

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

Fakulta humanitních studií

**Problematika etiky v profesionálním chování
inspektora sociálních služeb v rezidenčních
zařízeních**

Disertační práce

Autor: Mgr. Miloš Sládek

Vedoucí práce: Prof. PhDr. RNDr. Helena Haškovcová, CSc.

Praha 2012

Bibliografický záznam

SLÁDEK, Miloš. *Problematika etiky v profesionálním chování inspektora sociálních služeb v rezidenčních zařízeních*. Praha: Karlova univerzita v Praze, Fakulta humanitních studií, 2012, 275 s. Vedoucí disertační práce Prof. PhDr. RNDr. Helena Haškovcová, CSc.

Anotace

Předložená disertační práce se zabývá etickými aspekty profesionálního chování inspektorů kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních. Práce je rozdělena na dvě hlavní části. První část obsahuje teoretická východiska vztahující se k dané problematice s rozбором relevantní odborné literatury. A druhá část je věnována vlastnímu výzkumu, jehož cílem bylo zjištění etických souvislostí při výkonu inspekce, vzdělání inspektorů v oblasti etiky, etického kodexu inspektorů, profese inspektora a preferencí hodnot inspektorů.

Hlavním cílem je analýza etických souvislostí při výkonu inspekce ve vybraných rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Ve výzkumu byly použity kvantitativní i kvalitativní metody, dotazníkové šetření a polostrukturované rozhovory.

Na základě syntézy získaných poznatků práce předkládá pohled na aplikaci etiky v profesním působení inspektorů.

Klíčová slova: sociální služby, standardy kvality, inspekce kvality, hodnoty, etika, etický kodex, profese inspektor, pobytové sociální služby

Bibliographic citation

SLÁDEK, Miloš. *Problems of the ethics of the social service inspector's professional behaviour in the residential facilities*. Praha: Karlova univerzita v Praze, Fakulta humanitních studií, 2012, 275 s. Instructor Prof. PhDr. RNDr. Helena Haškovcová, CSc.

Annotation

The presented dissertation is concerned with the ethic features of the quality of the social services inspectors professional behaviour in the residential facilities. This dissertation is divided into two main parts. The first part comprises theoretical bases related to given problems with the analysis of the relevant professional literature. The other part comprises with the actual research, the aim of which was finding ethical contexts of the inspection performance, inspector's education in the ethics, ethic code of the inspectors, the inspector profession and the value preferences of the inspectors.

The main target is to analyze the ethical connections during the inspection performance in chosen residential facilities of the social services. In the research the quantitative and qualitative methods, the questionnaire survey and structural interviews were used.

Based on the synthesis of the acquired knowledge the dissertation presents a view of the ethics application in professional activities of the inspectors.

Key words: social services, quality standards, quality inspections, values, ethics, the ethic code, career of the inspector, residential social services.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou disertační práci vypracoval samostatně a použil jen uvedené prameny a literaturu. Současně dávám svolení k tomu, aby tato práce byla zpřístupněna v příslušné knihovně Univerzity Karlovy a prostřednictvím elektronické databáze vysokoškolských kvalifikačních prací v repozitáři Univerzity Karlovy a používána ke studijním účelům v souladu s autorským právem.

V Chrudimi dne 31. května 2012

Mgr. Miloš Sládek

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval paní Prof. PhDr. RNDr. Heleně Haškovcové, CSc. za odborné vedení, velmi cenné připomínky a rady při tvorbě disertační práce.

Dále děkuji Ing. Liboru Prudkému, Ph.D. z Univerzity Karlovy v Praze, PhDr. Josefu Zitovi, Ph.D. z Univerzity Hradec Králové a Mgr. Janu Mandysovi, Ph.D. z Univerzity Pardubice za konzultace týkající se výzkumné části disertační práce.

Obsah

Obsah	6
Úvod.....	9
1. Cíl práce a metodika	11
1. 1 Cíl práce.....	11
1. 2 Metodika teroretické a praktické části	12
2. Teoretická východiska	14
2. 1 Sociální služby	14
2. 1. 1 Definice a účel sociálních služeb.....	14
2. 1. 2 Sociální služby v České republice od roku 1989 do roku 2006.....	17
2. 1. 3 Sociální služby v České republice po roce 2007	19
2. 1. 4 Kategorizace sociálních služeb.....	21
2. 1. 5 Činnosti v sociálních službách.....	23
2. 1. 5. 1 Základní činnosti.....	23
2. 1. 5. 2 Fakultativní činnosti	24
2. 1. 6 Subjekty sociálních služeb.....	24
2. 1. 7 Pobytové sociální služby	25
2. 1. 7. 1 Cílová skupina	26
2. 1. 7. 2 Pobytové sociální služby pro seniory do roku 2006.....	27
2. 1. 7. 3 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením do roku 2006	28
2. 1. 7. 4 Pobytové sociální služby pro seniory od roku 2007	29
2. 1. 7. 5 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením od roku 2007	30
2. 1. 8 Transformace pobytových sociálních služeb	33
2. 2 Standardy kvality sociálních služeb.....	35
2. 2. 1 Geneze vzniku standardů kvality sociálních služeb v České republice.....	35
2. 2. 2 Standardy kvality sociálních služeb od roku 2002 do roku 2006	37
2. 2. 3 Standardy kvality sociálních služeb od roku 2007	38
2. 2. 3. 1 Procedurální standardy	39
2. 2. 3. 2 Personální standardy	42
2. 2. 3. 3 Provozní standardy	42
2. 2. 4 Obecný účel a význam standardů kvality sociálních služeb.....	44
2. 2. 5 Právní rámec standardů kvality sociálních služeb	47
2. 2. 6 Slabé stránky standardů kvality sociálních služeb.....	48
2. 2. 7 Druhové standardy kvality sociálních služeb	50
2. 3 Inspekce poskytování sociálních služeb	52
2. 3. 1 Pilotní inspekce.....	53
2. 3. 2 Inspekce od roku 2007	54
2. 3. 3. Právní rámec inspekce	54
2. 3. 4 Inspekční tým.....	55
2. 3. 5 Průběh inspekce	56
2. 3. 6 Předmět inspekce	57
2. 3. 7 Druhy inspekcí.....	58
2. 3. 8 Škála bodového hodnocení	58

2. 3. 9 Základní postupy používané při inspekci pro zjišťování úrovně kvality.....	59
sociální služby.....	59
2. 3. 10 Inspekční zpráva	60
2. 3. 11 Nejčastější pochybení zjištěná při inspekcích.....	61
2. 4 Hodnoty v sociálních službách	63
2. 4. 1 Hodnoty souvisejícími s lidskými potřebami	66
2. 4. 1. 1 SQSS č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	67
2. 4. 1. 2 SQSS č. 2 Ochrana práv uživatelů.....	68
2. 4. 1. 2. 1 Dobrá praxe.....	70
2. 4. 1. 3 SQSS č. 5 Individuální plánování sociálních služeb	72
2. 4. 2 Hodnoty souvisejícími s normami	74
2. 4. 3 Hodnoty souvisejícími s rozhodováním	76
2. 4. 4 Hodnotový model Milтона Rokeache	78
2. 5 Úvaha o etice z pohledu inspektora	80
2. 5. 1 Aplikovaná etika	82
2. 5. 2 Profesní etika inspektora.....	83
2. 5. 3 Rozhodování svou povahou jako morální nebo etické	85
2. 6 Etické kodexy	88
2. 6. 1 Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb	89
2. 6. 2 Význam etických kodexů.....	91
2. 7 Kvalita v sociálních službách	93
2. 7. 1 Kvalita života uživatele sociálních služeb	94
2. 7. 2 Kvalita pobytových zařízení sociálních služeb.....	97
2. 7. 3 Hodnocení kvality sociálních služeb	99
2. 8 Profese inspektora kvality sociálních služeb	101
2. 8. 1 Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.....	103
2. 8. 1. 1 Vstupní vzdělávání.....	103
2. 8. 1. 2 Průběžné vzdělávání	105
2. 8. 2 Seznam specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb	106
2. 8. 3 Vlastní výkon profese inspektora.....	107
3. Výzkumná část.....	112
3. 1 Dotazníkové šetření	112
3. 1. 1 Cíle kvantitativního výzkumu.....	112
3. 1. 2 Časový plán.....	113
3. 1. 3 Metodika výzkumu	114
3. 1. 4 Předvýzkum	115
3. 1. 5 Výzkumný vzorek.....	116
3. 1. 6 Metoda sběru dat.....	116
3. 1. 7 Metoda analýzy dat z dotazníkového šetření.....	117
3. 1. 7. 1 Použité statistické metody	117
3. 1. 8 Analýza výzkumného vzorku.....	121
3. 1. 9 Interpretace výsledků	125
3. 1. 9. 1 Okruh A.....	125
3. 1. 9. 2 Závěr k okruhu A	144
3. 1. 9. 3 Okruh B.....	150
3. 1. 9. 4 Závěr k okruhu B	153
3. 1. 9. 5 Okruh C.....	154
3. 1. 9. 6 Závěr k okruhu C	159
3. 2 Polostrukturované rozhovory.....	160

3. 2. 1 Cíl kvalitativního výzkumu	160
3. 2. 2 Časový plán.....	160
3. 2. 3 Metodika výzkumu	161
3. 2. 4 Předvýzkum	162
3. 2. 5 Výzkumný vzorek.....	163
3. 2. 6 Metoda sběru dat.....	164
3. 2. 7 Metoda analýzy dat.....	164
3. 2. 8 Interpretace výsledků.....	166
3. 2. 8. 1 Závěr k ZVO1	171
3. 2. 8. 2 Závěr k ZVO2	177
3. 2. 8. 3 Závěr k ZVO3	185
3. 3 Možné slabé stránky výzkumu	186
3. 4 Etické aspekty výzkumu	186
4. Výsledky a diskuse	187
Závěr	200
Seznam použité literatury a dalších zdrojů	203
Seznam použitých symbolů a zkratk.....	228
Seznam grafů	230
Seznam tabulek.....	231
Seznam příloh	234

Úvod

Problematika kvality sociálních služeb je v poslední době aktuální především proto, že byly zavedeny standardy a způsoby jejich kontroly. A právě při ní dochází v praxi k četným etickým problémům. Kvalita života je v dnešní době stále více akcentována a různě hodnocena a měřena, což je problematické, protože se jedná o fenomén multidimenzionální a z pohledu jedince velmi subjektivní. To jsou důvody, proč jsem si profesionální chování inspektorů kvality vybral jako téma své disertační práce. Ostatně od roku 2007 pracuji ve funkci inspektora kvality sociálních služeb a mohu tak nejen využít své zkušenosti z oblasti sociálních služeb, ale právě zejména z inspekcí. Téma práce jsem zúžil na inspekce v rezidenčních sociálních službách, tedy v domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem a domovech pro osoby se zdravotním postižením, protože v těchto sociálních službách je závislost uživatele na poskytované službě nejvyšší a zároveň je i větší pravděpodobnost porušení nebo ohrožení jejich práv či právem chráněných zájmů. Mnou vybraná rezidenční zařízení představují reprezentativní vzorek současných rezidenčních zařízení sociálních služeb v ČR.

Předložená práce je rozdělena na teoretickou a výzkumnou část. Je sice dohledatelná literatura zabývající se obecně etikou sociální práce nebo sociálních služeb, ta však nepostihuje specifická témata, která řeší nebo by řešit měli, inspektoři.

V té teoretické stručně představuji především systém sociálních služeb, dále popisuji vznik, vývoj a účel příslušných standardů kvality. Následuje kapitola zabývající se inspekcí kvality a roli a povinnostech inspektora a popis základních etických kategorií s respektem k dané problematice kvality sociálních služeb a hodnoty, které je určují, nebo by je určovat měly. Dále je uvedena kapitola o aplikované a profesní etice a etických kodexech. Následuje kapitola zabývající se kvalitou. Na závěr teoretické části je zařazena kapitola popisující profesi inspektora a jeho vzdělávání.

Obsahem výzkumné části je rozsáhlý výzkum, který má charakter kvalitativního i kvantitativního šetření. V metodologické části jsem popsal metodologii výzkumu, jak jsem při předvýzkumu a výzkumu postupoval, jaké metody a techniky jsem pro šetření dat použil. Na základě výsledků výzkumu jsem se v empirické části našel odpovědi na stanovené otázky a z názorů respondentů a informantů¹ jsem vytvořil obecný náhled na zkoumanou problematiku.

¹ Termín respondent je používán pro inspektory, kteří odpovídali písemně na dotazník. Termín informant je používán pro inspektory, kteří odpovídali v rámci polostrukturovaných rozhovorů.

Pole působnosti, které se naskýtá pro inspektora je široké, zaměřil jsem se jen na otázky, které považuji za závažné z etického hlediska. Chci najít a analyzovat etickou stránku inspekcí kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních, tu pak konkrétně aplikovat na systém inspekcí v České republice.

Při koncipování obsahu standardů kvality sociálních služeb a celkového nastavení systému inspekcí v České republice bylo využito zejména zkušeností ze Spojeného království Velké Británie a Severního Irska, a to konkrétně z Anglie. Vzhledem k tomu, uvádím v některých kapitolách krátké shrnutí, jak je v současné době předmětná problematika řešena v Anglii.

V disertační práci vycházím z právního stavu i celkového stavu v oblasti inspekcí kvality sociálních služeb k 31. 12. 2011.

1. Cíl práce a metodika

1. 1 Cíl práce

Předložená disertační práce se zabývá vybranými etickými souvislostmi při výkonu inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb, vzděláním inspektorů v oblasti etiky, etickým kodexem inspektorů, profesí inspektora a preferencí hodnot inspektorů.

Hlavním cílem této práce je analýza etických souvislostí při výkonu inspekce ve vybraných rezidenčních zařízeních sociálních služeb, (domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem a domovech pro osoby se zdravotním postižením).

V kontextu předchozího obecného vymezení definuji následující významově i obsahově provázané dílčí cíle:

1. Zjistit diferenciaci osobních motivů pro práci inspektora.
2. Zjistit význam hodnocení aspektu moci při výkonu činností inspektora.
3. Zmapovat preference pravidel (norem) inspektorů při inspekci.
4. Zjistit strukturaci významu primárních vlivů na morálku inspektora.
5. Zjistit diferenciaci v hodnocení vztahu - inspektor versus zadavatel inspekce.
6. Zjistit význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“.
7. Zmapovat postup reakce při zjištění porušení etických zásad.
8. Zjistit hodnocení náročnosti jednotlivých inspekčních úkonů.
9. Zjistit náhled inspektorů na finanční a společenské ohodnocení jejich profese.
10. Zjistit motivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora.
11. Zjistit demotivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora.
12. Zjistit diference v hodnocení náročnosti inspekce v rezidenčních službách.
13. Zjistit hodnocení významu etického kodexu inspektorů.
14. Zmapovat vzdělání v oblasti etiky u inspektorů.
15. Zjistit strukturu hodnotových preferencí u inspektorů

1. 2 Metodika teoretické a praktické části

K naplnění cílů teoretické části disertační práce se opírám o literární rešerše, přičemž sledované prameny mají různorodou povahu. Mezi tyto patří:

- odborná literatura
- právní předpisy a jejich důvodové zprávy
- dokumenty MPSV a VÚPSV
- vnitřní dokumenty rezidenčních zařízení sociálních služeb
- inspekční zprávy

Dále vycházím z mnohačetných osobních konzultací s inspektory a odborníky v sociálních službách, z návštěv rezidenčních sociálních zařízení a svoji praxe inspektora. Z důvodu zjištění, co nejvíce informací a získání zkušeností jsem byl od roku 2009 do roku 2012 zaměstnán (jako manažer sociálních služeb nebo sociální pracovník) u následujících poskytovatelů pobytových sociálních služeb v Pardubickém kraji: Sociální služby města Pardubic, Domov u fontány Přelouč, Centrum sociálních služeb a pomoci Chrudim a Dům klidného stáří Glossus, s.r.o. Radim. U všech uvedených poskytovatelů sociálních služeb byla provedena inspekce kvality.

Ke splnění cílů této práce byla použita metoda kvantitativního a kvalitativního přístupu sociologicko-empirického výzkumu. Jako techniky sběru dat bylo využito standardizovaného dotazníkového šetření a provedení polostrukturovaných rozhovorů u inspektorů kvality sociálních služeb.

Práce na zvolené tématice byly postupně realizovány v období let 2008 až 2012, kdy šlo nejen o zpracování literatury k danému tématu, ale byla postupně dotvářena představa i cíl práce a spolu s tím i metodika celé práce, resp. empirického výzkumu. Probíhala též řada konzultací s inspektory a různými odborníky, kteří se danou problematikou zabývají (např. s pracovníky oddělení koncepce sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, pracovníky kanceláře Veřejného ochránce práv, pracovníky Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, pracovníky krajských a městských úřadů, menežmentem rezidenčních zařízení atd.)

Byl vypracován dotazník, který byl v předvýzkumu konzultován a na základě získaných poznatků byl postupně zpracován finální dotazník, jehož vyhodnocení slouží pro praktickou část této disertační práce. Při metodickém vypracování dotazníku (ve fázi předvýzkumu) i následném vyhodnocení výsledků šlo o to, aby byly v co největší míře využity techniky a zvoleny postupy, které by umožňovaly objektivizaci získaných poznatků s využitím zvolených statistických metod.

Rovněž byl vypracován scénář rozhovorů, který byl také v předvýzkumu ověřován a na základě získaných poznatků byl postupně zpracován konečný scénář rozhovorů. Jednotlivé rozhovory byly přepsány a jejich vyhodnocení slouží jako doplnění pro výsledky z dotazníkového šetření.

Předmět šetření dotazovacími technikami byl v konečné podobě ztvárněn do 15 dílčích cílů a 8 pracovních hypotéz, které byly zpracovány do následujících okruhů dané problematiky:

Okruh A - Otázky spojené s etickými aspekty práce inspektora, profesí inspektora a problematikou inspekcí v rezidenčních zařízeních

Okruh B - Otázky spojené se vzděláváním inspektorů v oblasti etiky

Okruh C - Otázky zjišťující preference hodnot inspektorů

Okruh D - Demografické otázky

V rámci okruhu A a B byly stanoveny jednotlivé hypotézy, týkající se dané tematiky, na které odpovídali inspektoři kvality sociálních služeb. Dále byl u každého okruhu promítnut výsledek empirického výzkumu, vlastního šetření s komentářem dané problematiky.

Okruh A obsahoval celkem 6 hypotéz a okruh B celkem 2 hypotézy, viz kapitola 3. Výzkumná část. K jednotlivým hypotézám byly zpracovány tabulky a grafy, které názorně prezentují výsledky výzkumu a které byly vždy přiřazeny pod jednotlivé hypotézy.

2. Teoretická východiska

Vzhledem ke stanoveným cílům práce bylo nutné zasazení do širšího teoretického kontextu. V této části práce byly vymezeny základní oblasti a termíny dotýkající se řešené problematiky.

2. 1 Sociální služby

2. 1. 1 Definice a účel sociálních služeb

Na poli mezinárodní diskuse stále neexistuje obecně přijatá definice o tom, co všechno lze zahrnout pod pojem **sociální služba** (social service). V různých modelech sociálního státu se přístup k sociálním službám liší. V zahraniční literatuře se můžeme setkat s odborným termínem **humanitní služby** (human services). Pracují v nich ti, kdo se poskytování sociálních služeb lidem věnují profesionálně nebo jako dobrovolníci. Ve většině evropských zemích je vnímán termín „sociální služby“ velice široce a mnohdy splývá s pojmem „sociální péče“.

V českém prostředí sociálních služeb má tento pojem jinou, tj. užší, významovou konotaci. Termín sociální služba znamená aktivitu týkající se potřeb a těžkostí, inhibujících optimální sociální funkčnost jedince. (Smutek, M., Frühbauer, O., 2001)

Podle ust. § 3 písm. a) Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o sociálních službách“) je sociální služba vymezena následovně: „*Pro účely tohoto zákona se rozumí sociální službou činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ Autoři T. Blackman, S. Brodhurstová a J. Converyová popisují tři faktory, které se významně podílí na prohloubení sociálního vyloučení:

- sociální služby nerespektují důležité lidské potřeby,
- jsou nedostupné,
- neposkytují jedinci dostatečný prostor pro autonomní volbu prostředků k uspokojení vlastních potřeb. (Blackman, T., Brodhurst, S., Convery, J., 2001)

Prostředí sociálních služeb je charakterizováno množstvím vztahů mezi lidmi a institucemi, které mají významný vliv na kvalitu života lidí. Jedná se o vztahy, jejichž význam vyžaduje zákonnou oporu z důvodu ochrany práv a oprávněných zájmů těch lidí, kteří jsou oslabeni ve schopnosti je prosazovat.

Jednu z nejširších definic sociálních služeb prezentuje v naší odborné literatuře O. Matoušek a kol. *„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost ochránit před riziky, jejichž jsou tyto lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují, jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“* (Matoušek, O. a kol., 2007, s. 9) Nemůžeme tedy sociální služby chápat pouze jako vymezené činnosti, které v České republice spadají do oblasti řízené MPSV. Komplexnost sociálních služeb zaručuje i širší pojetí, na kterém participuje více resortů.

