracovníků vybraných organizací a komparaci výsledku sběru dat předchozích metod. Je možné, že v průběhu tvorby diplomové práce dojde ke zjištění, že bude efektivní využít i jiné metody.

Předběžný nástin osnovy práce:

- 1) Úvod
- 2) Teoretická část
 - 2.1) Vymezení základních pojmů
 - 2.2) Výzkumné otázky a metody
 - 2.3) Stručný exkurs – co přinesl zákon o sociálních službách?

- 2.4) Standardy kvality sociálních služeb – teoretické pozadí, jednotlivé standardy a kritéria
 - 2.4.1.) Procedurální standardy
 - 2.4.2.) Personální standardy
 - 2.4.3.) Provozní standardy
- 2.5) Mezinárodní souvislosti
- 3) Praktická část
 - 3.1) Písemné standardy kvality sociálních služeb – obraz organizace
 - 3.2) Zkušenosti vybraných organizací občanského sektoru s procesem vytváření písemných standardů kvality
 - 3.2.1) Poradna pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy – případová studie
 - 3.2.2.) Kontakt
 - 3.2.3.) Národní rada osob se zdravotním postižením ČR
 - 3.2.4.) Dům tří přání, o.s.
 - 3.3) Návrhy a doporučení pro dobrou praxi
- 4) Závěr

Předběžný seznam základní literatury a informačních zdrojů:

Department of Health, Social Services and Public Safety. 2006. *The Quality Standards for Health and Social Care*. Belfast: Department of Health, Social Services and Public Safety. /dostupné z <http://www.dhsspsni.gov.uk/spsd-standards-quality-standards> cit. 9.12.2009/

Havlíková J., Hubíková O., Kubalčíková K. 2006. *Provázanost standardů kvality a komunitního plánování na lokální úrovni*. In: *Kvalita sociálních služeb a komunitní plánování*. s. 22 - 24 (3 s.). Brno: Občanská poradna.

Havlíková J., Kubalčíková K., Musil L. 2009. *Přístup pracovníků vybraného zařízení sociálních služeb ke klientům v kontextu implementace Standardů kvality*. Praha: VÚPSV.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2002. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV ČR.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 2008. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: Tigis Print, s.r.o.

Michalík, Jan. 2008. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Praha: Studio Element.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR. 2009. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: NRZP ČR.

O'Brien, Shivaun. 2005. *Quality standards*. Dublin: Quality Framework Initiative.

SKOK. 2007. *Od paragrafů k lidem – analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: Lacerta.

Zákon č. 83/1990 Sb., *o sdružování občanů*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 101/2000 Sb., *o ochraně osobních údajů*, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., *kerou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách*, ve znění pozdějších předpisů.

<http://www.trainingqualitystandard.co.uk/index.php> (cit. 9.12.2009)

O autorce



Bc. Magdaléna Strouhalová (roz. Šťastná, nar. 21.7.1980 ve Strakonících), studovala v letech 1994 až 1998 Integrovanou střední školu podnikání a služeb ve Volyni, obor cestovní ruch. V průběhu tohoto studia získala zároveň absolvováním kursu Národní rady osob se zdravotním postižením ČR oprávnění k výkonu osobní asistence zdravotně postiženým osobám. Dále pokračovala v letech 1999 - 2003 studiem na Mezinárodní vysoké škole podnikatelství a práva, obor právo, které ukončila bakalářskou prací na téma Genese a historický vývoj lidských práv. Od roku 2007 studuje na Fakultě humanitních studií Univerzity Karlovy, Katedře studií občanské společnosti, obor Studia občanského sektoru.

V současné době pracuje jako vedoucí a poradce jednoho z detašovaných pracovišť pražské Poradny pro rodinu, manželství a mezilidské vztahy, zřízené Centrem sociálních služeb Praha, příspěvkovou organizací MHMP, kde poskytuje poradenství v občanském a rodinném právu. Zároveň působí jako externí poradce v Informačním centru Kontakt, zřízeném stejnou střešní organizací, jako dobrovolný redaktor os.InternetPoradna.cz. a jako příležitostný lektor kursů pro poradce organizovaných Národní radou osob se zdravotním postižením ČR.

Ve volném čase ráda čte, z literatury faktu především tu odbornou vztahující se k její právní a sociálně právní profilaci a dále historickou; z beletrie zejména humornou, cestopisnou, fantastickou a SF.

Rejstřík

Aktualizování a doplňování standardů 40, 43, 53-54, 61-62, 70.

Bílá kniha v sociálních službách 21, 23, 27, 29-30.

Dotazník, dotazníkové šetření 12-13, 15, 34, 45-46, 53, 55-57, 59, 61-62, 64, 67, 70.

Druhové standardy 40-42, 73.

Evropská sociální charta 24, 27.

Inspekce kvality 5, 22, 29, 30, 32-33, 36, 42, 45, 52.

Klient 6-7, 18-19, 22, 24-29, 32-33, 36-39, 43, 46, 48-53, 64-66, 69, 71-72.

Míra:

- účasti respondenta na psaní standardů 57, 70.
- zapojení kolektivu do účasti na přípravě standardů 58, 70.
- konzultací podkladů pro standardy s týmem 59, 70.
- možnosti pracovníků vyjádřit se k dokumentům 60, 70.
- zohlednění vyjádření pracovníků 60, 70.

Nepodkročitelné zásady 37.

Občanský sektor 1-4, 8-9, 17, 28, 45, 47, 55-56, 70.

Personální standardy 4, 11, 32, 37-40, 52.

Písemné standardy 2-3, 5, 11-12, 16, 26, 42-43, 45-46, 51, 54-56, 61-62, 68-70, 72-73.

Pozorování 1, 12, 14-16, 34, 46-48, 53-55, 69-71.

Poradenství 2-3, 6-8, 11, 34, 42, 46-50, 52-54.

Poskytovatel 4-7, 16, 18-19, 21-23, 28-33, 36-39, 41-42.

Procedurální standardy 4, 11, 32, 37-38, 52.

Prováděcí vyhláška 4-6, 11, 16, 21, 37-38, 42, 47.

Provozní standardy 4, 11, 32, 37, 39, 52.

Registrace poskytovatele 4, 7, 22, 29-32.

Standardy kvality sociálních služeb 2-5, 11, 16-17, 23, 25, 27, 29-30, 32, 36-37, 40, 42-47, 49, 51, 55, 56, 61-62, 69-70, 72-73.

SWOT analýza 22.

Vzdělávání pracovníků 22, 29-30, 33-35, 41, 50.

Zajišťování kvality 2, 23-24, 30, 32, 44.

Zákon o sociálních službách 1, 6-7, 11, 16-17, 20-21, 30, 34.

Zázemí pro tvorbu standardů 11-12, 16, 44, 50, 54, 62-63, 69-73.

Zkvalitnění:

- chodu organizace 65, 70.
- přímé práce s klienty 64, 70.
- práce respondenta 66, 70.