Slovník sociální práce definuje sociální služby jako *„Všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti“*. (Matoušek, O., 2008, s. 203). Autorky J. Králová a E. Rážová popisují sociální služby jako činnost, jež napomáhá řešit osobám nepříznivou sociální situaci. Příčinou této situace může být věk, nepříznivý zdravotní stav, krizová situace, konflikt osobního života a další faktory. (Králová, J., Rážová, E., 2007)

V souvislosti s poskytováním sociálních služeb vystupuje do centra pozornosti také pojmenování samotných příjemců služeb. (Munday, B., Ely, P., 1996). Jsou vedeny diskuse, jak označovat jednotlivé sociální skupiny a dochází postupně ke konsensu, aby se neužívaly termíny jako staří, pacienti apod. z důvodu přílišné stigmatizace. Zákon o sociálních službách pracuje s pojmem **uživatel**, který byl postupně přijat většinou poskytovatelů. V praxi se lze ještě setkat s pojmem **klient**, co což lze akceptovat jako označení vhodné. V pobytových sociálních službách je poměrně často v domácích řádech uváděn i pojem **obyvatel**. Jako naprosto nevhodná jsou dříve používaná označení: svěřenec, chovanec, pacient atd. Označením příjemců sociálních služeb se věnuje ve své práci i H. Haškovcová: *Oslovení člověka patří ke způsobům, kterými projevujeme respekt a uznáváme důstojnost druhých.* (Haškovcová, H., 2000) a dále *„V návaznosti na moderní trendy péče, které jsme přebírali z vyspělých západních zemí, se zprvu ojediněle, později masivně začalo v praktickém styku*

s uživateli sociálních služeb užívat označení klient“. (Haškovcová, H., 2010a, s. 243)

Sociální služby se partikulárně překrývají s širší kategorií veřejných služeb a sociální služba může být za určitých podmínek také poskytována i jako služba komerční na základě uzavřené smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

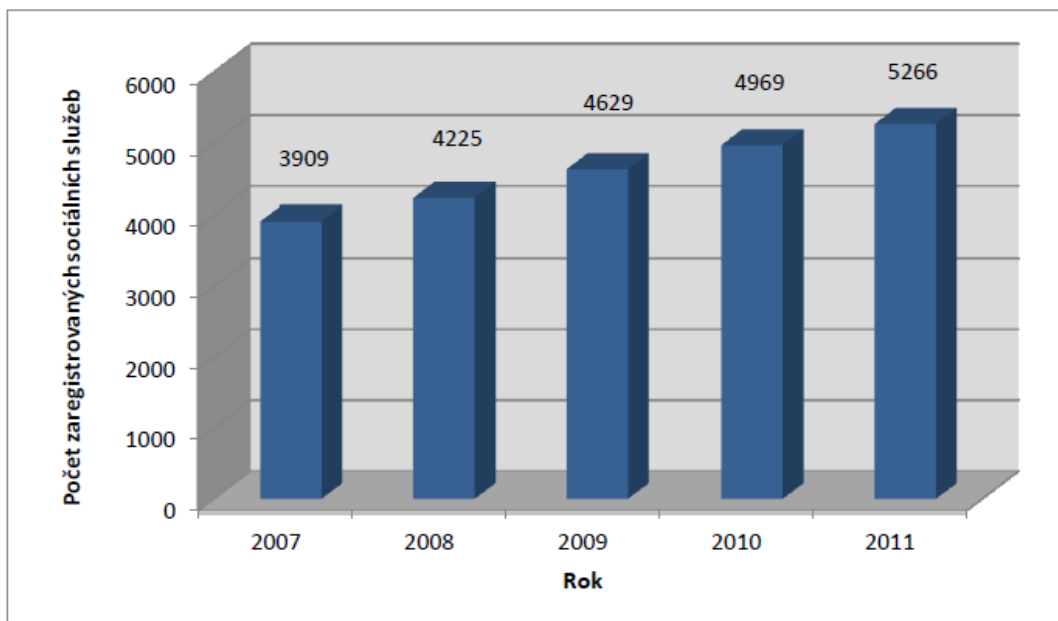
I když mají sociální služby všechny obecné charakteristiky, které jsou typické pro služby, liší se od „obvyklých“ tržních služeb. Tato odlišnost je dána rolí, kterou sociální služby v každé společnosti sehrávají. Autorka J. Pillingerová v této souvislosti připomíná, že je třeba dbát na ochranu práv „zranitelné“ části společnosti a zajistit možnost bránit se proti nekvalitně poskytovaným službám. (Pillinger, J., 2001)

Dle J. Molka jsou základními charakteristiky, jimiž se sociální služby odlišují od služeb komerční sféry následující:

1. způsob financování,
2. závislost na politických rozhodnutích,
3. vazba na legislativu,
4. provázanost se sítěmi existujícími v místní komunitě,
5. intimní povaha služeb,
6. významná role rodiny či jiných neformálních společenství,
7. etická a hodnotová dimenze. (Molek, J., 2007)

V současné době jsou sociální služby poskytovány více jak 720 tisícům uživatelům, což je 6,95 % populace České republiky a je v nich zaměstnáno téměř 60 000 pracovníků. Sociální služby zaujímají bezesporu v celém systému sociálního zabezpečení velmi významnou roli, neboť se přímo dotýkají mnoha osob a mají podstatný vliv na jejich ekonomickou i společenskou roli.

Graf č. 1: Vývoj počtu zaregistrovaných sociálních služeb v České republice od roku 2007 do 2011



Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, vlastní propočty.

Počet zaregistrovaných sociálních služeb v České republice má od roku 2007 narůstající tendenci. Rozdíl mezi rokem 2007 a 2011 je 1357 sociálních služeb, což činí nárůst o 25,77 %.

2. 1. 2 Sociální služby v České republice od roku 1989 do roku 2006

Historický vývoj sociálních služeb se odvíjel od dvou základních a různých motivů. Jde jednak o snahu pomoci sociálně slabým lidem, jednak se do této pomoci promítá zájem skupin a osob disponujících mocí na udržení společenské rovnováhy. (Matoušek, O., 2007) Přelomem v poskytování sociálních služeb v České republice byl rok 1989, kdy společenské změny odstartovaly jejich razantní rozvoj, a to jak kvantitativní, tak kvalitativní. První fáze probíhala v letech 1989 – 1999. Již v roce 1990 byl vládou Československé federativní republiky, připraven Scénář sociální reformy, který se týkal jednotlivých částí sociálního systému. Scénář předpokládal vytvoření moderního systému sociální pomoci. Položil základy k vybudování sociální politiky nového typu, vytvářel předpoklady pro nové a chybějící instituce, instituty a mechanismy (např. úřady práce, životní minimum, valorizační mechanismus). V roce 1991 byl přijat Zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu, ve znění pozdějších předpisů a Zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ve znění pozdějších předpisů. Jejich přijetím vznikla

záchranná sociální síť. Začalo se rozšiřovat velké množství sociálních služeb zejména v oblasti neinstitutionální péče. V krátkém období dramaticky narostl počet nestátních neziskových organizací, které začaly poskytovat sociální služby. Pro nedostatek jiné právní úpravy, měla většina těchto organizací statut občanských sdružení podle Zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů. Svoji činnost také obnovily církevní organizace. Začaly se rozvíjet terénní formy služeb, které se staly alternativou služeb ústavních (pobytových). Připomínám ještě, že vznikly i specifické sociální služby pro drogově závislé a bezdomovce, které do té doby neexistovaly. K výčtu kladů je však třeba kriticky poznamenat i negativa, spočívající v roztříštěnosti, neprovázanosti a legislativním neukotvení.

Od počátku 90. let byly postupně zaváděny nové principy poskytování sociálních služeb, které jsou běžně poskytovány v systémech vyspělých evropských zemí. Jedná se o principy:

- demonopolizace sociálních služeb,
- decentralizace státní sociální správy,
- pluralizace financování sociálních služeb,
- změna postavení člověka při poskytování sociálních služeb,
- pluralizace forem poskytování sociálních služeb,
- profesionalizace a personifikace sociální pomoci. (Průša, L., 2007)

V legislativě však tyto změny nebyly zachyceny, stále byl v platnosti Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů a Zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení a Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, (dále jen „Vyhláška č. 182/1991 Sb.“) Nově zavedené druhy služeb tak neměly žádnou právní oporu.

Právní úprava sociální péče před rokem 1989 obsahovala následující typy sociálních služeb: poradenské služby, ústavní sociální péči, pečovatelskou službu, stravování, kulturní a rekreační péči. Pokusů o změnu tohoto stavu byla celá řada. V roce 1993 byl v Poslanecké sněmovně diskutován první návrh zákona o sociální pomoci. Všechny snahy však končily bez úspěchu v připomínkovém řízení, některé se nedočkaly ani paragrafového znění, (Jabůrková, M., Dohnalová, R., Jirků, L., Kudějová, R., Mátl, O., Novák, P., 2007) ačkoliv na změnu legislativy byl vytvářen silný tlak ze strany odborné

veřejnosti. Významným posunem v přípravě nového zákona o sociálních službách bylo až vydání konzultačního dokumentu Bílá kniha v sociálních službách, který byl vydán MPSV v roce 2003.

Sedm základních principů sociálních služeb dle Bílé knihy v sociálních službách:

- 1) nezávislost a autonomie pro uživatele sociálních služeb,
- 2) začlenění a integrace,
- 3) respektování potřeb,
- 4) partnerství,
- 5) kvalita,
- 6) rovnost bez diskriminace,
- 7) národní standardy. (Bílá kniha v sociálních službách, 2003, s. 6)

Druhá fáze spadá do období let 2000 – 2006. V roce 2000 byl zahájen proces převedení zřizovatelských funkcí zařízení sociálních služeb z okresních úřadů do samosprávné působnosti jednotlivých krajů, který trval do 31. 12. 2002. V období druhé fáze vzniká první verze standardů kvality sociálních služeb a jsou prováděny pilotní (dobrovolné) inspekce kvality. V roce 2006 byl schválen zákon o sociálních službách. Ve Sbírce zákonů ČR byl zveřejněn 14. 3. 2006 a účinnost zákona byla stanovena od 1. 1. 2007. S určitým zpožděním následovalo přijetí prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., (dále jen „prováděcí vyhláška“). Byla uveřejněna ve Sbírce zákonů 15. 11. 2006 a účinnost vyhlášky byla stanovena také od 1. 1. 2007.

2. 1. 3 Sociální služby v České republice po roce 2007

Nová legislativa (zákon o sociálních službách a prováděcí vyhláška) přinesla naprosto zásadní změnu v celém systému sociálních služeb. Změnila dosavadní zavedenou praxi paternalisticko-direktivního modelu a vytvořila prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli s důrazem na respekt k základním lidským a občanským právům. Dochází také k odklonu od medicalizace sociálních služeb. Řídící, koordinační a metodická činnost na úseku sociálních služeb byla ponechána v kompetenci MPSV. Byly zakotveny tři klíčové prvky garance kvality sociálních služeb: povinná registrace poskytovatelů sociálních služeb, standardy kvality a inspekce kvality sociálních služeb.

Jedním z podstatných přínosů nové legislativy je vytvoření podmínek pro uplatnění principů sociální politiky aplikovaných v moderních demokraciích. Jejím hlavním

posláním je ochrana práv a oprávněných zájmů lidí, kteří jsou v jejich prosazování znevýhodněni z důvodu zdravotního postižení, věku či nepříznivé životní situace. Zákon o sociálních službách upravuje mj. podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči, podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb, inspekci poskytování sociálních služeb a kvalifikační předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách. Podle J. Levické by se měla **pomoc** stát, po uvedení nového zákona o sociálních službách do praxe *„sociální kategorií, tzn. něčím, co je pro náš život samozřejmé a reálně existující“*. (Levická, J., 2003, s. 6)

Další podstatnou změnou, kterou zákon přinesl, je koncipování nové sociální dávky – příspěvku na péči (dále jen „PNP“), která představuje zcela nový nástroj financování sociálních služeb. Část PNP je vyplácena osobám pobývajícím v domácím prostředí, s využitím služeb péče rodinných příslušníků a dalších fyzických osob, tedy bez nákupu sociálních služeb od registrovaných poskytovatelů. Jak uvádí L. Průša, při koncipování PNP byla velmi diskutována otázka, zda podmínit poskytování PNP výši disponibilních finančních prostředků klienta, případně jeho rodiny. Bylo rozhodnuto, že tak postupováno nebude, protože by to bylo v rozporu s principy poskytování sociální pomoci. (Průša, L., 2009)

U poskytovatelů sociálních služeb je využíván PNP jako zdroj úhrady odebrané péče ve cca 28% případů. Především ve smyslu prosazování sdílené péče je způsob využití PNP v kombinaci neformální péče a profesionálního poskytovatele velmi nízký. (Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči 2010)

Průběžně je upravována nová legislativa v sociálních službách, zákon o sociálních službách byl zatím k 31. 12. 2011 celkem 15x novelizován a prováděcí vyhláška 5x.

Koncepční materiál *„Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 – 2012“* stanovuje priority rozvoje s akcentem na oblast transformace služeb sociální péče, oblast podpory rozvoje služeb sociální prevence, oblast vzdělávání a profesního rozvoje a oblast ekonomické bilance systému sociálních služeb. Na tento materiál navazuje *„Národní plán rozvoje sociálních služeb pro období 2011 – 2016“*. Jedná se o strategický dokument, který vymezuje hlavní východiska a cíle v oblasti sociálních služeb na celostátní úrovni. Je provázaný s *„Konceptí podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti“*

a „*Národním programem přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012*“.

Součástí dalších modernizačních snah je hledání rovnováhy mezi dostupností sociálních služeb, jejich kvalitou a finanční udržitelností systémů. To proto, že v poslední době dochází v určité míře k marketizaci a komercionalizaci sociálních služeb. Autoři M. W. Rileyová, R. L. Kahn a M. Fonerová zastávají názor, že i když se prohlubuje životní úroveň, je lepší zdravotnická péče a lidé žijí rozmanitější způsoby života, tedy jejich individuální vývoj se zlepšuje, tak sociální struktury zůstávají opožděné. (Riley, W. M., Kahn, L. R., Forner, A., 1994)

2. 1. 4 Kategorizace sociálních služeb

Podle zákona o sociálních službách, jsou sociální služby rozděleny do tří základních druhů:

- sociální poradenství (základní a odborné),
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

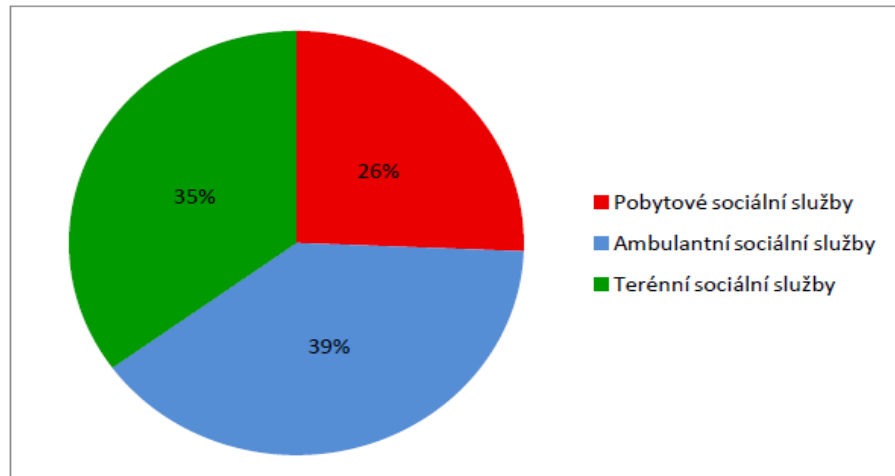
Zákon o sociálních službách obsahuje dále tři **formy**, v jakých lze tyto služby poskytovat:

1. pobytové – služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb,
2. ambulantní – služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb, přičemž součástí služby není ubytování,
3. terénní – služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.

K 31. 12. 2011 bylo v zákoně o sociálních službách definováno celkem 33 druhů sociálních služeb. Obligatorní součástí každé sociální služby je základní sociální poradenství. Každá sociální služba musí mít svého sociálního pracovníka, který je garantem odbornosti aplikované sociální práce u daného poskytovatele.

Podle základních zásad poskytování sociálních služeb musí rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování.

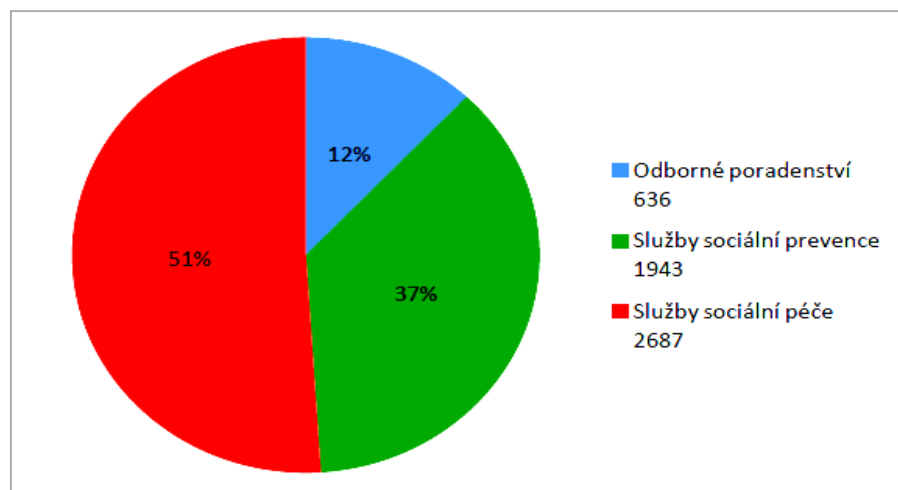
Graf č. 2: Sociální služby v České republice podle druhu



Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, stav k 31. 12. 2011, vlastní propočty.

Ambulantní a terénní sociální služby tvoří společně 74 % všech sociálních služeb.

Graf č. 3: Sociální služby v České republice podle formy



Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, stav k 31. 12. 2011, vlastní propočty.

Z hlediska formy poskytování převažují služby sociální péče.

Nejvíce početná sociální služba, která je vykonávána jako terénní i ambulantní, je pečovatelská služba (k 31. 12. 2011 zaregistrováno 746). A nejméně početnou sociální službou jsou terapeutické komunity (k 31. 12. 2011 zaregistrováno 17).

2. 1. 5 Činnosti v sociálních službách

Zákon o sociálních službách a prováděcí vyhláška pracují s pojmem základní a fakultativní činnosti. Taxativní výčet základních činností je uveden v ust. § 35 zákona o sociálních službách.

Dále vodítkem při rozlišení činností (služeb) na základní a fakultativní, a tedy způsobu jejich financování, musí být ujednání smlouvy a nadto ještě zdravotní stav uživatele. Uživatel s přiznaným PNP má nárok na bezplatné poskytnutí činností zákonem o sociálních službách určených jako základní v rozsahu své závislosti na péči. Z toho vyplývá, že i poskytování základních činností lze zpoplatnit v případě soběstačného uživatele.

2. 1. 5. 1 Základní činnosti

Zákon o sociálních službách uvádí výčet činností, které musí poskytovatel povinně nabízet, tj. musí být schopen tyto činnosti zabezpečit, jsou-li od uživatele požadovány a následně nasmlouvány. Tyto činnosti jsou obvykle zajišťovány prostřednictvím kapacit daného subjektu, ale může být jejich realizace zajištěna jiným, třeba dodavatelským způsobem. Konkrétní rozpis základních činností (úkonů) je rozpracován v prováděcí vyhlášce.

Vyhláška také obligatorně stanoví maximální výše cen u jednotlivých sociálních služeb v případě, že se jedná o sociální služby, které jsou poskytovány za částečnou nebo plnou úhradu nákladů. Jejich překročení je správním deliktem. V současné době je maximální měsíční úhrada v domově pro seniory, domově se zvláštním režimem a domově pro osoby se zdravotním postižením 10 951 Kč, (Výpočet: 200 Kč provozní náklady související s ubytováním/1 den + 160 Kč celodenní strava/ 1den x 30,42 /statistický počet dní v měsíci v období jednoho roku/ = celkem 10 951 Kč). Dále pobytové zařízení dostává celý PNP uživatele, (v nejvyšším 4. stupni 12 000 Kč měsíčně). Pro úplnost uvádím, že systém vratek za zaplacené měsíční úhrady není upraven žádným obecně závazným právním předpisem. V praxi je přístup uživatelů různorodý, od velmi „šetrného“ způsobu vratek např. za stravu (část kalkulace na nákup surovin v případě pobytu uživatele doma apod.) nebo dokonce neposkytování vratek za PNP za dobu nepřítomnosti uživatele v zařízení vůbec, až po „velkorysejší“ přístup. To je v případech, kdy je uživateli vrácena i poměrná část jeho úhrady za ubytování

v zařízení, např. v případě jeho „dovolenky“ doma, u příbuzných apod.

2. 1. 5. 2 Fakultativní činnosti

Právní úprava fakultativních činností je v ust. § 77 zákona o sociálních službách. V podstatě se jedná o služby, které jsou mimo rozsah těch, které je poskytovatel v rámci registrované služby ze zákona povinen vždy poskytnout, a nabízejí tak uživatelům vyšší komfort. Samotné jejich poskytování se tak může stát i významným prostředkem, kterým může poskytovatel posílit svoje postavení na trhu sociálních služeb, i když není povinen je nabízet. Fakultativní služby nesmí být hrazeny z PNP uživatele. Výše jejich ceny určuje poskytovatel, který je omezen pouze tím, že za ně nemůže požadovat cenu vyšší než kolik činí veškeré jeho náklady, které jsou spojeny s jejich poskytnutím.

Jak uvádí Veřejný ochránce práv, mezi nejčastější fakultativní služby v navštívených domovech patřilo obstarání drobných nákupů, dopravy či doprovodu, úschova věcných či finančních depozit, připojení k internetu atd. (Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory, 2007)

2. 1. 6 Subjekty sociálních služeb

Při poskytování sociálních služeb působí následující subjekty:

Zřizovatelé – zřizovatelé zařízení poskytujících sociální služby jsou jak orgány státní správy, tak orgány územně samosprávných celků. V rámci resortního pojetí v ČR to mohou být obce, kraje a MPSV. Obce mohou zřizovat sociální služby jako vlastní organizační složky nebo jako příspěvkové organizace. Kraje jsou zřizovateli sociálních služeb ve stejném pojetí jako obce.²

Poskytovatelé – jsou právnické či fyzické osoby, které poskytují sociální služby na základě oprávnění (registrace), vydaného krajským úřadem podle místní příslušnosti.

Uživatelé – jsou fyzické osoby, kterým je za předpokladu splnění zákonem stanovených podmínek poskytována sociální pomoc nebo podpora v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb. Uživatelem sociálních služeb může být jakákoliv osoba, která vstoupí do smluvního vztahu s poskytovatelem sociální služby. Zákon o sociálních službách vyjmenovává jednotlivé činnosti, jejichž zaopatření je obsahem smluvního vztahu.

² Po roce 2002, kdy proběhla reforma veřejné správy (okresy byly zrušeny), se staly kraje zřizovateli většiny zařízení sociální péče.

2. 1. 7 Pobytové sociální služby

V případě pobytových sociálních služeb se ještě můžeme setkat s dřívějším označením, ústavní služby a poměrně často je užíváno označení rezidenční sociální služby. Pojem ústavní sociální péče byl v České republice zakotven v dřívější legislativě (v ust. § 61 Vyhlášky č. 182/1991 Sb.) v souvislosti s poskytováním péče v zařízeních sociální péče. Příslušná zařízení vykazovala typické znaky ústavní péče: izolaci lidí na základě nějakého společného znaku, potlačení individuality člověka a jasnou hierarchii organizace, jejímž důsledkem byla moc ústavu nad uživatelem služby.

V odborné literatuře najdeme členění modelů ústavní péče podle časového hlediska, resp. délky hendikepu konkrétní osoby. Je-li hendikep krátkodobý, řešení spadá do kategorie **klasického modelu ústavní péče**. Příkladem je nemocniční pobyt. Dlouhodobý hendikep spadá do kategorie pobytových zařízení sociálních služeb pracujících podle **rehabilitačního modelu**. Trvalý hendikep vyžaduje **model pečovatelský**. (Patrick, D. L., Scambler, G., 1990) „*Ústav je zvláštní fenomén: personál je v něm zaměstnán jako v jakékoliv jiné organizaci, pro klienty je však ústav dočasnou nebo trvalou náhradou domova. Tento rozdíl v očekáváních a postojích je ústředním problémem ústavní péče*“. (Matoušek, O., 1999, s. 17)

Člověk žijící v ústavní péči se musel přizpůsobit velké skupině lidí (často desítky až stovky uživatelů) a pravidlům pro provoz specifických pracovišť (kolektivní ubytování, kolektivní stravování a režim podobný zdravotnickému zařízení). Tento stav vedl k popírání základních lidských práv, k oslabování kompetencí a zodpovědnosti za svůj život, snižování uživatelské soběstačnosti, omezování soukromí a osobní svobody a lidské důstojnosti. Jak uvádí M. Ray, M. Bernard a J. Phillips, nastěhování uživatele do pobytového zařízení sociálních služeb představuje zásadní změnu v jeho životě a často také omezení nebo přerušování vztahů s partnerem, rodinou, přáteli, sousedy a dalšími blízkými osobami. (Ray, M., Bernard, M., Phillips, J., 2008) Autorka E. Malíková ve své práci poukazuje na fakt, že dříve výběr ústavu, do něhož měl být klient umístěn, nepřicházel v úvahu. Dodržovala se striktně spádová příslušnost v rámci regionu. (Malíková, E., 2011)

Ústav je do jisté míry světem pro sebe, v němž je život omezenější a předvídatelnější než v okolním světě. Sama povaha ústavní péče usnadňuje zneužívání

a znesnadňuje kontrolu. Uživatel je do značné míry vydán všanc ústavnímu režimu. Pracovníci mají vždycky mocenskou převahu a je zde reálné riziko jejího zneužití. Zejména jsou-li uživatelé mentálně hendikepovaní, velmi nemocní a staří. (Matoušek, O., 1999) Z hlediska uživatele je nejpodstatnějším parametrem pobytového zařízení sociálních služeb respekt k osobní svobodě rozhodování.

Vzhledem k výše uvedeným negativním znakům je dnes pojem „ústavní péče“ vnímán negativně odborníky i veřejností. Přes určitou kritiku a akcentaci rizik ústavní péče jsem toho názoru, že tyto formy sociálních služeb jsou potřebné. Pro některé lidi jsou totiž jedinou možností umožňující důstojnou existenci. Zvláště v současné době, kdy moderní rodina je stále méně ochotna pečovat o své seniory a zdravotně postižené, což je ještě umocněno probíhající ekonomickou krizí. J. Michalík uvádí: „*Proto alternativu již představují rezidenční služby nelze podcenit či dokonce zavrhnout*“. (Michalík, J., 2007, s. 75)

2. 1. 7. 1 Cílová skupina

Pro všechny druhy sociálních služeb má velký význam stanovení cílové skupiny (okruhu osob), pro které je konkrétní sociální služba určena, ale pro pobytové služby je to obzvlášť důležité, kdy zde např. dochází k soustředění skupiny uživatelů v jedné budově apod. V sociálních službách obecně patří vymezení cílové skupiny k problémovým oblastem. Čím je cílová skupina širší, tím více se stává daná služba složitější. Jsou zde vyšší nároky na odbornost pracovníků zařízení, vnitřní uspořádání objektů, pracovní postupy, aktivizační programy, úroveň zpracování vnitřních dokumentů atd. V zásadě může být cílová skupina vymezena ze tří hledisek: z hlediska **věku**, z vymezení **konkrétní nepříznivé situace** zájemce o sociální službu a z hlediska **pohlaví**). V praxi jsou domovy pro seniory, které mají např. nastavenou věkovou strukturu přijímaných uživatelů (spodní hranici) od 60 let nebo od 75 let apod. A u domovů se zvláštním režimem je spodní hranice stanovena např. na 40 let. H. Haškovcová správně poukazuje na fakt, že chronologický (matriční) věk nevypovídá o soběstačnosti³ ani o zdravotním stavu člověka. Mimořádně důležitý je věk funkční (biologický, psychologický, sociální), který nemusí kolerovat s věkem kalendářním. (Haškovcová, H., 2002a) Touto problematikou se zabývá i H. Janečková a uvádí: „*Věk*

³ Soběstačnost je schopnost uspokojovat samostatně obvyklé potřeby v konkrétním prostředí. Podléjí se na ní dva faktory: funkční zdatnost člověka a náročnost prostředí. (Kalvach, Z., Zadák, Z., Jirák, R., Zavázalová, H., Holmerová, I., Weber, P. a kol., 2008)

sám o sobě není důvodem zvýšené potřeby péče". (Janečková, H., 2005, s. 163)

Tato zařízení tedy mají jednak tzv. pozitivní vymezení cílové skupiny (koho přijímají) a negativní vymezení cílové skupiny (koho nepřijímají), s uvedením kontraindikací. Zde bych chtěl upozornit na formulování negativního vymezení, aby se poskytovatel nedostal do rozporu se Zákonem č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Stejně tak i u domova pro osoby se zdravotním postižením, pokud jsou přijímáni uživatelé s různým zdravotním postižením, tak vedení a pracovníci konkrétní sociální služby musí při inspekci prokázat, že zvládají postupy a metody práce s těmito uživateli (techniky alternativní a augmentativní komunikace, práce s pomůckami apod.). Vymezení cílové skupiny je závazné a inspekce zjišťuje naplnění jednotlivých SQSS vždy se zaměřením na danou cílovou skupinu. Rozdělení cílové skupiny podle pohlaví se provádí pouze u těch sociálních služeb, kde to je relevantní, např. azylové domy pro ženy apod. E. R. Stake doporučuje, aby poskytovatel před formulací veřejného závazku, vždy provedl vlastní nezávislou analýzu potřeb cílové skupiny. (Stake, R. E., 2004)

2. 1. 7. 2 Pobytové sociální služby pro seniory do roku 2006

V České republice existovaly do roku 2006 následující typy rezidenčních služeb pro seniory:

- domovy důchodců (dále jen „DD“),
- domy s pečovatelskou službou (dále jen „DPS“),
- domovy penziony pro důchodce.

Umísťování seniorů do jediné formy institucionální péče, státních domovů důchodců, bylo obvyklým a téměř výhradním způsobem řešení snížené nebo úplné nesoběstačnosti seniorů. Podle E. Rheinwaldové se pozornosti spíše dostávalo jejich nemocím, ale ne jim. Nežili, ale veštovali. (Rheinwaldová, E., 1999) E. Malíková uvádí, že péče v DD byla často odlidštěna a práva seniorů mnohdy porušována, např. ubytování na vícelůžkových pokojích, běžné používání restriktivních opatření apod. (Malíková, E., 2011)

Nová legislativa nahradila pojem domov důchodců pojmem **domov pro seniory**. Domy s pečovatelskou službou a domovy penziony pro důchodce nepatří do taxativně vymezených sociálních služeb v zákoně o sociálních službách. V disertační práci to

uvádím z toho důvodu, že v praxi jsou tato zařízení často nesprávně a to i částí odborné veřejnosti označována jako sociální služby. Jedná se o „zvláštní“ formy bydlení a sociální služba je do těchto objektů pouze „dodávána“ dle rozsahu uzavřené smlouvy s uživatelem. Byty v **domech se zvláštním určením** (DPS) slouží k ubytování lidí převážně osamělých, se sníženou soběstačností z důvodů věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, kteří využívají úkony terénní **pečovatelské služby**. Tyto byty nejsou určeny pro osoby vyžadující trvalou celodenní péči, která je poskytována v pobytových zařízeních sociální péče. Byty v domech se zvláštním určením, umožňují občanům bydlení neústavního charakteru, kde je jim poskytována terénní pečovatelská služba tak, aby si mohli alespoň částečně a podle svých možností zajišťovat své životní potřeby při zachování vlastního soukromí a v přirozeném sociálním prostředí. Občanský zákoník nově (s účinností od 1. 11. 2011) přináší definici bytů zvláštního určením, jako bytů zvlášť upravených pro bydlení zdravotně postižených osoby a bytů v domech zvláštního určením.⁴

Domovy penziony pro důchodce – některé se transformovaly do DPS nebo byly zaregistrovány jako poskytovatel sociálních služeb – sociální služba chráněné bydlení. Ostatní penziony provozují svoji činnost mimo režim sociálních služeb.

2. 1. 7. 3 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením do roku 2006

Až do konce roku 2006 byla rozdělena ústavní zařízení pro těžce zdravotně postižené občany podle ust. § 61 odst. 1 Vyhlášky č. 182/1991 Sb., jednalo se celkem o 11 druhů zařízení, klasifikovaných z hlediska věku. Např. ústav pro mentálně postiženou mládež, ústav pro mentálně postižené dospělé občany, atd. Existovala oddělená zařízení, zvlášť pro muže a ženy.

Klasický ústavní model se spíše soustředil na léčebný a výchovný proces, než na individualitu každého jedince. Z lékařského hlediska chápal klienta ústavu jako „pacienta“, o jehož životě rozhoduje především lékař a zdravotnický personál. A z výchovného hlediska přistupoval ke klientům jako ke „svěřencům“, na které je nutné celoživotně působit zejména prostřednictvím speciálních výchovných programů.

⁴ Ustanovení § 685 odst. 4 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Stavebně technické požadavky na byty zvláštního určením stanoví Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů.

Oba přístupy stavěly člověka se zdravotním postižením do pasivního postavení, kdy musel své individuální zájmy a potřeby víceméně podřizovat pravidlům a chodu instituce. Autor J. Sobek poukazuje na to, že značná část uživatelů ÚSP byla zbavena způsobilosti k právním úkonům. (Sobek., J. a kol., 2007)

2. 1. 7. 4 Pobytové sociální služby pro seniory od roku 2007

Zákon o sociálních službách s účinností od 1. 1. 2007 definuje již jen dvě kategorie těchto pobytových zařízení. Jsou to **domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem**.

Domovy pro seniory

V domovech pro seniory se poskytují pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba zahrnuje základní činnosti, které jsou taxativně vymezeny v ust. § 49 zákona o sociálních službách.

Domovy se zvláštním režimem

V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

V České republice počet osob s diagnózou Alzheimerova choroba dosáhl 130 tisíc a další prognóza je víc než varovná. Koncepce řešení („Plán Alzheimer“) v České republice dosud chybí. Přijetí koncepce se již dvakrát odložilo. Další stanovený termín pro jednání je konec června 2012 s předpokládanou aplikací koncepce v praxi až od roku 2013. Koncepce má mj. řešit otázky ústavní péče, neboť již dnes je zřejmé, že kapacity jsou nedostačující. Zavedení systémové péče v této oblasti už přijala například Velká Británie a Francie. Právní a etické priority tohoto procesu jsou mj. popsány v „*Madridském plánu a jiných strategických dokumentech*“.⁵

⁵ „Madrid international plan of action on ageing“ byl schválen na 2. světovém shromáždění Organizace spojených národů o stárnutí a stáří v Madridu, 8. – 12. dubna 2002.

Služba domov se zvláštním režimem zahrnuje základní činnosti, které jsou taxativně vymezeny v ust. § 50 zákona o sociálních službách.

Pojem **zvláštní režim** není nikde v odborné literatuře jednoznačně vymezen a sám o sobě spíše vzbuzuje negativní konotace. Je to termín pro režim, který je upraven odlišně od běžných režimů v domovech (nejen pro seniory), a to v souvislosti se specifickými potřebami uživatelů, kteří jsou zpravidla pro pobyt v běžném pobytovém zařízení sociálních služeb kontraindikováni. Zvláštnost režimu je v individuálním přístupu ke každému uživateli. Inspekce mj. zjišťuje, jakým způsobem je zvláštní režim v zařízení nastaven, včetně rozpracování podmínek ve vnitřních materiálech poskytovatele a dále, jak je v praxi konkrétně vůči uživatelům aplikován.

2. 1. 7. 5 Pobytové sociální služby pro osoby se zdravotním postižením od roku 2007

Od roku 2007 nejsou domovy pro osoby se zdravotním postižením legislativně nějak členěny. Záleží právě na vymezení cílové skupiny konkrétního zařízení. Cílová skupina vymezuje komu je sociální služba určena. Měla by být v souladu s odborností personálu, potřebami a zadáním zřizovatele, resp. zakladatele. Při stanovení cílové skupiny by se mělo také přihlížet k technickým a prostorovým podmínkám zařízení. O přijetí či nepřijetí zájemce o pobyt v domově pro osoby se zdravotním postižením rozhoduje vedení domova.

Domovy pro osoby se zdravotním postižením

V domovech pro osoby se zdravotním postižením se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba zahrnuje tyto základní činnosti, které jsou taxativně vymezeny v ust. § 48 zákona o sociálních službách.

Soukromé pobytové sociální služby

Na problematiku soukromých sociálních služeb je nutné pohlížet ze dvou pohledů:

1) Služby deklarované jako služby mimo dikci zákona o sociálních službách

V poslední době se poměrně často objevují různé subjekty poskytující pobytové sociální služby (domov pro seniory a domov se zvláštním režimem) bez řádné registrace a s odůvodněním, že se nejedná o poskytování sociálních služeb podle zákona o sociálních službách, ale o podnikání podle Zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů. Ve většině případů se jedná jen úmyslný „únik“ z povinné registrace jako poskytovatele sociální služby a z ní vycházející splnění řady podmínek a povinností, např. podrobit se inspekci. Na toto obcházení zákona o sociálních službách poukazují z toho důvodu, že je nutné před těmito „službami“ uživatele chránit, což je ještě navíc ztíženo tím, že podle ust. § 97 zákona o sociálních službách nelze provést inspekci u nezaregistrovaných sociálních služeb. Jakýkoli subjekt, který poskytuje činnosti, které je možno podřadit pod některou ze sociálních služeb v rámci typologie sociálních služeb, je povinen se registrovat. S ohledem na veřejný zájem na ochranu uživatelů sociálních služeb je stanoveno, že sociální služba není živností. (Sládek, M., 2009)

2) Služby poskytované v souladu se zákonem o sociálních službách

V tomto případě se také jedná o domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem, ale již řádně zaregistrované. Na základě opakovaných podnětů (stížností zakládajících důvodné podezření z špatného zacházení a hrubé porušování základních práv a svobod) od rodinných příslušníků uživatelů umístěných v těchto zařízeních, provedl Veřejný ochránce práv v srpnu 2009 neohlášené kontroly v šesti těchto zařízeních. Kontrolou bylo zjištěno porušení zákonů a práv uživatelů. Jednalo se např. o: nepodepsané smlouvy o poskytování sociální služby, smlouvy neobsahovaly zákonem stanovené náležitosti, v zařízeních nebyly vypracovány vnitřní předpisy, které ukládají standardy kvality sociálních služeb, omezení volného pohybu uživatelů, povinnost platit příplatky, např. 300 Kč za vánoční svátky a 150 Kč za velikonoční svátky, překračování limitu pro celkovou úhradu za službu stanovenou vyhláškou a další. (Souhrnná zpráva z návštěv soukromých zařízení sociálních služeb pro seniory, 2009) Vzhledem k uvedenému se zabývám soukromými pobytovými sociálními službami v souvislosti s inspekcí ve výzkumné části disertační práce.

Tabulka č. 1: Vybrané pobytové sociální služby podle typu zřizovatele

Typ zřizovatele	Domovy pro osoby se zdravotním postižením	Domovy pro seniory	Domovy se zvláštním režimem
Stát	5	0	0
Kraj	157	189	94
Obec	29	169	49
Církevní právnická osoba	13	72	15
Jiný zřizovatel	10	49	39
Celkem	214	479	197

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, stav k 31. 12. 2011, vlastní propočty.

Nejvíce soukromých pobytových sociálních služeb je zastoupeno v domovech pro seniory a domovech se zvláštním režimem.

Tabulka č. 2: Vývoj počtu vybraných pobytových sociálních služeb od roku 2007 do roku 2011

Rok	Domov pro seniory	Domov se zvláštním režimem	Domov pro osoby se zdravotním postižením
2007	411	129	189
2008	426	142	197
2009	450	160	207
2010	468	180	210
2011	479	197	214

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb MPSV ČR, stav je uveden vždy k 31. 12. daného roku, vlastní propočty.

U všech tří vybraných typů pobytových sociálních služeb dochází k meziročním nárůstům. Přes kritiku velkokapacitních zařízení a akcentaci významu transformace pobytových sociálních služeb, se budují stále nová zařízení s kapacitou 100 a vyšší (např. Ledax o. p. s., Vysoké Mýto, kapacita 100 lůžek; Lůžkové a sociální centrum pro

seniory o. p. s., Chrudim, kapacita 120 lůžek atd.). Jak uvádí I. Štegmannová a Z. Havrdová: „*I dnes stále ještě vznikají nevyhovující kolosy určené pro život seniorů, kde je obtížné vsunout humanizující prvky prostředí jak pro personál, tak pro budoucí uživatele.*“ (Štegmannová, I., Havrdová, Z., 2010, s. 51)

Za současného stavu sociální legislativy není možné výstavbu nových pobytových zařízení nijak regulovat. Pokud splní zákonem stanovené podmínky pro registraci, tak je musí krajský úřad zaregistrovat a tak se dostanou bez problému do systému pobytových sociálních služeb. Pouze prostřednictvím dotační politiky má stát možnost nepřímo ovlivňovat rozvoj jednotlivých typů a forem sociálních služeb.

2. 1. 8 Transformace pobytových sociálních služeb

MPSV se v návaznosti na koncepční řešení kvality a dostupnosti sociálních služeb systematicky věnuje podpoře již probíhající změny paradigmatu v rámci procesu transformace⁶, deinstitucionalizace⁷ a humanizace⁸ služeb sociální péče. Hlavní priority procesu transformace pobytových zařízení sociálních služeb jsou vyjádřeny v dokumentu „*Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné druhy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*“. Koncepce podpory je zaměřena na období let 2007–2013. (http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf)

N. Stanley, J. Manthorpe a B. Penhalová ve své práci akcentují skutečnost, že čím déle je uživatel umístěn v pobytovém zařízení („uzavřené ústavní instituci“) tím více se snižuje jeho schopnost žít mimo pobytové zařízení. (Stanley, N., Manthorpe, J., Penhale, B., 1999)

Transformace pobytových služeb vychází zejména z hlavních priorit „*Národního rozvojového plánu pro období 2007 – 2013*“ a „*Národního strategického referenčního rámce 2007 – 2013*“, které jsou pro tuto oblast strategickými dokumenty.

⁶ Pojem **transformace** je používán ve smyslu změny velkokapacitní ústavní služby pro lidi s postižením na bydlení a podporu v běžném prostředí.

⁷ Pojem **deinstitucionalizace** je používán ve smyslu přechodu směrem k poskytování sociálních služeb zaměřeném na individuální podporu života člověka v přirozeném prostředí.

⁸ Pojem **humanizace** je používán ve smyslu stávajících pobytových zařízení a znamená změnu v zaměření na uživatele služby jako individuality a z toho plynoucích činností.

V listopadu 2010 na základě veřejné zakázky MPSV zahájilo činnost **Národní centrum podpory transformace sociálních služeb**.⁹ Centrum podporuje zapojené organizace a kraje posílením personálních kapacit v transformačním procesu, vzdělává pracovníky zapojených organizací, poskytuje konzultace a metodickou podporu, vytváří analytické a metodické nástroje a informuje o transformačním procesu a podporuje veřejnou diskuzi.

Alternativou pobytové (ústavní) péče jsou služby poskytované v přirozeném prostředí, které mají formu **terénní** (např. osobní asistence, pečovatelská služba, podpora samostatného bydlení, atd.) nebo **ambulantní** (např. denní stacionáře, centra denních služeb, atd.), případně i formou **pobytovou** (chráněné bydlení).

Problematikou transformace a deinstitucionalizace se zabývá H. J. Wayne, který popisuje „rizika“ plošného rušení ústavů bez předchozího zajištění potřebných návazných sociálních služeb a zdůrazňuje nutnost zabývat se minimalizací vedlejších nežádoucích účinků „neústavní“ služby. Jako negativní příklady uvádí situace po plošném zrušení ústavů v Itálii a ve Spojených státech amerických, kde se z velké části těchto uživatelů, stali bezdomovci. (Wayne, J. H., 1986) Naproti tomu radikálním propagátorem zrušení ústavů byl M. Cháb. Ústav vysvětluje pomocí vztahu prostředí a instituce uvnitř ústavu. Prostředím nazývá to, co je kolem nás a instituce je podle něj myšlenková konstrukce, ..., *„organizační zahuštění aktuálního přístupu většiny společnosti k lidem stigmatizovaným“*. (Cháb, M., 2004, s. 20)

⁹ Národní centrum podpory transformace sociálních služeb www.trass.cz.

2. 2 Standardy kvality sociálních služeb

Podle L. Musila: *“Standardy jsou pravidla, která vymezují způsoby jednání, o jejichž uskutečnění by mělo být usilováno, jsou vymezena výhledově. Způsobem svého vymezení připomínají vzory jednání, zatímco z hlediska garance své účinnosti jsou podobné normám jednání”*. (Musil, L., 2004, s. 30) Standardy kvality sociálních služeb mají být hlavním prvkem zvyšování i kontroly (inspekce) kvality.

2. 2. 1 Geneze vzniku standardů kvality sociálních služeb v České republice

V České republice proběhlo v roce 1998 první pracovní setkání a následné konzultace s experty Evropské unie o otázkách kvality. Výsledkem byla, jednak zpráva o situaci v ČR pro Evropskou unii a jednak projekt *„Strategie Národní politiky podpory jakosti ČR“*, vypracovaný ve spolupráci s Českou společností pro jakost.

Usnesením vlády ČR č. 458/2000 Sb., ze dne 10. května 2000, o Národní politice podpory jakosti ČR, byly stanoveny cíle národní politiky jakosti. Mezi ně patří mj. vytváření podmínek pro zlepšování ochrany občanů před nejakostními službami a zajištění trvalého zvyšování úrovně uspokojování jejich potřeb.

Následně byl na MPSV zahájen proces vypracovávání standardů kvality sociálních služeb (dále jen „standardy“ nebo „SQSS“). Základem práce byly Evropskou unií přijaté principy sociálního začleňování. Rovněž byly započaty práce na vytvoření nástrojů, jejichž pomocí by bylo možné zjistit či ověřit, jak jsou standardy jednotlivými poskytovateli naplňovány. V následujících letech tak bylo uskutečněno několik důležitých projektů MPSV ve spolupráci s Národním vzdělávacím fondem¹⁰:

- 1999: Projekt vytvoření minimálních standardů pro jednotlivé komplexy sociálních služeb.
- 2000: Projekt Metodika hodnocení kvality služeb v ústavech přímo řízených MPSV.
- 2001: Projekt Metodika hodnocení kvality služeb poskytovaných v rezidenčních službách - podporované bydlení, chráněné bydlení, azylové domy.
- 2001: Projekt Vypracování vzorové metodiky hodnocení kvality poskytovaných

¹⁰ NVF – Národní vzdělávací fond je nezávislá nezisková organizace založená MPSV v roce 1994. Jeho posláním je přispívat prostřednictvím podpory rozvoje lidských zdrojů k transformaci společnosti a ekonomiky a procesu integrace ČR do Evropské unie, zejména systémovým rozvojem celoživotního vzdělávání, zvyšováním kvality a efektivnosti rozvoje lidských zdrojů a podporou zaměstnanosti a sociálního rozvoje.

služeb pro oblast sociální intervence – poradenství.

- 2001: Metodika výcviku sekretářů a hodnotitelů kvality sociálních služeb v ÚSP a jejich výcvik.
- 2001: Projekt kontrola kvality poskytovaných sociálních služeb u příjemců dotací ze státního rozpočtu pro rok 2001.
- 2003: Česko-britský projekt Podpora MPSV při reformě sociálních služeb. Modul I. Komunitní plánování a Modul II. Rozvoj kvality v sociálních službách, (obsah: standardy kvality sociálních služeb a inspekce).

(www.nvf.cz)

Výsledkem těchto projektů byly mimo jiné první cvičné metodiky hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb:

- Metodika hodnocení kvality v ústavech přímo řízených MPSV
- Metodika pro azylové domy
- Metodika pro chráněné a podporované bydlení
- Metodika pro poradenství
- Metodika dobrovolných inspekcí

Metodika hodnocení kvality služeb v ústavech přímo řízených MPSV byla první metodikou tohoto typu v České republice vůbec. Autoři metodiky se ztotožnili s principy zdůrazňujícími sociální dimenzi postižení (sociální nezávislost a autonomie uživatele, respekt k uživateli a jeho právům, účast uživatele na procesu rozhodování) a otevřeně je nadřadili tradičním hodnotám ústavní péče, vycházejícím především z paternalistického a zdravotnického modelu péče a sociálně patologického přístupu k osobám sociálně nepřizpůsobivým. (<http://www.cekas.cz/oldweb/php/kvalitass.php>) Podle L. Ch. Clarka je paternalistické jednání charakteristické tím, že se omezuje autonomie uživatele kvůli jeho vlastnímu zájmu a bez jeho plně informovaného souhlasu. (Clark, Ch. L., 2000)

Ostatní zmíněné metodiky se hlouběji zabývají procedurálními standardy, hlavně metodami práce s příjemci služeb - uživateli, používají metodu vlastního sebehodnocení poskytovatele a jsou více zaměřeny na další rozvoj a podporu poskytovatele. Jejich účelem je přispívat ke zvyšování a rozvoji odborné úrovně služeb poskytovatele.

Usnesením vlády č. 164/2002 Sb. ze dne 20. února 2002, k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb, byl schválen věcný záměr zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb jako teze pro přípravu návrhů věcných

záměrů novel příslušných zákonů v oblastech, jichž se navržené standardy vybraných veřejných služeb týkají.

V říjnu 2003 bylo při Národním vzdělávacím fondu o. p. s. založeno Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách (CEKAS), které si mj. klade za cíl iniciativně podporovat vzdělávání, výcvik odborníků v oblasti hodnocení kvality sociálních služeb a standardů.

L. Musil, O. Hubíková a K. Kubalčíková ve svých výzkumech označují standardem zvykové i psané formy jako žádoucí a tudíž cílové, neboť je podle nich možné posuzovat jejich konkrétní naplňování jednotlivými subjekty. (L. Musil, O. Hubíková, K. Kubalčíková, 2002, 2. fáze výzkumu) Slovník sociální práce definuje standardy kvality sociálních služeb jako „*soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby.*“ (Matoušek, O., 2003, s. 225-226)

Do standardů kvality sociálních služeb byly postupně promítnuty jak obecné modely hodnocení kvality, například EFQM¹¹, tak zkušenosti z některých evropských zemí, zejména Velké Británie. Na počátku zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe bylo uváděno celkem 17 standardů. Postupně získané zkušenosti se zaváděním standardů poukázaly na některé nové skutečnosti a při schvalování legislativy v sociálních službách, platné od 1. ledna 2007, bylo přijato celkem 15 standardů s upraveným obsahem a pozměněnými názvy. Standardy dělíme do tří skupin: procedurální, personální a provozní.

2. 2. 2 Standardy kvality sociálních služeb od roku 2002 do roku 2006

Procedurální standardy

- Cíle a způsoby poskytování služeb
- Ochrana práv uživatelů sociálních služeb
- Jednání se zájemcem o službu
- Dohoda o poskytování služby
- Plánování a průběh poskytování služby
- Osobní údaje
- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

¹¹ Poznámka: Model řízení EFQM – European foundation for quality management. Tento model používá organizace pro hodnocení, kterým zjišťuje, kde se nachází na cestě k dokonalosti. Může jej použít jako nástroj, který jí pomáhá pochopit příležitosti ke zlepšování a následně podněcuje k řešení.

- Návaznost na další zdroje

Personální standardy

- Personální zajištění služeb
- Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb
- Profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů

Provozní standardy

- Místní a časová dostupnost služby
- Informovanost o službě
- Prostředí a podmínky poskytování služeb
- Nouzové a havarijní situace
- Zajištění kvality služeb
- Ekonomika (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002)

2. 2. 3 Standardy kvality sociálních služeb od roku 2007

Procedurální standardy

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standardy

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace.
15. Zvyšování kvality sociální služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

V roce 2006 se metodika ustálila na patnácti základních standardech. Konečný výčet standardů vznikl na základě široké a dlouhodobé diskuse a lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Bývají často označovány jako **národní standardy**. Standardy se týkají všech definovaných sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně. Pro větší srozumitelnost je každý standard rozdělen na kritéria a podkritéria, která jsou očíslována. V dalším textu práce jednotlivé standardy krátce popisují.

2. 2. 3. 1 Procedurální standardy

Procedurální standardy stanovují jak má poskytování služby vypadat, jsou považovány za nejdůležitější skupinu. Zabývají se tím, jak má kvalitní poskytování služby probíhat. Do této skupiny spadají standardy č. 1 – č. 8.

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Zakotvuje základní požadavky na sociální službu. Zařízení je povinné formulovat a zveřejnit tzv. základní prohlášení (veřejný závazek) skládající se z poslání, cíle, cílové skupiny a zásad poskytované sociální služby. Dále musí vytvářet podmínky tak, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat svoji vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Poskytovatel musí mít řádně zpracovány pracovní postupy a metodiky práce a zajišťovat ochranu osob, o které pečuje před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování předmětné sociální služby.

Standard č. 2 - Ochrana práv osob

Práva uživatelů můžeme rozčlenit na základní práva a svobody, která přímo vyplývají z mezinárodních úmluv a ústavních norem České republiky, zejména Listiny práv a základních svobod a na další práva, která jsou zakotvena v jednotlivých zákonech a jejich prováděcích předpisech. Tento standard zahrnuje tři oblasti: situace v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod. Situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů poskytovatele se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu a oblast přijímání darů. Nemůžeme hovořit o kvalitní sociální službě, pokud by docházelo k porušování těchto práv.

Standard č. 3 - Jedná se zájemcem o sociální službu

Poskytovatel je povinen informovat zájemce o sociální službu takovým způsobem (srozumitelně), aby zájemce měl maximum možných informací o službě v souladu se svými požadavky a očekáváním. Každý zájemce o sociální službu má právo být seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Při jednání s poskytovatelem formuluje, co od služby očekává, jaký je/jsou jeho osobní cíl/e. Součástí tohoto standardu jsou také pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu. Důvody odmítnutí jsou taxativně vymezeny v ust. § 91 odst. 3 zákona o sociálních službách.

Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

V případě, že je zájemce dostatečně informován, má o službu zájem, spadá do konkrétní cílové skupiny a zařízení má dostatečnou kapacitu na poskytování dané služby, musí dojít k uzavření (písemné nebo ústní) smlouvy o poskytování služby. Obligatorní náležitosti smlouvy jsou uvedeny v zákoně o sociálních službách (ust. § 91 odst. 1). Následně je smlouva podkladem pro vytvoření rovnoprávného stavu mezi uživatelem služby a poskytovatelem. Je také nástrojem právní ochrany obou zúčastněných stran v případě vzniku nestandardních situací.

Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Obsahu standardu č. 5 se věnuji záměrně podrobněji, protože v praxi přináší nejvíce problémů. Poskytování služeb by mělo vycházet z požadavků, očekávání, potřeb a osobního cíle/ů uživatele, mělo by být postaveno především na jeho schopnostech a průběh služby by měl být přiměřeně plánován. V rámci vnitřních pravidel zařízení musí být stanoven termín pro hodnocení individuálních plánů. Do toho standardu patří i zvládání rizikových situací, když největší prostor pro stanovení míry rizika je právě při zavedení systému individuálního plánování. S propracovaným přístupem k rizikovým situacím je možno se setkat např. ve Velké Británii, kde je používán přímo termín **assessment**, tzn. riziko. Klíčovým nástrojem je zde vymezení míry rizik pro jednotlivé uživatele, která mohou nastat v případě konkrétní činnosti či situace, do které se konkrétní uživatel dostane (nebo může dostat).

Pro stanovení rozsahu služeb je důležité vycházet z toho, co je uživatel služby schopen zvládnout sám a s čím už potřebuje pomoc. Pomoc, která přispívá k rozvoji

uživatele, k udržení jeho nezávislosti a zodpovědnosti se označuje jako **podpora**. Je nutné mít neustále na mysli, že nabízet a poskytovat uživatelům nadměrnou podporu směřuje k jejich vyloučení ze širší společnosti (Giddens, A., 1998). Nadměrná podpora se označuje jako **péče**.

Pro realizaci individuálního plánování byla vytvořena pracovní pozice „**klíčový pracovník v sociálních službách**“.¹²

Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovateli ukládá povinnost vypracovat pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace. Nejde o to minimalizovat soubor zpracovávaných údajů, ale optimalizovat jej, tj. mít k dispozici právě ty údaje, které v daný okamžik poskytovatel potřebuje. V této souvislosti je postupováno podle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Dále tento standard ošetřuje tzv. anonymní evidenci uživatelů u sociálních služeb, kde to je relevantní a dobu uchování dokumentace po ukončení poskytování služby.

Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Všichni pracovníci a uživatelé musí být prokazatelně seznámeni s pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Poskytovatel má povinnost: zabývat se každou podanou stížností, včetně anonymních, stížnosti evidovat a v přiměřené lhůtě písemně vyřizovat. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, poskytovatel informuje uživatele nebo jeho zástupce o možnosti obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Stížnosti představují pro poskytovatele důležitý zdroj informací o tom, jak jsou uživatelé spokojeni nebo nespokojeni s poskytovanými službami.

Standard č. 8 - Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitosti, aby uživatel mohl takové služby využívat. Informuje uživatele o možnostech a podporuje ho v rámci svých možností ve využívání dalších služeb mimo zařízení. Dále

¹² Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů, účinnost od 1. 10. 2010. Díl 2.08 Sociální služby, 2.08.01 Pracovník v sociálních službách (klíčový pracovník), 5. platová třída, bod 3.

poskytovatel zprostředkovává uživatelům služby jiných právnických a fyzických osob a podporuje uživatele v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Cílem je podpořit uživatele při využívání vlastních přirozených sítí, jako je rodina, přátelé apod. a zabránit tak případnému vzniku závislosti uživatelů pouze na poskytovateli sociální služby.

2. 2. 3. 2 Personální standardy

Personální standardy mj. popisují kompetence, kvalifikační a osobnostní předpoklady pracovníků, kteří mohou sociální službu poskytovat. Platí jednoduchá rovnice: sociální služba je tak kvalitní, jak kvalitní máme pracovníky, kteří konkrétní služby uživatelům poskytují a nebo zprostředkovávají. Kvalita služby je tedy přímo závislá na pracovnících, resp. na jejich dovednostech, vzdělání, vedení, podpoře a podmínkách, které pro práci mají. Do této skupiny spadají standardy č. 9 a 10.

Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatel má zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovená oprávnění a povinnosti pracovníků. Zařízení disponuje pro zabezpečení poskytovaných služeb přiměřeným počtem pracovníků, jejichž struktura, kvalifikace, vzdělání a osobnostní předpoklady odpovídají potřebám uživatelů služeb. Dále jsou vypracována písemná pravidla pro přijímání, zaškolování a působení nových zaměstnanců a osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem (např. dobrovolníci, praktikanti, stážisté apod.).

Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení pracovníků, program dalšího vzdělávání, systém výměny informací mezi pracovníky, systém finančního a morálního oceňování pracovníků. Dále pro pracovníky zajišťuje podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (např. supervizi).

2. 2. 3. 3 Provozní standardy

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, provozní dobu, ekonomické zajištění provozu a rozvoj jejich kvality.

Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovaná sociální služba by měla být místně a časově dostupná podle druhu sociální služby pro stanovenou cílovou skupinu. Standard je zaměřen na srozumitelnou a přesnou formulaci místa a provozní doby, ve které je služba pro uživatele dostupná.

Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Pro podporu využití dostupných sociálních služeb veřejností je třeba vhodně zveřejnit maximální množství informací o tom, jaké je poslání, cílová skupina, cíle a principy poskytovaných služeb. Zvolená forma by měla odpovídat možnostem přijetí = efektivního dopadu na cílovou skupinu (např. informační leták, webové stránky, nástěnky, piktogramy apod.).

Standard č. 13 - Prostředí a podmínky

Každá sociální služba je specifická právě tím, komu je určena. Poskytování daných služeb se proto musí odehrávat v takovém prostředí a za takových podmínek, aby to neodporovalo platným obecně závazným normám (materiální, technické a hygienické podmínky). Cílem tohoto standardu je definování prostředí a podmínek, ve kterých se sociální služby poskytují. Prostředí a podmínky musí být důstojné a odpovídat kapacitě, cílové skupině a individuálně určeným potřebám uživatelů.

Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

Standard se zabývá definováním možných havarijních a nouzových situací a stanovení postupu při jejich řešení. V každé sociální službě mohou nastat určité situace, při jejichž vzniku mohou nastat problémy v zajištění chodu. Vzhledem k tomu by měli být pracovníci zařízení a uživatelé sociálních služeb připraveni na řešení těchto nestandardních situací. Všichni pracovníci a uživatelé musí být prokazatelně seznámeni s pravidly pro řešení těchto situací.

Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním a osobními cíli jednotlivých uživatelů. Za tímto účelem má poskytovatel vypracována pravidla pro zjišťování spokojenosti. Do hodnocení zapojuje uživatele, pracovníky a další zainteresované fyzické a právnické

osoby. V rámci tohoto standardu je možné využít případných stížností a jejich analýz k následnému rozvoji a zvyšování kvality poskytované sociální služby. (Zavádění, 2002, Standardy, 2008, Vyhláška č. 505/2006 Sb.)

Graf č. 4: Schéma obsahu standardů podle kritérií a podkritérií

Procedurální SQSS			
S 8			
K 28			
ZK 16			
P 15			
Personální SQSS			
S 2	K 9	ZK 1	P 4
Provozní SQSS			
S 5			
K 11			
ZK 0			
P 0			

Zdroj: autor

Ve schématu je uvedeno základní dělení standardů na procedurální, personální a provozní a dále počet S (standardů) v jednotlivých skupinách, počet K (kritérií), ZK (základních kritérií) a P (podkritérií).

2. 2. 4 Obecný účel a význam standardů kvality sociálních služeb

Dokud nebyly standardy kvality stanoveny zákonem, neexistoval nástroj, podle kterého by se dala měřit kvalita sociálních služeb a na jehož základě by také určitý stupeň kvality poskytovaných služeb mohl být požadován.

Zavedení SQSS se stalo jedním z významných pilířů, díky kterým MPSV realizuje reformu sociálních služeb v České republice. Standardy lze považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002)

V rámci reformy nabyt účinnosti k 1. lednu 2007 zákon o sociálních službách, který poskytovatelům sociálních služeb výslovně ukládá povinnost dodržovat standardy kvality, které v ust. § 99 odst. 1 definuje takto: „Standardy kvality sociálních služeb jsou

souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami“.

Autor L. Musil upozorňuje na to, že manažeři i řadoví pracovníci organizací sociálních služeb mohou v rámci standardů kvality hledat inspiraci pro své koncepční úvahy, jak lze sociální služby ještě více zdokonalovat. „*Na stůl také kladou otázku využití sociální práce při práci s klienty*“.

 (Musil, L., 2004, s. 53)

L. Kozlová také zdůrazňuje další význam standardů kvality, podle ní je písemné vypracování a zejména naplnění důležitou podmínkou pro realizaci udělování oprávnění k poskytování sociálních služeb. (Kozlová, L., 2005) Podle O. Matouška správně připravené standardy mají umožňovat proškoleným posuzovatelům (inspektorům) dostatečnou shodu v hodnocení. (Matoušek, O., 2007)

Autoři D. Krutilová, P. Čámský a J. Sembdner ve své práci konstatují, že na standardy je třeba nahlížet nejen jako na nástroj kontroly, ale také jako na významný zdroj informací, který poskytovatelům umožní vytvořit ve svých organizacích takové podmínky, které budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb, odpovídající běžným evropským standardům respektující lidská práva a lidskou důstojnost uživatelů. (Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J., 2008) Autorky I. Holmerová, B. Jurašková, K. Zikmundová a kol. definují důstojnost jako „*morální a etickou kategorii zdůrazňující vědomí člověka o významu osobnosti a o uznání jeho práv*.“ (Holmerová, I., Jurašková, B., Zikmundová, K. a kol., 2007, s. 29)

O. Mátl a M. Jabůrková poukazují na to, že standardy kvality formulují hodnoty, které dříve nebyly vnímány jako důležitá součást péče. Tyto hodnoty jsou zaměřeny na uživatele, jeho nezávislost a práva, definují bazální východiska a dobrou praxi v sociálních službách. (Mátl, O., Jabůrková, M., 2007a) Autorka E. Malíková akcentuje fakt, že standardy byly vypracovány v souladu s požadavky Evropské unie a principy evropského sociálního modelu. (Malíková, E., 2010)

Standardy jsou jedním ze tří klíčových prvků systému garance kvality sociálních služeb. Dalšími dvěma jsou registrace k poskytování služeb, povinné pro všechny organizace poskytující sociální služby a inspekční systém. Předpokládalo se, že poskytovatelé sociálních služeb naleznou v rámci definovaných standardů kvality odpověď na to, jak má kvalitní sociální služba vypadat a fungovat. Jak uvádí M. Lipsky, každodenní činností pracovníků v přímé péči je poskytování konkrétní sociální služby podstatně utvářeno. (Lipsky, M., 1980)

Standardy kvality sociálních služeb v Anglii

V Anglii vydává standardy Ministerstvo zdravotnictví (Department of Health). Standardy byly ustanoveny Ministerstvem zdravotnictví v roce 2003 v souladu se zákonem o standardech péče (Care Standards Act 2000).¹³ V oblasti sociálních služeb existuje v současné době pět druhů standardů, rozdělených podle typů poskytované sociální péče. Jedná se o standardy pro:

- a) pečovatelské domovy pro osoby ve věku od 18 do 65 let,
- b) pečovatelské domovy pro osoby starší 65 let,
- c) ošetrovatelské agentury,
- d) domácí péče,
- e) adult placement schemes (jedná se o alternativní a flexibilní formu ubytování nebo péče, případně podpory buďto doma nebo mimo domov, poskytovanou jednotlivci nebo rodinami v místní komunitě). Používá se zkrácený název APS.

Vzhledem k zaměření disertační práce a také z toho důvodu, že při koncipování českých standardů byly vzorem anglické standardy, se krátce zmíním o standardech pro pečovatelské domovy pro osoby starší 65 let – „*Care Homes for Older People National Minimum Standards*.“¹⁴ Jsou rozděleny do sedmi oblastí (výběr domova, zdravotní a osobní péče, denní život a sociální aktivity, stížnosti a ochrana, prostředí, personál a management zařízení.) Ke každé skupině standardů a ke každému standardu zvlášť je uveden vysvětlující úvod. Uvedených sedm oblastí zahrnuje celkem 38 standardů, např. standard č. 15 Jídlo a doba jídla, standard č. 23 Individuální ubytování: prostorové požadavky a standard č. 32 Étos (spočívající v otevřené, pozitivní a vstřícné atmosféře uvnitř zařízení).¹⁵

V. Hanzl poukazuje na odlišnost už v samotném názvu standardů. České standardy používají název „standardy kvality sociálních služeb“, zatímco anglické jsou označeny jako „minimální standardy“. (Hanzl, V., 2009) S autorem lze souhlasit v tom, že už samotný název je důležitý a evokuje zaměření, resp. přístup k aplikaci standardů v praxi. K. Koldinská uvádí: „*Britské standardy sociálních služeb ale mají jiný původ a jinou filozofii ...*“. (Koldinská, K., 2004, s. 12) Určité „nebezpečí“ při hledání

¹³ Department of Health www.dh.gov.uk.

¹⁴ http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4054007.pdf

¹⁵ Úplné znění národních minimálních standardů péče pro pečovatelské domovy pro osoby starší 65 lze najít na webových stránkách časopisu Rezidenční péče (www.rezidenčnípece.cz) v části „Důležité dokumenty ke stažení“.

inspirace, a inovacích a přejímání cizích modelů v oblasti sociálních služeb pregnantně vystihl O. Matoušek: „*Takový postup má známá rizika. Jiné místní podmínky vyžadující modifikaci původního modelu. Někdy se ukáže, že jinde vyvinutý program u nás nelze uplatnit, protože stavěl na jiných očekáváních a zvyklostech uživatelů, na diametrálně odlišném profesním zázemí, na jiné legislativě, na jiném politickém klimatu apod.*“ (Matoušek, O., 2007, s. 138)

2. 2. 5 Právní rámec standardů kvality sociálních služeb

Zákon o sociálních službách přinesl naprosto zásadní změnu v systému sociální péče. Dává důraz na respekt k základním lidským a občanským právům, oprávněným zájmům a lidské důstojnosti uživatelů sociálních služeb. Standardy kvality služeb vyjadřují základní nepřekročitelné minimum každé sociální služby.

„Důležitým znakem kvality sociální služby je její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život, apod.“ (Důvodová zpráva, 2006, s. 5)

Základní zásady zákona jsou uvedeny v ustanovení § 2 odst. 2 a jedná se o: bezplatné sociální poradenství pro každého, zachování lidské důstojnosti, individuální přístup, aktivizaci k samostatnosti, podporu při zakotvení v přirozeném sociálním prostředí, rovnoprávnost a dobrovolnost. Tyto základní zásady jsou v obecné poloze implementovány ve standardech kvality sociálních služeb.

Zákon o sociálních službách se standardy zabývá v ustanovení § 99 odst. 1 až 3 s tím, že kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů a hodnotí systémem bodů. Dále uvádí definici standardů, a odkazuje na Vyhlášku č. 505/2006 Sb.

Prováděcí vyhláška upravuje v ustanovení § 38 odst. 1 hodnocení podle stupňů splnění jednotlivých **kritérií** systémem bodového hodnocení. V Příloze č. 2 této vyhlášky je upraven obsah kritérií standardů s poukazem na jejich zásadnost (17 kritérií) nebo nezásadnost (31 kritérií).¹⁶ Jedná se však o pouhý stručný popis jednotlivých kritérií, jejichž splnění je hodnoceno inspekcí kvality v sociálních

¹⁶ Vyhláška č. 391/2011, kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, s účinností od 1. 1. 2012, ruší zásadní kritéria. Takže se bude dále v procesu inspekce hodnotit celkem 48 nezásadních kritérií.

službách, ale chybí vyjádření bližšího obsahu, resp. nástin ideálního stavu, k němuž má plnění kritérií směřovat.

Na doplnění uvádím, že Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb (2008) pro snazší posouzení naplňování kritérií, která obsahují několik požadavků, některá kritéria rozděluje do **podkritérií**, viz graf č. 1.

Vytvoření tzv. národních (zákonných) SQSS je považováno za první krok, který má směřovat k postupné standardizaci jednotlivých druhů sociálních služeb a také každé jednotlivé sociální služby, aby bylo umožněno měřit a srovnávat jejich kvalitu. (Michalík, J., 2008).

2. 2. 6 Slabé stránky standardů kvality sociálních služeb

S. Sainsbury konstatuje, že standardy mnohdy obsahují pojmy jako „přiměřený“ nebo „adekvátní situaci“ a vyžadují tak další množství definic, metodických a prováděcích předpisů.¹⁷ (Sainsbury, S., 1989) V České republice nejsou v sociálních službách vůbec používána kvantitativní měřítka, jež mají charakter normativů (např. minimální velikost pokoje, minimální personální obsazenost apod.).

L. Musil doporučuje formulovat standardy konkrétně na míru danému typu sociální služby. Současně vyjadřuje obavu, že příliš obecné nastavení standardů s sebou nepřinese dostatečně silný tlak na požadované změny v kvalitě sociálních služeb. (Musil, L., 2002) Standardy by měly obsahovat specifický popis znaků kvalitní sociální služby, aby jejich naplnění znamenalo podstatný důkaz o kvalitě služby.

Standardy jsou svým zpracováním nevyvážené, výrazně akcentují práva uživatelů a nezakotvují jejich povinnosti. (Bílá kniha v sociálních službách, 2003) Výrazné zaměření na práva uživatelů bývá často kritizováno ze strany pracovníků v sociálních službách. A netýká se to jen standardů, rovněž i zákon o sociálních službách více akcentuje práva uživatelů bez toho, aby jim dával i nějaké povinnosti. V podstatě tak můžeme říct, že touto disproporcí došlo k obrácení stavu, kdy do konce roku 2006 měl „více práv“ personál než uživatelé pobytových zařízení sociálních služeb.

O. Mátl, M. Jabůrková ve své práci poukazují na to, že standardy představují všeobecně definovaná měřítka a podle analýzy dostupné literatury je míra všeobecnosti

¹⁷ Viz například standard č. 9, kritérium 9.a, podkritérium 9.a.b „*Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu osob a potřebám osob, kterým je poskytována*“. Hodnocení přiměřenosti nebo nepřiměřenosti v konkrétním případě provádí inspekční tým dle svého uvážení. Neexistuje žádná závazná norma.

těchto standardů jedním z nejvíce diskutovaných témat. (Mátl, O., Jabůrková J., 2007b)

J. Michalík uvádí následující nedostatky standardů: Standardy tak, jak jsou vypracovány, zcela nereagují na odlišné potřeby uživatelů v jednotlivých stupních závislosti na péči. Potřebami je možno rozumět i požadavky těchto uživatelů a jejich srovnatelná očekávání v různých druzích služeb, či v různých částech České republiky. Standardy se vyhýbají naprosto zásadním otázkám tzv. normativů péče v jednotlivých stupních závislosti a v jednotlivých druzích služeb. U pobytových sociálních služeb se to např. projevuje i markantním rozdílem nákladů na jedno lůžko. (Michalík, J., 2008)

Stávající model standardů rovněž rezignoval na možnou unifikaci stavebně-technických podmínek poskytování sociálních služeb. Obsahově shodná sociální služba, tak mnohdy bývá provozována v odlišných technických a prostorových podmínkách. Velmi často se to týká soukromých pobytových zařízeních, kdy jsou využívány pro poskytování pobytových sociálních služeb bývalé rekreační objekty, ubytovny, ale i průmyslové podniky (např. mlékárna, pivovar apod.)

Jako hlavní nedostatek standardů ve shodě s celou řadou uvedených autorů jednoznačně uvádím jejich obecnost, která následně vede k tomu, že přes snahu MPSV sjednotit názor na některé problémové oblasti standardů, existují různá výkladová stanoviska, které zastávají jednotliví inspektoři kvality sociálních služeb nebo skupiny inspektorů podle krajů, ve kterých působí. Tak se v praxi stává, že dochází k rozdílnému hodnocení naplňování jednotlivých kritérií standardů a to ne podle obsahu naplnění, ale podle výkladu obsahu naplnění, který se mění podle složení inspekčního týmu.

Tvorba a aplikace standardů do praxe byla provázena značným očekáváním. Dosavadní vývoj lze hodnotit tak, že standardy nepřinesly změny v kvalitě sociálních služeb na požadované úrovni. Přesto nesporně mají svoji pozitivní úlohu. Od původního nastavení standardů došlo pouze ke kosmetickým úpravám, např. změny textu v některých kritériích. Z mého pohledu nejzávažnější zásah do obsahu standardů je zrušení tzv. zásadních kritérií s účinností od 1. 1. 2012. Jinak nedošlo k markantnějšímu rozpracování nebo úpravě původně přijatých a ve vyhlášce schválených standardů.

Jako reakci na shora uvedená tvrzení a také na opakované připomínky ze strany odborné veřejnosti, zejména poskytovatelů, inspektorů, ale i uživatelů a dalších zainteresovaných osob, realizuje Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV od září 2011, individuální projekt „*Inovace systému kvality sociálních služeb*“. Hlavním záměrem projektu je revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly. Realizace bude zaměřena na zkvalitnění metodických, koncepčních

a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice. Projekt je rozčleněn do následujících základních klíčových aktivit: Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele. Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí). Vstupní vzdělávací program pro inspektory – úředníky (zaměstnance krajských poboček Úřadu práce). Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů (metodická a konzultační setkávání zaměstnanců krajských poboček Úřadu práce, kteří vykonávají agendu inspekce poskytování sociálních služeb, specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb a úředníků krajských úřadů), revize vedení Seznamu inspektorů, realizace kolokvií, hodnocení inspekčních zpráv, konference). A právní návrhy změny systému kvality a inspekcí. (www.mpsv.cz)

2. 2. 7 Druhé standardy kvality sociálních služeb

Mnoho organizací a zařízení poskytuje specifické služby rozdílným cílovým skupinám. Proto v souvislosti se zaváděním standardů kvality tyto organizace cítily potřebu standardizovat svou specifickou odlišnost – vytvořit druhé standardy kvality.

V roce 2007 působila na MPSV expertní skupina pro tvorbu Metodiky druhových standardů kvality sociálních služeb. Postupně tak začaly vznikat **druhé standardy kvality sociálních služeb** (dále je „DSQSS“), které navazují na standardy kvality sociálních služeb, ale zároveň vymezují zvláštní odbornost určitého druhu sociální služby, zohledňují konkrétní zaměření a strukturu dané organizace. V současné době existují např. druhé standardy podporovaného zaměstnávání nebo druhé standardy občanských poraden.

Základní charakteristika DSQSS:

- DSQSS vycházejí a jsou v souladu se zákonnými standardy (dále jen „ZSQSS“),

- DSQSS v daném druhu sociální služby budou naplňovat ZSQSS a zvyšovat tak

její kvalitu,

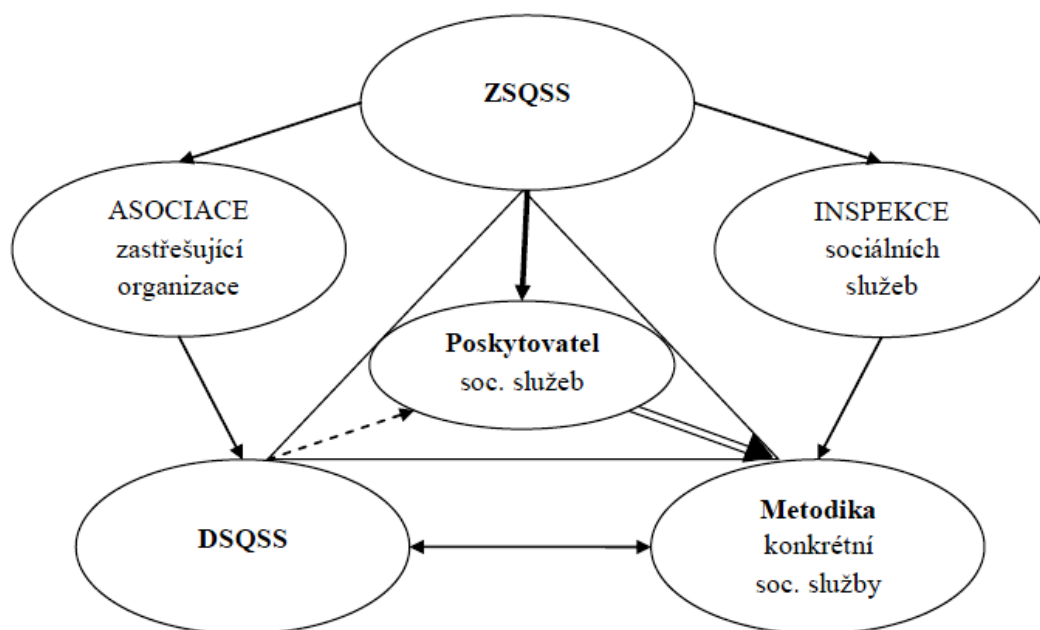
- ZSQSS jsou významově nadřazeny DSQSS,
- DSQSS specifikují konkrétní a detailní principy poskytování daného druhu sociální služby,
- DSQSS popisují dobrou praxi v daném druhu sociální služby.

Funkce DSQSS: pomáhají zvyšovat kvalitu sociálních služeb, dávají prostor pro inovaci a rozvoj daného druhu služby, vedou k podpoře pracovníků jednotlivých druhů služeb a podporují týmovou spolupráci, mohou být zdrojem pro přiblížení a pochopení specifik daného druhu služby. (Krutilová, D., Čámský, P., Sembdner, J., 2008)

Druhové standardy se specificky zaměřují na jednotlivé typy sociálních služeb, např. na pečovatelskou službu, tísňovou péči apod. Autorky Z. Šándorová a B. Brandová popisují roli druhových nebo-li „profesních“ standardů v sociální službě – raná péče. (Šándorová, Z., Brandová, B., 2008) V oblasti zdravotně-sociální péče existují standardy geriatrických pracovišť, které řeší problematiku optimální péče o staré a dlouhodobě nemocné občany. (Mátl, O., Jabůrková, M., 2007a)

DSQSS mají své místo v procesu řízení kvality v sociálních službách a mohou poskytovatelům pomoci při postupném naplňování národních (zákonných) standardů kvality v praxi. Vzhledem ke specifickým principům dané služby. DSQSS jsou nepovinné a jejich zavedení záleží na rozhodnutí poskytovatele.

V praxi probíhá mezi poskytovateli diskuse o potřebnosti a využití DSQSS. Obecně jsou tyto standardy chápány jako určitá nadstavba systému kvality sociálních služeb. A je nutné akcentovat, že z při provádění inspekce kvality podle zákona o sociálních službách, jsou prioritou ZSQSS.



Zdroj: *Pojetí druhových standardů kvality sociálních služeb*. Výstup expertní pracovní skupiny pro tvorbu metodiky druhových standardů kvality, Praha: MPSV, 2007, s. 3

Inspekce kontroluje dodržování ZSQSS, asociace vytváří DSQSS, které musí být v souladu se ZSQSS, poskytovatel sociální služby zpracovává metodiku své služby podle potřeb a v souladu se ZSQSS, případně DSQSS. Schéma podrobně ukazuje vnitřní vztahy mezi těmito procesy.

2. 3 Inspekce poskytování sociálních služeb

2. 3. 1 Pilotní inspekce

Pilotní, inspekce proběhly na území České republiky v rámci Česko-britského projektu na podporu MPSV při reformě sociálních služeb pokračujte v období od května do prosince 2002. Vzhledem k tomu, že se jednalo vůbec o první počín tohoto druhu, uvádím zde nejdůležitější údaje. Celkem proběhlo třicet tři pilotních inspekcí na území Olomoucka (19 zařízení) a Liberecka (14 zařízení).

Pilotní inspekce měly dva základní cíle:

- 1) získat co největší množství poznatků o tom, jak provádět inspekce co nejkvalitněji a nejefektivněji,
- 2) získat informace o kvalitě poskytovaných služeb v zařízeních, v kterých byly pilotní inspekce provedeny.

Dále se zde ověřovala také metodika, podle které se inspekce mají provádět. Nabyté informace sloužily k vhodnému doplnění a dopracování metodiky inspekce poskytování sociálních služeb ve všech typech sociálních služeb a zároveň měly také posloužit jako podklad k určení vhodné míry požadavků na kvalitu poskytovaných služeb. Následovala řada dalších dobrovolných inspekcí sloužících k dopracování metodiky do konečné podoby. Z celkem 33 zařízení byla zkušební inspekce provedena v šesti ústavech sociální péče (dále jen „ÚSP“) a čtyřech domovů důchodců (dále jen „DD“). Inspekci neprošly tři ÚSP a všechny čtyři DD. Ze vzorku zařízení, který byl k dispozici, vycházely jako nejméně kvalitní typ sociálních služeb pobytové služby pro seniory. Tato zařízení nesplnila základní požadavky na kvalitu sociálních služeb. Velké výkyvy v kvalitě byly zjištěny i v ústavní péči pro osoby se zdravotním postižením. (Smékalová, L., Johnová, M., Mátl, O., 2003)

Ve srovnání pobytové – nepobytové služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením jednoznačně lépe vyhovují standardům služby nepobytového charakteru. Důvodem je výrazná orientace standardů kvality na práva uživatelů a individuální přístup k nim, což je vzhledem k hromadnému režimu aplikovanému v pobytových zařízeních obtížně dosažitelné. Význam výstupů z pilotních inspekci je v tom, že přinesly mnoho důležitých poznatků, které byly následně postupně implementovány do systému povinných inspekci. V. Kuchařová a J. Veselá se v materiálu „*Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce sociálních služeb*“ zabývaly myšlenkou zřízení samostatného inspektorátu sociálních služeb v České republice. (Kuchařová, V., Veselá,

J., 2001)

Závěrem lze říci, že do konce roku 2006 byla vnitřní kontrola, kterou vykonávali zřizovatelé ústavů, zaměřena především na zdravotní a hygienická pravidla a na hospodaření. Vnější kontrola ve vztahu k postavení osob (uživatelů) žijících v ústavech neexistovala.

2. 3. 2 Inspekce od roku 2007

Institut inspekce byl oficiálně zaveden od 1. 1. 2007 zákonem o sociálních službách. „*Inspekcí sociálních služeb se rozumí systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb*“. (<http://www.mpsv.cz/cs/5780>)

Inspekce je jedním z nástrojů sociální politiky MPSV v oblasti sociálních služeb. Podstatou inspekce je kontrola v širším významu. Zejména podpora dobré praxe a další motivace poskytovatelů k žádoucím změnám.

MPSV vydalo Metodiku k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb (dále jen „metodika inspekcí“). Cílem metodiky inspekcí je zajistit jednotný postup při organizaci a výkonu inspekční činnosti v sociálních službách České republiky. Metodika inspekcí obsahuje postupy doporučené MPSV kontrolním orgánům – krajským úřadům¹⁸ a zároveň také pro MPSV. Metodika inspekcí se zaměřuje zejména na tyto procesy: organizace, plánování inspekce a postupy kontrolních orgánů – krajských úřadů v jednotlivých typech inspekcí. Postupy při zahájení, průběhu a ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby a vedení záznamů a dokumentace o inspekci.¹⁹

2. 3. 3. Právní rámec inspekce

Inspekce probíhá formou státní kontroly a opírá se o následující právní předpisy:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Rámcově se zabývá inspekcemi v ust. § 97 až 99.

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o státní kontrole“). Upravuje postup při provádění inspekce.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní

¹⁸ Od 1. 1. 2012 došlo ke změně, kdy kompetence pro výkon inspekce přešla z krajských úřadů na krajské pobočky Úřadu práce.

¹⁹ Metodika inspekcí je dostupná na (http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf).

řád“). Podle správního řádu se postupuje v případě řešení námítky podjatosti (proti složení inspekčního týmu) a v případě projednání správních deliktů (ukládání pokut).

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Vyhláška stanovuje obsah jednotlivých standardů kvality a bodové hodnocení.

Dalším materiálem je Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb, platná od 1. 1. 2009. A Doporučený postup č. 6/2009 - Aktualizace metodiky inspekci k 1. 1. 2010 z důvodu schválení Zákona č. 206/2009 Sb., kterým se mění Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, s účinností od 1. srpna 2009. A schválení Vyhlášky č. 239/2009 Sb., kterou se mění Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, taktéž s účinností od 1. srpna 2009.

Nutno poznamenat, že metodika inspekci nemá zákonnou a de facto ani podzákonnu oporu v žádném obecně závazném právním předpisu. Jedná se pouze o doporučené postupy při výkonu inspekce.

2. 3. 4 Inspekční tým

Inspekci v každém jednotlivém případě provádí inspekční tým, který má nejméně tři členy, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně dva členy v ostatních případech. Inspekční tým tvoří vedoucí (dále jen „VIT“) a členové, (dále jen „ČIT“), případně prizvaní odborníci. Inspekce trvá obvykle jeden až tři dny (ale i déle), přičemž záleží na rozsahu a druhu poskytované sociální služby.

VIT je inspektor, který je úředníkem krajského úřadu. Zákon o státní kontrole, ani zákon o sociálních službách, nezná funkci vedoucího inspekčního týmu a ani obligatorně nestanoví, že ji musí zastávat úředník krajského úřadu. Ale vzhledem k tomu, že inspekce je výkonem státní správy, je vedoucí funkce úředníka krajského úřadu v inspekčním týmu nezbytná.²⁰ V případě prováděných inspekci MPSV, využívá MPSV inspektory – specializované odborníky i jako vedoucí inspekčních týmů. Povinnosti a činnost VIT je popsána v metodice inspekci na straně 31 až 32.

²⁰ Od 1. 1. 2012 musí být alespoň jeden člen inspekčního týmu zaměstnancem státu zařazeném k výkonu práce v krajské pobočce Úřadu práce. Krajský úřad může do inspekčního týmu vyslat svého zaměstnance a krajská pobočka Úřadu práce zařadí tohoto zaměstnance do inspekčního týmu.

ČIT jsou přizváni specializovaní odborníci, zapsaní v Seznamu MPSV. Členem inspekčního týmu mohou být i úředníci krajských úřadů nebo MPSV. Jako negativum v této souvislosti hodnotím dosavadní personální praxi na krajských úřadech, kdy úředníci pověřeni výkonem inspekcí kvality sociálních služeb mají tuto náplň práce často na částečný pracovní úvazek a vedle toho ještě mají v náplni práce nejčastěji: registraci nových poskytovatelů, metodickou a kontrolní činnost pro zřizované příspěvkové organizace, plánování sociálních služeb atd. Povinnosti a činnost ČIT je popsána v metodice inspekcí na straně 32 až 33. (Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008)

V zájmu odborného posouzení věci mohou být k účasti na inspekci přizváni další odborníci (např. lékař, právník apod.). V praxi se toho dosud využívá minimálně. S. Wade právě popisuje důležitost komunikace pro efektivní týmovou spolupráci mezi jednotlivými odborníky, protože jednotlivé cíle oborů jsou izolovány od ostatních cílů. Týmový výsledek je pak souhrnem snahy každé disciplíny. (Wade, S., 2004)

2. 3. 5 Průběh inspekce

Inspekce se provádí u poskytovatelů sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci a u poskytovatelů sociálních služeb, u kterých se registrace podle ust. § 84 zákona o sociálních službách nevyžaduje.²¹ Inspekci řídí, organizuje a provádí krajský úřad podle místní příslušnosti s výjimkou poskytovatelů, vůči nimž vykonává kraj funkci zřizovatele nebo zakladatele. U těchto poskytovatelů inspekci řídí, organizuje a provádí MPSV.²²

Vzhledem k tomu, že v prvním pololetí roku 2007 se nepodařilo ze strany MPSV vyřešit financování inspekcí, tak v prvním pololetí nebyla provedena žádná inspekce. Po dořešení dotací na inspekční činnost (výkon státní správy – přenesená působnost) pro krajské úřady se ve druhém pololetí roku 2007 začaly postupně provádět inspekce. První inspekce podle zákona o sociálních službách, nově nastaveného systému inspekcí, byla v České republice provedena ve dnech 17. 9. - 19. 9. 2007 v Pardubickém kraji a jednalo se o sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Vedoucím inspekčního týmu jsem byl já. Sociální služba inspekci neprošla.

²¹ Mj. se výjimka vztahuje na poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče.

²² Od 1. 1. 2012 inspekce řídí, organizují a provádí krajské pobočky Úřadu práce.

Kontrolní orgán nese plnou odpovědnost za to, že jeho systém kontrolní činnosti neumožní nekontrolované poskytování sociálních služeb poskytovatelům, v jejichž službě jsou práva osob ohrožena, zejména tam, kde je uživatel na sociální službě závislý ve všech oblastech svého života. (Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008)

Inspekce bývá poskytovateli mnohdy vnímána jen jako nástroj kontroly a následné represe. Její účel je zúžen pouze na kontrolní prvek, přičemž významným aspektem inspekce je i možnost poskytovanou službu zlepšit a zkvalitnit na základě postřehů a doporučení inspekčního týmu. (Čámský, P., Sembdner, J., Krutilová, D., 2011)

I přes některé nedostatky má v sobě proces kontroly kvality sociálních služeb prvek rozvoje kvality, a pokud poskytovatelé dokážou vzít podněty z inspekce jako impulz ke svému dalšímu rozvoji, bude inspekce plnit svůj plánovaný účel.

2. 3. 6 Předmět inspekce

V případě provedení inspekce typu A je předmětem inspekce celý rozsah (viz níže). V případě inspekce typu B nebo C specifikuje předmět inspekce vedoucí inspekčního týmu podle konkrétních podmínek.

Předmět inspekce u poskytovatelů sociálních služeb v období od 1. 1. 2007 do 31. 7. 2009

- a) Plnění podmínek stanovených pro registraci
- b) Plnění povinností poskytovatelů (ust. § 88 a § 89 zákona o sociálních službách)
- c) Kvalita poskytované sociální služby

Předmět inspekce u poskytovatelů sociálních služeb od 1. 8. 2009 do současné doby

- a) Plnění povinností poskytovatelů (§ 88 a § 89 zákona o sociálních službách)
- b) Kvalita poskytované sociální služby²³

Osobně jsem toho názoru, že vyjmutí kontroly plnění podmínek stanovených pro registraci z předmětu inspekce bylo chybným rozhodnutím. Z hlediska objemu inspekce se jednalo o přibližně 5 % až 8 % času (podle velikosti sociální služby) z celkového

²³ Na základě novely zákona o sociálních službách, provedené Zákonem č. 206/2009 Sb., došlo k zúžení rozsahu předmětu inspekce poskytování sociálních služeb, s účinností od 1. 8. 2009. Plnění podmínek stanovených pro registraci kontroluje registrující orgán, (krajský úřad) u těch poskytovatelů, kterým vydal rozhodnutí o registraci.

rozsahu inspekce. Poskytovatelé tak byly „zatíženy“ další samostatnou kontrolou, která je u nich prováděna. A z hlediska koncepčního a systémového to má nepochybně vyšší nároky na financování celého systému inspekcí a kontrol.²⁴

2. 3. 7 Druhy inspekcí

Inspekce typu A

Je to zpravidla první inspekce u všech poskytovatelů sociálních služeb. Předmětem inspekce je kontrola plnění povinností poskytovatele a ověření kvality sociálních služeb pomocí standardů kvality.

Inspekce typu B

Provádí se u poskytovatelů sociálních služeb, u kterých byla v rámci provedené inspekce typu A nebo C učiněna zjištění, která vyžadují kontrolu opatření přijatých k odstranění zjištěných nedostatků poskytovatelem.

Inspekce typu C

Jedná se o inspekci u poskytovatelů, na které byl podán podnět či stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Jedná se o neplánovanou inspekci, jejíž předmět kontroly je zpravidla zúžen na oblast takového charakteru, že odklad řešení může znamenat výrazné zhoršení kvality poskytovaných sociálních služeb. Tento typ inspekce může být dále vykonáván u poskytovatelů bez výše uvedených důvodů se zaměřením na vybrané oblasti kvality služeb jako nástroj prevence a zajištění požadované kvality služby v období mezi inspekcemi typu A. (Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008)

2. 3. 8 Škála bodového hodnocení

3 body - kritérium je splněno výborně (shoda)

Výklad: o naplňování kritéria jsou podány vyčerpávající důkazy, existují důkazy o výborných výsledcích a přístupech k řešení a zdokonalování převážné většiny aspektů ve sledované oblasti, řešení odpovídá zákonu o sociálních službách v dokumentech i v praxi.

2 body – kritérium je splněno dobře (převážná shoda)

Výklad: o naplňování kritéria jsou podány jednoznačné důkazy, existují jednoznačné důkazy o dobrém řešení sledované oblasti, systematický přístup. Praxe je pravidelně

²⁴ V případě hodnocení kvality poskytované sociální služby je prováděna **inspekce** a v případě zjišťování plnění registračních podmínek je prováděna **kontrola**.

přezkoumávána a zdokonalována. Pracovníci si jsou vědomi nedostatků a pracují na odstranění ve všech aspektech. Kráčí po správné cestě, většinou buď v dokumentech nebo v praxi.

1 bod – kritérium je splněno částečně (částečná shoda)

Výklad: o naplňování kritéria existují určité jednotlivé důkazy, ve sledované oblasti se skutečně něco děje. Kritérium je příležitostně a náhodně naplňováno v některých aspektech sledované oblasti, které však nejsou zadokumentovány a systematicky sledovány. Poskytovatel vykročil na správnou cestu.

0 bodů – kritérium není splněno (neshoda)

Výklad: o naplňování kritéria neexistují důkazy, téměř nic se ve sledované oblasti neděje, existují některé dobré myšlenky nebo nápady, které však nejsou realizovány. (Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb, 2008)

2. 3. 9 Základní postupy používané při inspekci pro zjišťování úrovně kvality sociální služby

1) Analýza písemných dokumentů poskytovatele sociálních služeb

Dokumentací poskytovatele se rozumí vnitřní předpisy (směrnice, metodické postupy, formuláře apod.), které si poskytovatel vytvořil pro řádné poskytování služeb a v nichž sděluje pracovníkům a uživatelům pravidla poskytování služeb. Dále sem patří veškeré dokumenty, které jsou podle zákona o sociálních službách podmínkou registrace poskytovatelů sociálních služeb a také písemné požadavky vycházející z plnění povinností poskytovatele podle ust. § 88 a 89 zákona o sociálních službách. Jsou kontrolovány a hodnoceny aktuálně platné dokumenty.

2) Rozhovor s uživateli (respondenty)

Při výběru respondentů je důležité zajistit jejich náhodný výběr a zohlednit určitou velikost vzorku uživatelů. Výběr probíhá losováním a počet vybraných uživatelů – respondentů závisí na celkovém aktuálním počtu uživatelů služby. Vždy jsou losování ještě náhradníci v případě, že by vylosovaný respondent rozhovor s inspektorem odmítl. Počet losovaných náhradníků závisí na rozhodnutí vedoucího inspekčního týmu. Postupuje se dle níže uvedeného systému, pokud má poskytovaná sociální služba:

- 1 – 5 uživatelů: o rozhovor budou požádáni všichni uživatelé

6 – 79 uživatelů: bude vylosováno 5 respondentů
80 – 119 uživatelů: bude vylosováno 7 respondentů
nad 120 uživatelů: bude vylosováno 10 respondentů

Rozhovory jsou následně přepsány do předtištěných formulářů podle témat jednotlivých standardů kvality. Kromě vylosovaných respondentů může inspektor provést rozhovor s kterýmkoliv uživatelem. V pobytových sociálních službách se velmi často stává, že uživatel přímo požádá inspektora o rozhovor.

3) Rozhovor s vedením a pracovníky poskytovatele

Inspekční tým má možnost hovořit s kterýmkoliv pracovníkem poskytovatele, např. s vedoucími základních týmů, s pracovníky v přímé péči, s uživateli, pracovníky obslužných provozů atd. Inspekční tým posoudí na základě konkrétní situace jaké rozhovory a s kým bude provádět.

4) Pozorování

Pozorování je metoda, kterou inspekční tým aplikuje průběžně od zahájení inspekce v místě poskytování sociální služby. Při pohybu v prostorách, kde jsou realizovány sociální služby, musí inspektoři respektovat soukromí uživatelů. Vedoucí inspekčního týmu určí, na co se zaměří pozorování jednotlivých členů týmu, např. úroveň vnitřního vybavení, bezbariérovost, uspořádání a označení místností, pachy, zvuky, využívání účelových zařízení (tělocvična, bazén, rehabilitace, počítačové vybavení, přístup na internet, velikost a množství sociálních zařízení, které mají uživatelé k dispozici, výzdoba, chování zaměstnanců a uživatelů atd.). Dále probíhá návštěva společných aktivit a různých skupinových setkání (shromáždění uživatelů, výbor uživatelů), účast na konkrétní ergoterapeutické činnosti apod. V místnostech běžného provozu, tedy v místech, kde dochází k častým interakcím a kontaktům mezi uživateli a zaměstnanci, inspektoři sledují důležité znaky, které vypovídají o kvalitě poskytované služby (např. oslovování uživatelů, vstup pracovníků poskytovatele na pokoje uživatelů – klepání na dveře, apod.), tudíž jakým způsobem je poskytována péče a podpora uživatelům v konkrétních případech, včetně chování a jednání pracovníků.

2. 3. 10 Inspekční zpráva

Zjištění inspekčního týmu jsou obsažena v inspekční zprávě, která je dokladem o kvalitě sociální služby. Inspekční zpráva odráží smysl, kterým je posoudit úroveň poskytování sociální služby a cíl kontroly, kterým je zjištění skutečného stavu věci v daném čase a případné zjištění a zaznamenání nedostatků, rozdílů oproti zákonným požadavkům. (Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008)

Je důležité, aby členové inspekčního týmu o jednotlivých zjištěních uvedených v inspekční zprávě diskutovali a na konečném znění zápisů se shodli. Nejednotné postoje členů týmu zvyšují nejistotu poskytovatele a mohou i snížit jeho motivaci ke zvyšování kvality služby a snižují tím také respekt poskytovatelů k práci inspekčního týmu. Pokud však ke shodě na formulaci zápisu v inspekční zprávě ve výjimečných případech nedojde, je třeba, aby člen inspekčního týmu, který se zněním nesouhlasí, inspekční zprávu podepsal a svou konkrétní výhradu popsal do textového pole označeného „Další závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociální služby“. V krajním případě může člen inspekčního týmu inspekční zprávu nepodepsat. Já sám jsem se s tím, že by člen inspekčního týmu na závěr inspekce odmítl podepsat inspekční zprávu, v praxi nikdy nesetkal. Proti inspekční zprávě může kontrolovaná osoba – poskytovatel sociální služby ve stanovené lhůtě podat písemné a odůvodněné námitky. Pokud se týká zveřejňování výsledků inspekce, tak se v elektronické verzi Registru poskytovatelů MPSV²⁵ zveřejňuje: název kontrolního orgánu, výsledek inspekce, typ inspekce a datum provedení inspekce. Jinak je inspekční zpráva neveřejným materiálem, viz ust. § 11 odst. 3 Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, kde je mj. uvedeno, že se informace z kontrolní činnosti neposkytují.

2. 3. 11 Nejčastější pochybení zjištěná při inspekcích

- poskytovatel nemá dostatečně popsáno, jakým způsobem je sociální služba realizována,
- není shoda mezi praxí a metodickými postupy k poskytování sociální služby,
- poskytovatel si najme externího odborníka (konzultanta apod.), aby zpracoval

²⁵ Registr poskytovatelů sociálních služeb České republiky je dostupný na adrese: (<http://iregistr.mpsv.cz>).

vnitřní materiály (metodické postupy, směrnice atd.), konzultant se dostatečně neseznámí s prostředím dané sociální služby, ve výsledku jsou pak tyto písemné materiály příliš obecné, nebo naopak velmi odborné, případně odtržené od reality poskytované sociální služby,

- poskytovatel má rámcově dobře vypracované metodické postupy, ty se však obsahově liší od skutečně poskytované sociální služby,
- pracovníci neznají metodické postupy, nevědí, co obsahují a nevědí, kde mají potřebné informace hledat. (Čámský, P., Sembdner, J., Krutilová, D., 2011)

Podle materiálu „Přehled o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ČR za rok 2009“, který byl publikován v březnu 2011, bylo nejvíce inspekcí provedeno v domovech pro seniory (celkem 78). Tento stav odpovídá doporučení MPSV, zaměřit se na služby sociální péče (zejména pobytové), a to z důvodu možnosti vyšší míry porušování základních zásad zákona o sociálních službách ve vztahu k lidským právům, důstojnosti a individuálnímu přístupu. Nejlepší výsledky z kontrolovaných služeb dosahovala telefonická krizová pomoc (SQSS splněny na 88 %) a naopak nejhorší výsledek byl u sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče (SQSS splněny na 46 %). Nejnižší bodové ohodnocení získal SQSS č. 2 Ochrana práv osob (60 %) a SQSS č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby (63 %). (Přehled o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ČR za rok 2009, 2011)

Poskytovatelé často vnímají inspekci jako své ohrožení a méně jako příležitost k dalšímu zlepšování kvality poskytované sociální služby. Zvládnutím procesu inspekce poskytovatel osvědčuje mj. svou konkurenceschopnost v dynamicky se rozvíjícím trhu sociálních služeb. Dosavadní výsledky zatím ukazují, že většina poskytovatelů rezidenčních sociálních služeb zatím požadavky vyplývající ze SQSS v požadované míře nenaplnuje, i když lze konstatovat postupné zlepšování. Stále je kritizována velká administrativní náročnost celého procesu inspekcí. To v praxi vede k tlaku na změkčení a změnu systému inspekcí. Příkladem toho může být zrušení všech zásadních kritérií ze SQSS od 1. 1. 2012. Je třeba pečlivě zvážit další plánované změny, aby jejich realizace nakonec nevedla k devalvaci celého systému a inspekce se nestala jen ryze formální záležitostí.

Inspekce kvality sociálních služeb v Anglii

V první řadě je třeba upozornit na odlišné místní podmínky. Velká rezidenční zařízení byla od osmdesátých let postupně rušena. Místo toho nastoupil trend domácích

péče a malých institucí jen pro menší počet uživatelů. K základním sociálním službám pro dospělé patří: pečovatelské domovy, ošetrovatelské agentury, domácí péče a adult placement schemes (je používáno označení APS) a jedná se o specifické formy umístování dospělých lidí podobné pěstounské péči u dětí. Jeden pečovatel se stará o jednu až tři dospělé osoby vyžadující péči nebo podporu.

V zařízení inspekce kontroluje plnění stanovených standardů kvality. Výsledky inspekcí jsou veřejně přístupné na internetu, veřejnost je tak informována, jak je který poskytovatel sociálních služeb kvalitní. Vzhledem k tomu, že zde existuje velká konkurence služeb, může špatný výsledek inspekční zprávy významně ovlivnit další osud zařízení. V České republice tento mechanismus prakticky neexistuje, protože je stále na trhu přetlak poptávky nad nabídkou, tedy je více zájemců o umístění do pobytových zařízení, než jsou jejich kapacity.

S účinností od 1. dubna 2009 převzala inspekci CQC, (Care Quality Commission), který má klíčovou odpovědnost za celkové zajištění základních úrovní bezpečnosti a kvality zdravotní a sociální péče v Anglii. Byla zřízena zákonem o zdravotní a sociální péči ze dne 1. 10. 2008 (Health and Social Care Act 2008). Další informace je možné dohledat na adrese: www.cqc.org.uk.²⁶ Předtím zajišťovala inspekci v oblasti zdravotních a sociálních služeb Commission for Social Care Inspection, Healthcare Commission a Mental Health Act Commission.

U CQC se musí registrovat každý poskytovatel zdravotních a sociálních služeb, bez registrace nemůže vykonávat příslušnou činnost. Komise také určuje systém požadavků, které musí splňovat zaměstnanci jednotlivých poskytovatelů.

A. S. Furness popisuje systém hodnocení inspektorů: každý standard kvality je hodnocen na škále 1 – 4 body:

4 body = „standard exceeded“ – standard je překročen,

3 body = „standard met“ – plnění standardu je vyhovující,

2 body = „standard almost met“ – plnění standardu je téměř vyhovující,

1 bod = „standard not met“ – plnění standardu je nevyhovující. (Furness, S. A., 2009)

2. 4 Hodnoty v sociálních službách

Hodnoty, resp. hodnotová orientace každého člověka predikuje jeho rozhodování

²⁶ Lokální vlády ve Walesu, Skotsku a Severním Irsku jsou odpovědné za rozvoj a kontrolu v oblasti zdravotnictví a sociální péče na svém území, blíže viz. www.wales.gov.uk ; www.scotland.gov.uk; www.northernireland.gov.uk.

a chování v každodenních situacích v průběhu celého života, a proto je třeba ji věnovat i teoretickou pozornost. Poznávání hodnot dává konkrétnější představu o základních orientacích člověka na svět kolem něj.

Termín **hodnota** je používán v mnoha společenskovedních disciplínách. Neexistuje však jeho univerzální definice. Hodnoty mají řadu rovin, mezi nimiž ta osobností patří k nejdůležitějším. Vzhledem ke kontextu práce se soustředím zejména na hodnoty, které jsou ve vztahu k osobnosti člověka a podmiňují ji, jak ostatně uvádí P. Řehan a V. Cakirpaloglu a mají také tendenci se prakticky naplňovat. (Řehan, V., Cakirpaloglu, P., 2000)

Hodnoty samotné úzce souvisí s potřebami jednotlivců na straně jedné a normami společnosti na straně druhé. Problém je v tom, že zde může panovat shoda, rozpor nebo dokonce vyložená kolize, což lze pěkně ilustrovat i ve vztazích mezi poskytovateli, uživateli a inspektory, kteří jsou povinni dbát na respekt k normám.

Funkce hodnot je mnohdy přímo součástí vymezení morálky. Morálka je „*soubor hodnot, norem a vzorů chování*“. Stejně tak i další zde uvedené vymezení charakterizuje morálku „*jako schopnost rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat, respektive jako princip této dichotomizace a jeho transformace do oblasti hodnot, norem, vzorů postojů, jednání.*“ (Velký sociologický slovník, 1996a, s. 648)

Autor J. Světlý konstatuje, že hodnota je předmětným lidským vztahem k věci a k člověku, a proto k jejímu konstituování může vést pouze lidský zájem. Lidskost zájmu není závislá zřejmě jen na tom, zda se individuální zájem shoduje se zájmem společenským. (Světlý, J., 1977)

L. Prudký uvádí „*Je však možné zachycovat z různých hledisek to, jaké obsahy mohou hodnoty mít, v jakých souvislostech se tyto obsahy mohou vyjevovat a jaké důsledky s sebou obsahy toho, co za hodnoty považujeme, mohou pro společnost přinášet*“. (Prudký, L. a kol., 2009b, s. 17 – 18)

Přijaté hodnoty řídí naše činnosti a určují zacílení v zaujímání pozic, usměrňují naše chování vůči ostatním a pomáhají nám rozumově zdůvodnit svoje postoje tak, aby byly sociálně i individuálně žádoucí.

Podle G. F. Reamera jsou hodnoty v sociální práci důležité z mnoha důvodů. Určují povahu práce i povahu vztahu mezi pracovníkem (případně širší společností) a konkrétním uživatelem. Mají také význam při řešení případných etických problémů. (Reamer, F. G., 1995)

Není sporu o tom, že povaha práce inspektora má etickou dimenzi. Inspektoři se

často musí rozhodovat v mnohoznačných situacích a disponují značnou pravomocí, která se vztahuje na mnohem širší oblast, než má většina vedoucích pracovníků v sociálních službách. L. R. Barker popisuje hodnoty jako: „zvyky, názory, standardy chování a principy považované za žádoucí skupinou lidí, kulturou nebo jednotlivcem.“ (Barker, R. L., 2003, s. 453)

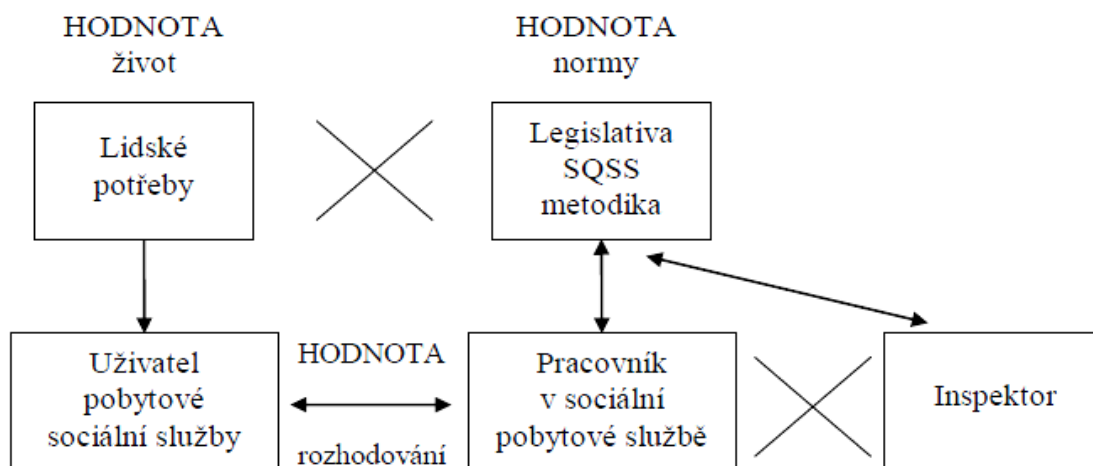
Podle L. Tondla „...vznikla potřeba specifikace a přesné formulace hodnot, těchto nových oblastí a těch sfér, které se nazývají obecně antropogenní činností, hodnot tzv. profesních etik“. (Tondl, L., 1999, s. 162) Inspekce v sociálních službách je právě jednou z takových nových oblastí. Určité společné hodnoty vyznává samozřejmě i specifická skupina uživatelů pobytových sociálních služeb, které však mohou kolidovat s hodnotami, které jsou vymezeny zákonem (SQSS).

Formulace vybraných specifických oblastí – hodnot profesní etiky v rámci provádění inspekce v pobytových sociálních službách:

- hodnota života (hodnoty související s lidskými potřebami),
- hodnota normy,
- hodnota rozhodování.

V další části práce se věnuji jednotlivým vybraným specifickým oblastem podrobněji.

Graf č. 6: Schéma hodnotového rámce inspekcí



Zdroj: autor

Schéma ukazuje vztahy mezi vybranými hodnotami (život, normy, rozhodování) a uživateli, pracovníky a inspektory při inspekci v pobytové sociální službě.

2. 4. 1 Hodnoty souvisejícími s lidskými potřebami

V posledních 20 letech došlo v České republice k rozvoji tržního hospodářství s důrazem na ekonomickou úspěšnost jednotlivců. Tržní mechanismy ovšem masivně pronikly i do oblasti sociálních služeb, a v posledních letech se začínají uplatňovat i ve zdravotnictví. Soběstační, ekonomicky úspěšní a finančně motivovaní lidé budou nuceni jednou změnit své prioritní cíle. Ve stáří jsou totiž osobní **potřeby** jiné a modifikují i hierarchii dosavadních individuálních hodnot.

Potřeby – „nejednoznačně definovaný pojem, který označuje stav, kdy se organismu, jedinci nebo skupině něčeho nedostává, a to objektivně (strádá skutečným nedostatkem něčeho), anebo subjektivně (domnívá se, že se nedostává něčeho, na co má nárok, nebo něčeho, o čem se domnívá, že na to má nárok)“. (Velký sociologický slovník, 1996b, s. 816-817) Vědecký obsah uvedeného termínu se u různých autorů liší podle jejich zařazení v teoretickém systému.

Autor J. Světlý uvádí: „Chápat lidskou potřebu jako potřebu subjektu hodnotícího vztahu znamená tedy nejen chápat její zákonitý vznik, ale chápat zároveň její smysl a význam v aktivním životním procesu subjektu, tj. její zařazení a její důležitost v celku konkrétní lidské bytosti“. (Světlý, J., 1977, s. 123) Potřeby můžeme považovat za jednu ze základních determinant lidského chování a prožívání. Lze je tedy chápat jako

nedostatek nebo nadbytek něčeho, co je z hlediska subjektu důležité.

Chování je potřebami řízeno a odráží naši osobnost. Některé potřeby jsou dočasné a mění se, jiné vykazují časovou stálost a jsou hlouběji zvnitřněny v osobnosti člověka. (Cherry, K., 2011).

Pro účely této práce vycházím z toho, že hodnot nabývají různé jevy ve vztahu k lidským potřebám. Problém vidím v tom, že některé potřeby jsou spíše v představách inspektorů (nebo pracovníků) podle toho, co považují za důležité pro kvalitu života uživatele pobytové sociální služby. Proto není překvapením, že nejvíce zjištěných nedostatků je při naplňování SQSS č. 1, 2 a 5, které jsou nejvíce zaměřeny na potřeby uživatelů. Pro tato zjištění vycházím z následujících materiálů: „*Souhrnné vyhodnocení inspekcí kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji za rok 2009*“, „*Souhrnné vyhodnocení inspekcí kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji za rok 2011*“²⁷ a „*Přehled provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ČR za rok 2009*“, (materiál MPSV). A dále „*Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008*“ (materiál APSSČR) a „*Zpráva z výzkumu – Život v domovech pro seniory, 2007*“. A také čerpám z údajů uvedených v inspekčních zprávách, jedná se o inspekce provedené ve vybraných rezidenčních službách v Pardubickém kraji za období od září 2007 do prosince 2011.²⁸ Byly použity údaje z následujících inspekčních zpráv: A/5/2007, A/5/2008, A/7/2008, A/13/2008, A/19/2008, A/20/2008, A/1/2009, A/7/2009, A/10/2009, A/11/2009, A/12/2009, MPSV/2-2009/120, A/10/2011, A/11/2011, A/14/2011.

2. 4. 1. 1 SQSS č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poskytovatel má povinnost definovat své poslání, cíle, principy a cílovou skupinu, ale to jak má poslání, cíle, principy a cílová skupina „správně“ vypadat není upraveno žádným obecně závazným právním předpisem. SQSS č. 1 obsahuje tzv. veřejný závazek, jehož součástí je i poslání. Právě poslání umožňuje zhodnotit, zda sociální služba zajišťuje, aby uživatelé, kteří ji využívají, mohli žít stejně nebo v co největší míře tak, jako jejich vrstevníci bez zvláštních potřeb. (Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008).

„Tento rys je klíčový, protože vystihuje základní podstatu sociálních služeb tj.

²⁷ V Pardubickém kraji v roce 2010 neproběhla žádná inspekce v rezidenčním zařízení (DpS, DZR, DZP).

²⁸ Inspekční zprávy jsou uloženy na krajském úřadu Pardubického kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice.

„umožnit běžný způsob života“, z něj pak vyplývají a na něj navazují všechny ostatní znaky kvalitní služby“. (Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 11).

Skutečnost, že občan není schopen žít běžný způsob života, je přitom důvodem přijetí do institucionální péče. Osobně vidím problém už v samotném termínu **běžný způsob života**. Je třeba totiž respektovat, že každý uživatel (s výjimkou části uživatelů v domovech pro osoby se zdravotním postižením) žil před přijetím do pobytového zařízení sociálních služeb „svým“ běžným způsobem života, např. na malé vesnici nebo ve velkém městě. Dalším významným faktorem je předchozí zaměstnání apod. Žádné pobytové zařízení nemůže svým uživatelům zajistit takový způsob života, na který byli zvyklí. Lze však vytvářet takové podmínky, aby alespoň některé činnosti (např. zájmové) mohl provádět tak „jako dřív“. Je-li způsob „běžného života“ v instituci natolik odlišný a senior nebo osoba se zdravotním postižením jako budoucí uživatel se nedokáže přizpůsobit, je vhodnější mu navrhnout jiný způsob řešení jeho situace. Rozumí se především komunitní sociální služby, jejichž rozvoj je třeba posilovat i z jiných důvodů (jsou např. levnější).

Příklady hodnocení SQSS č. 1, viz inspekční zprávy: A/5/2007, A/7/2008, A/13/2008, A19/2008, A/20/2008, A/1/2009, A/11/2009, MPSV/2-2009/120.

2. 4. 1. 2 SQSS č. 2 Ochrana práv uživatelů

Určuje jako jednu z hlavních podmínek pro vytvoření dobré kvality života a spokojenosti uživatelů, zajištění domácího prostředí v pobytovém zařízení sociálních služeb. **Domácí prostředí** není nikde obecně závazným právním předpisem vymezeno a je zcela zřejmé, že představa domácího prostředí se může odlišovat od uživatele k uživateli, ale k rozdílnému chápání může docházet také u pracovníků v sociálních službách a potažmo inspektorů. Domnívám se, že pro naše účely je možné domácí prostředí chápat jako vlastní sociální prostředí uživatele. Tedy takové prostředí, kde uživatel žije, kde má své věci a má k němu vztah.

Poskytovatelé pobytových sociálních služeb ve svém veřejném závazku většinou

deklarují, že poskytují bezpečné zázemí nahrazující domácí prostředí občanům, kteří vzhledem ke svému věku a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují pomoc a podporu při zvládnání běžných činností od jiné = druhé fyzické osoby. Podle J. Bonda a L. Cornera poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních zejména ovlivňují požadavky a přání uživatelů, harmonogram činností pracovníků a „domácí“ řád zařízení. (Bond, J., Corner, L., 2004)

Prostředím pobytových sociálních služeb se zabývá při svých kontrolách i veřejný ochránce práv.²⁹ Jeho stanovisko je následující: „*Doporučuje se usilovat o vytvoření domácího prostředí v zařízení*“. S odůvodněním, že se jedná o pobyt dlouhodobý a pro většinu uživatelů i o jejich poslední „domov“. (Veřejný ochránce práv, Zpráva z návštěv v zařízení sociálních služeb pro seniory, 2007, s. 28) K tomu je nutné poznamenat, že kolektivní zařízení bude přinášet vždy určitou míru režimových opatření. Tlakem na kvalitu poskytované sociální služby lze ovlivňovat míru konkrétních režimových opatření. O. Matoušek ve své práci konstatuje: „*Ústav je do jisté míry světem pro sebe, ostrovem soběstačného řádu, v němž je život omezenější a předvídatelnější než v okolním sociálním prostředí*“. (Matoušek, O., 1999, s. 19)

Dlouhodobost poskytování sociální služby bývá někdy spouštěcím mechanismem pro snížení „ostrážitosti“ poskytovatele služby vůči možnému porušení práv uživatelů. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2004) Ze strany vedení pobytových sociálních služeb je třeba tomu věnovat pozornost a nastavit vnitřní systém prevence a kontroly.

Podle mého názoru je chybná strategie, která vychází z předpokladu, že když má uživatel v pobytovém zařízení sociálních služeb trvalé bydliště, tak musí toto zařízení splňovat atributy vlastního domácího prostředí. V ideálním případě se můžeme přiblížit k domácímu prostředí, ale jeho vytvoření je nereálným cílem.

²⁹ Novelou Zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů, (účinnost od 1. 1. 2006) byl veřejnému ochránci práv svěřen úkol kladený na funkci tzv. „národního preventivního mechanismu“. Jedná se o úkol provádět návštěvy zařízení, v nichž se nacházejí „osoby omezené na svobodě“. Mezi tato zařízení patří i pobytové sociální služby.

2. 4. 1. 2. 1 Dobrá praxe

Dalším kritériem a v jistém slova smyslu hodnotou, kterou je třeba respektovat, je tzv. **dobrá praxe**. „Dobrou praxí rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti“. (Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, 2008, s. 182). Vymezení pojmu dobrá praxe je podle SQSS velmi široké a v podstatě umožňuje v praxi velkou variabilitu užití, což je pro poskytovatele sociálních služeb kontraproduktivní a matoucí, protože k tomu každý inspektor (inspekční tým) přistupuje rozdílně. Co bývá označeno u jednoho poskytovatele jako dobrá praxe, bývá u jiného poskytovatele buďto hodnoceno z hlediska inspekce za špatnou praxi nebo to je akceptováno bez závěru inspekce, zda se jedná o dobrou nebo špatnou praxi. Příklady dobré praxe lze rovněž definovat jako účinnější a efektivnější cesty k vytčenému cíli, založené na opakovatelných postupech, které se mohou osvědčit i jinde, a které může aplikovat větší počet osob.

Pro ilustraci předkládám vybrané příklady z realizovaných inspekcí – trojí hodnocení stejných konkrétních situací ze strany inspektorů (jedná se o frekventované situace z praxe):

Hodnocení inspekce - dobrá praxe:

- uživatel se může na WC uzamknout zevnitř,
- uživatel může na pokoji kouřit,
- uživatel může požívat alkoholické nápoje bez omezení,
- uživatel si vystaví v pokoji obrázky, které si sám namaloval (závěr inspekce = aktivizace uživatele),
- uživatel má možnost výběru ze dvou teplých jídel.

Hodnocení inspekce - spíše dobrá praxe (akceptovaný stav):

- uživatel se nemůže uzamknout na WC zevnitř a otočná tabulka (obsazeno/volno) je dostačující,
- uživatel nemůže na pokoji kouřit, ale v zařízení jsou jasná pravidla a vyčleněné prostory pro kouření,
- uživatel může požívat alkoholické nápoje s omezením, jsou dána pravidla, uživatel je s nimi seznámen před započítáním sociální služby,
- uživatel nemá možnost výběru ze dvou teplých jídel, ale má možnost volby přílohy.

Hodnocení inspekce - špatná praxe:

- uživatel se nemůže uzamknout na WC zevnitř a otočná tabulka (obsazeno/volno) je nedostačující,
- uživatel nemůže na pokoji kouřit, musí chodit na kuřárnu, což neodpovídá domácímu prostředí,
- uživatel může požívat alkoholické nápoje s omezením, což je v rozporu s jeho běžným způsobem života a domácím prostředím v zařízení,
- uživatel si vystaví v pokoji obrázky, které si sám namaloval (závěr inspekce = infantilizace uživatele),
- uživatel nemá možnost výběru ze dvou teplých jídel.

Podle R. Sokola a V. Trefilové ...*„se má uživatelům umožnit svobodná volba v tom, zda budou konzumovat alkoholické nápoje...“*. (Sokol, R., Trefilová, V., 2008, s. 255)

V praxi jsou v současné době striktní zákazy požívání alkoholu ze strany uživatelů v pobytových sociálních službách výjimečné. Některá zařízení se snaží v rámci vnitřních pravidel regulovat „množství“ konzumovaného alkoholu.

Dobrou a špatnou praxí se zabývá i metodika inspekcí *„Pro transparentní hodnocení poskytované služby je důležité, aby textové pole “Popis situace” bylo vždy vyplněno odůvodnění, tj. i tehdy, kdy inspekční tým zjistí úplnou shodu v plnění povinností poskytovatele. V tomto případě je v “Popisu situace” prostor pro konstatování dobré praxe kontrolované osoby a uvedení důkazů pro výborné hodnocení“*. (Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008, s. 60)

Při hodnocení jednotlivých oblastí sociálních služeb, standardizovaných činností a procedur nesporně dochází k rozdílným závěrům hodnocení, co je a co není dobrá praxe, a to z hlediska zkušenosti, specializace a vlastního přístupu inspektorů k výkonu inspekce. To může vést k postupné depreciaci celého systému inspekcí sociálních služeb.

Příklady hodnocení SQSS č. 2, viz následující inspekční zprávy: A/5/2008, A/7/2008, A/13/2008, A/1/2009, A/11/2009, A/12/2009.

2. 4. 1. 3 SQSS č. 5 Individuální plánování sociálních služeb

Povinnost individuálně plánovat nelze redukovat jen na existenci individuálního plánu. Individuální plánování je kontinuální, záměrný a strukturovaný proces, při němž se stanovují postupné cíle, jimiž je třeba dosáhnout požadované změny. Povinnost individuálně plánovat je upravena v ustanovení § 88 písm. f) zákona o sociálních službách, tuto povinnost má jen poskytovatel. Stejně tak je ve vyhlášce povinnost individuálně plánovat redukována jen na poskytovatele, a to v Příloze č. 2, SQSS č. 5, v kritériu b). Z těchto ustanovení nelze odvodit, že uživatel je povinen podle ní plánovat a hodnotit průběh sociální služby. V případě, že uživatel odmítne individuálně plánovat, je třeba dle výkladu MPSV, sestavit tým pracovníků, který bude plánovat za uživatele. Podle D. Beresforda je posilování prvků individualizace v prostředí sociálních služeb často chápáno jako opora pro přesně zacílenou pomoc, poskytovanou s ohledem na specifickou životní situaci uživatelů. (Beresford, D., 2011)

V praxi to probíhá tak, že každý uživatel má vypracovaný **Individuální plán péče**, kde jsou naplánovány základní činnosti (ošetřovatelské úkony, podávání stravy, aktivizace apod.) a **Individuální plán osobních cílů**. Tyto osobní cíle by si měl uživatel stanovit ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. SQSS č. 5 má nejvíce tzv. zásadních kritérií a je to statisticky jeden z nejčastějších standardů, kvůli kterému poskytovatelé neprojdou úspěšně inspekcí.³⁰ Problémy nebývají v Individuálních plánech základních činností, ale právě v Individuálních plánech osobních cílů. V praxi zde vzniká velký prostor pro „svévůli“ inspektorů a záleží vlastně jen na jejich rozhodnutí, zda vyhodnotí tento určitý plán jako dostačující, tedy na 3 body (minimálně na 2 body). Při jiném hodnocení to pro poskytovatele znamená, že inspekcí neprošel úspěšně.

Porovnáme-li anglické standardy v části individuálního plánování, tak zjistíme, že obsahují pouze Individuální plán péče a nenutí tak uživatele (nebo poskytovatele), aby si „vymýšlel“ a následně plnil osobní cíl/e. „*Standard 7 Service User Plan - Standard č. 7 – Plán uživatele služby... Plán péče detailně popisuje, jaké činnosti musí vykonat ošetřovatelský personál, aby byly pokryty všechny aspekty zdravotních, osobních a sociálních potřeb uživatele služby...*“. Podle standardu je tento plán revidován

³⁰ Od 1. 1. 2012 jsou všechna zásadní kritéria zrušena.

alespoň jedenkrát měsíčně.³¹

Naproti tomu český standard zabývající se individuálním plánováním ponechává určení lhůty na revizi plánu uživatele na poskytovateli, přičemž v praxi je tato lhůta v pobytových sociálních službách velmi často 6 měsíců.

„Poskytování sociální služby musí sledovat jasný cíl – umožnit člověku v nepříznivé sociální situaci zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem života atd. Pro jednotlivé uživatele bude tento obecný cíl sociálních služeb převeden do podoby tzv. osobního cíle“. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002, s. 45).

Mám zkušenost, že osobní cíle obsažené v dokumentaci uživatelů mají z větší části charakter dílčích nebo ošetřovatelských cílů (např. sledování televize, donáška kávy, nákupy potravin, procházky, pomoc při hygieně, aj.) a jsou uváděny často jen formálně. Je to výsledek snah vyhovět požadavkům zákona, standardům kvality, zřizovatelům a zejména inspektorům.

Příklady hodnocení SQSS č. 5, viz inspekční zprávy: A/5/2007, A/5/2008, A/7/2008, A/19/2008, A/20/2008, A/7/2009, A/1/2009, A/10/2009, A/11/2009, A/12/2009, MPSV/2-2009/120, A/10/2011, A/11/2011, A/14/2011.

Podle zákona o sociálních službách je „... důležitým znakem kvality sociální služby její schopnost podporovat jednotlivé uživatele služeb v naplňování cílů, kterých chtějí s pomocí sociálních služeb dosáhnout při řešení vlastní nepříznivé sociální situace. Ve standardech je proto zdůrazněna orientace na osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály, jakými jsou např. důstojnost, plnohodnotný život, apod.“ (Důvodová zpráva, 2006, s. 5)

Podle J. Světlého uspokojení kteréhokoliv vzniklého nedostatku není pro subjekt (uživatele) absolutní nutností, nová potřeba pro něj znamená spíše novou možnost. On sám rozhoduje o tom, zda její uspokojení má pro něj význam a případně kdy a za jakých podmínek má být uspokojena. (Světlý, J., 1977).

Z. Havrdová a M. Procházková uvádí: „V praxi se individuální plánování rozvíjí nejčastěji za pomoci různě pojatých vzdělávacích kurzů, jejichž dopad není zdaleka poznán“. (Havrdová, Z., Procházková, M., 2011, s. 68) Z praxe mohu potvrdit, že instituce a lektoři zabývající se vzděláváním v oblasti SQSS podávají

³¹ http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4054007.pdf

k individuálnímu plánování různé výklady. Inspekce probíhají od září 2007 a v současné době jsou zkontrolovány desítky pobytových zařízení sociálních služeb. Jistě by bylo vhodné oblast individuálního plánování podrobit výzkumu.

Důraz na individualizaci služeb je jedním z nejdůležitějších aspektů nové právní úpravy sociálních služeb. Co se týká individuálních plánů péče, tak jsem toho názoru, že se jedná o funkční část individuálního plánování a v praxi poskytovatelů se neustále zlepšuje. Ale pokud jde o individuální plány osobních cílů, tak v praxi spíše stále přetrvává značná míra formalizace. Jsem toho názoru, že je třeba se touto částí individuálního plánování znovu systematicky zabývat a přijmout určité korekce.

Autoři D. Tanner a J. Harris upozorňují na tendenci chápat a praktikovat posuzování potřeb uživatelů jako nástroj vedení sociální služby, ve smyslu zvažování a využívání dostupných zdrojů, spíše než jako odbornost, která pomůže pracovníkům porozumět uživateli v kontextu jeho životní situace. (Tanner, D., Harris, J., 2007) Tyto myšlenky jsou aktuálnější v současné době, kdy dochází ke snižování dotací na sociální služby a k zavádění úsporných opatření. Kromě toho ve většině pobytových služeb na jednoho klíčového pracovníka připadá neúměrně vysoký počet uživatelů s vysokým stupněm nesoběstačnosti, což jim výrazně zužuje prostor pro „kvalitní“ výkon pozice klíčového pracovníka.

2. 4. 2 Hodnoty souvisejícími s normami

„Norma označuje to, co je obvykle zjistitelné a odpovídá centrálním tendencím v rozložení četností měřitelného znaku.“ V nejčastěji užívaném významu, který můžeme pokládat za základní, označuje pojem norma obecné pravidlo, jež mají jednající ve svém chování respektovat a které se pro ně pokládá za závazné. (Velký sociologický slovník, 1996a, s. 692)

Každá sociální skupina má své normy, podle nichž se členové skupiny řídí. Je-li skupinové nebo individuální chování pro společnost jako celek prospěšné platí, že odpovídá sociální normě. Je-li toto chování pro společnost nežádoucí, sociální normě neodpovídá. Pro společenské normy je důležitá míra jejich skutečného prosazování. Zde se můžeme setkat s širokou škálou situací, počínaje absolutním prosazováním a konče pouhým deklarováním. Absolutní prosazování společenských norem provádí stát, vymáhá-li dodržování právní normy, stanovující práva a povinnosti občanů

prostřednictvím zákonů. Je obvyklé, že je-li porušeno právo a v něm stanovená povinnost, jsou uplatňovány příslušné sankce, které jsou v zákonu uvedeny. V případě zákona o sociálních službách to jsou pokuty za přestupky a správní delikty a v závažném případě může být poskytovateli sociální služby zrušena registrace, což vede k jeho likvidaci.

Jakákoli norma je vždy určitým sociálním pravidlem jednání. Dějiny potvrzují, že instituce lidského zespolečnění mohou být lidsky žitelnými formami faktické svobody jen na základě obecně uznávaných mravních norem. (Nesvadba, P., 2006)

Podle J. Sokola „*Společenský mrav je tradovaný soubor obvykle nepsaných pravidel toho, co daná společnost od člověka očekává, jinak řečeno toho, co se v ní dělá a co se nedělá. Ačkoli jeho význam v moderních společnostech zřetelně poklesl – zejména tím, že řada závažných pravidel přešla do oblasti vymáhaného práva – přece zůstává nezbytným rámcem každého lidského soužití, významnou složkou každé kultury i společenské identity*“. (Sokol, J., 2002, s. 188)

V obecné rovině standardy představují normy pro posuzování kvality poskytovaných služeb. Každá sociální služba musí být poskytována ve shodě se všemi obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se k uvedené oblasti činností. Jak uvádí H. Haškovcová, na rozdíl od právního zákona etika dokáže respektovat dilematické situace. (Haškovcová, H., 2002b)

Realizace však musí také vycházet z obecně platných etických principů, protože v praktické rovině poskytovaných služeb dochází k různým střetům, které musí pracovníci sociálních služeb řešit, navzdory jisté nejistotě, „co je nejlepší“. Zejména, máme-li na mysli fakt, že zákon (SQSS) se musí dodržovat i když kritik konkrétního zákona dojde k závěru, že zákon je špatný. To je podstatná filosofická a praktická otázka. Zákon platí a musí se dodržovat, pokud zákon není dodržen s poukazem na to, že je špatný, může se kritik dostat do praktických problémů. Určitým východiskem by bylo jeho úsilí o změnu zákona. Jedná se o tzv. „duch“ zákona³², což znamená, že by neměla být uplatňována zákonná norma bez ohledu na její smysl. U nás zatím převládá právnícký purismus.

H. Haškovcová ve svém příspěvku „Co je to kvalita života“ předneseném na konferenci konané 20. dubna 2010 v Praze, upozornila na dva rámce při zavádění

³² Charles Louis Montesquieu je jedním z prvních významných myslitelů, jenž ve svém díle „*O duchu zákonů*“ z roku 1748, namísto univerzality přirozeného práva prosazoval odlišnost a rozmanitost práva zohledňující širší podmínky.

standardů kvality. Vnější rámec kvality života, resp. péče a vnitřní rámec, který zůstává skryt. (Haškovcová, H., 2010b)

2. 4. 3 Hodnoty souvisejícími s rozhodováním

Rozhodování je vědomá volba z možností, kognitivní proces zpravidla za složitější situace nabízí několik alternativ a vyžaduje vzít v úvahu více faktorů. Slouží výběru cílů a prostředků k jejich dosažení, což je ovlivněno jednak rozhodující se osobou, jejími předsudky, emocemi, neznalostí, minulou zkušeností aj. a jednak situací – tlakem instituce, předpisy atd. (Hartl, P., Hartlová, H., 2000). Lze tedy říci, že konkrétní hodnoty se aktualizují v okamžiku rozmýšlení konkrétního jednání za určitých podmínek a okolností a v procesu rozhodování.

V běžném životě člověk neustále „něco“ hodnotí a vybírá, a i když neví, nebo si není jist co je dobré (kvalitní, etické atd.), obvykle se dokáže zorientovat v tom, co je lepší a co horší. Dává jedné věci přednost před jinou a dovede to i zdůvodnit nebo alespoň vysvětlit. Podle H. L. Folletta jde o analytickou práci s hodnotami a o následnou volbu takového modelu rozhodování, u kterého je možné zdůvodnit, že sleduje klíčové hodnoty v rozhodujícím hodnotovém systému. (Follette, L. H., 2007)

Základem inspekce je porovnání poskytovaných služeb se SQSS, které zahrnuje proces **rozhodování** a následné hodnocení podle systému bodů. Jedná se tedy o posuzování požadovaného stavu, který je rozpracován ve vnitřních písemných materiálech poskytovatele, zda je v souladu s platnou legislativou a s aplikací v konkrétní praxi. V této souvislosti je třeba zdůraznit, že metodika inspekcí obsahuje pouze postupy „doporučené“ MPSV kontrolním orgánům. (Metodika MPSV ČR k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008).

S ohledem na interpretační nejednoznačnost SQSS je naplňování některých kritérií a podkritérií SQSS ze strany poskytovatelů problematické. Bližší vymezení standardů však není součástí žádného obecně závazného právního předpisu. Některá podkritéria mají charakter objektivně zjistitelných údajů (např. počet lůžek na pokoji, výši úhrady za poskytované sociální služby apod.). Další podkritéria, resp. jejich měřítka jsou subjektivní (např. přiměřený počet pracovníků v přímé péči, velikost pokoje, spokojenost konkrétního uživatele se službou) a hodnocení je do značné míry závislé na přístupu hodnotícího (inspektora). Neexistují závazné normy technické a provozní, které

by např. určovaly počet pracovníků k počtu uživatelů, velikost pokojů, počet lůžek na pokojích uživatelů atd.

Na základě poznatků z praxe musím konstatovat, že není dostatečně zajištěn jednotný postup při organizaci a výkonu inspekční činnosti sociálních služeb v České republice. Jsou kraje, které mají vlastní modifikaci metodiky inspekcí, používají jinak upravené formuláře apod. Je také rozdíl při sestavování inspekčních týmů, kdy některé krajské úřady eliminují účast specializovaných inspektorů při výkonu inspekce s tím, že do inspekčního týmu zařazují jednoho specializovaného inspektora nebo je tým tvořen pouze inspektory úředníky krajských úřadů. V praxi není dodržováno doporučení, aby byl vždy alespoň jeden člen inspekčního týmu „specialistou“ na tu danou sociální službu, u které se výkon inspekce provádí.

Z hlediska profesní etiky by měla inspektorovi při rozhodování usnadnit situaci znalost základních hodnot profese, etického kodexu inspektorů a především znalost sebe samého. Poslední jmenovaná znalost se může zdát „podivná“. Mnoho kompetentních autorů, např. V. Kopřiva ji však zdůrazňuje, když uvádí, že základním nástrojem, který pracovník (inspektor) ve své práci používá je jeho vlastní osobnost. (Kopřiva, V., 1997) Je ovšem sporné, zda znalost sebe sama, která je vždy přínosná pro život i profesi, je základní podmínkou výkonu profese inspektora.

Tabulka č. 3: Postup inspektora ve vybraných situacích při inspekci

Požadavek (cíl)	Kritéria (měřítko)	Inspekce (porovnání)	Rozhodnutí (výsledek)
Běžný způsob života uživatele	subjektivní	hodnocení	umožňuje neumožňuje
Domácí prostředí v zařízení	subjektivní	hodnocení	splňuje nesplňuje
Dobrá praxe	subjektivní	hodnocení	dobrá praxe špatná praxe

Zdroj: autor

V tabulce jsou uvedeny tři vybrané základní situace, které musí inspektor řešit při každé inspekci v pobytové sociální službě a dále je nastíněn způsob a výsledek řešení těchto situací inspektorem.

2. 4. 4 Hodnotový model Milтона Rokeache

Podle M. Rokeache (1918 – 1988) představují hodnoty centrální složku osobnosti. Definuje hodnoty jako položky v hodnotovém systému, který je značně individuální a je seřazen dle relevantní důležitosti. Hodnotový systém má pak vysokou míru stability v čase. Zásadní proměnnou stabilních hodnot je v tomto případě působení společnosti na lidského jedince. Zlom přístupu k poznávání hodnot v sociologii a sociální psychologii, který Rokeach přinesl, spočíval v orientaci na empiricky uchopitelný vztah k hodnotám. (Rokeach, M., 1973) Hodnotový model M. Rokeache jsem využil ve výzkumné části disertační práce (v dotazníku) pro zjištění hodnotových preferencí u inspektorů v jejich životě.

L. Prudký se svými spolupracovníky ve své publikaci „Inventura hodnot: Výsledky sociologických výzkumů hodnot ve společnosti České republiky“ popisuje Rokeachův hodnotový model následovně. Jedná se o tzv. hierarchický model, který v sobě zahrnuje šestatřicet položek a je rozdělen na dvě základní kategorie hodnot, které označuje za dva základní hodnotové systémy jedince. Jedná se o hodnoty instrumentální (instrumental values) a hodnoty cílové (terminal values). Jde o pojetí zdůrazňující především praktický význam hodnot. (Prudký, L., a kol., 2009a)

Dále kolektiv autorů, vedených L. Prudkým, ve své práci „Studie o hodnotách“ podává strukturu instrumentálních a cílových hodnot podle M. Rokeache. Instrumentální hodnoty jsou: ctižádostivost, velkorysost, schopnost, veselost, čistotnost, odvážnost, shovívavost, prospěšnost, čestnost, tvořivost, nezávislost, inteligence, rozumovost, láska, poslušnost, zdvořilost, odpovědnost, schopnost sebeovládání. Tyto hodnoty definují prostředky a možnosti k dosažení, tedy způsoby chování a jednání. Hodnoty cílové jsou: pohodlný život, vzrušující život, prospěšný život, mír ve světě, svět krásy, rovnost, péče o milované soby, svoboda, štěstí, vnitřní harmonie, zralá láska, blaho národa, potěšení, pocit osobní jistoty, sebeúcta, společenské uznání, opravdové kamarádství, moudrost. Tyto hodnoty definují konečný stav, tedy to, o co má smysl usilovat. (Prudký, L. a kol., 2009a)

V materiálu „*Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb*“ je dán akcent na následující hodnoty, které charakterizují efektivní a důvěryhodný výkon inspekce:

- uznání toho, že každý jedinec má svou cenu,
- čestnost,
- otevřenost,
- nestrannost,
- rovnost,
- diskrétnost,
- odvaha. (Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb, 2003)

Jedná se o základní hodnoty, které by měly tvořit nedílnou součást profesní identity každého inspektora. J. Světlý poukazuje na to, že „*Hodnotový systém je tak obrazem vnitřní struktury subjektu, začlenění hodnoty, která je předmětem určitého lidského smyslu, v hodnotovém systému, je obrazem začlenění onoho smyslu v celku subjektu. Hierarchizace hodnoty znamená tedy její integraci v celek vztahů subjektu a v jeho reálný životní proces*“. (Světlý, J., 1977, s. 180)

Etický kodex inspektorů obsahuje následující hodnoty:

- *bezúhonnost,*
- *objektivita,*
- *odborná způsobilost a řádná péče,*
- *respekt k lidským právům,*
- *důvěrnost.* (Etický kodex inspektorů, 2007, s. 5)

2. 5 Úvaha o etice z pohledu inspektora

Každý z nás ve svém životě zcela běžně a často provádí etické úvahy. Tyto úvahy nejsou samozřejmě rozvinuty v systematickou teorii. Většinou se objevují v nejednoznačných situacích, kdy hledáme jejich řešení. V tomto směru je důležité soustavné úsilí o vytvoření pevných morálních zásad v každém z nás.

„Etika je filosofickým vysvětlením a zdůvodněním fenoménu mravního.“ (Brugger, W., 1994, s. 130). Podle Filosofického slovníku je etika *ve vlastním smyslu filosofická disciplína, jejímž předmětem jsou hodnotící soudy, které se týkají rozlišování dobrého a zlého. Etika reflektuje morálku a táže se na její založení, zdůvodnění legitimizaci a legalizaci. Klade si otázky typu: Co je dobré? Jaký je smysl mého chování? Jak mám jednat? Co je ctnost? Co je spravedlnost? Proč mám jednat tak a tak?* (Blecha, I., Horyna, B., Šaradín, P., Štěpán, J., 2002, s. 109) Z etymologického hlediska je patrné, že pojem etika má svůj počátek v řeckém slově „ethos“, což v českém jazyce znamená zvyk, mrav, obyčej. Podle H. Haškovcové je předmětem etiky zkoumání zákonitostí mravního chování jednotlivců i společnosti, současně také proměny mravních zásad a uznávaných hodnot v průběhu času. (Haškovcová, H., 2007) J. Jankovský definuje etiku jako *„Filosofickou vědu o správném způsobu života, vycházející z racionálních přístupů a snaží se nalézt, popřípadě i zdůvodnit, společné a obecné základy, na nichž morálka (předmět etiky) stojí“*. (Jankovský, J., 2003, s. 22) Etika tedy člověku zprostředkovává hlavně schopnost kriticky posuzovat sebe sama ve vztahu ke svým minulým i budoucím jednáním. Podle M. Thompsona je etika ovlivňována obecnými otázkami o životě a jeho smyslu, *„zkoumá mravní rozhodnutí lidí a způsoby, kterými se je snaží odůvodnit“*. (Thompson, M., 2004, s. 11) Etika sama neobsahuje morální soudy o tom, co je zde a nyní třeba dělat. Spíše zprostředkovává náhled, jak je nutné jednat, aby jednání mohlo být uznáno za morální. Zajímavý názor podává filozof J. Patočka – morálka není k tomu, aby společnost fungovala, nýbrž k tomu, aby byl člověk člověkem. Každý opravdový, tj. morální člověk, je stavebním kamenem fungující společnosti ve všech oblastech jejího působení. (Patočka, J., 1990) Často používané je rozlišení, které zavedl I. Kant. Pod pojmem morálnost rozuměl čistou shodu lidského jednání se svědomím a pod pojmem mravnost, etičnost pak rozuměl obsahový aspekt, nikoli aspekt svědomí. (Kant, I., 1990) Podle E. Tugendhata otázka, která nás především zajímá, nezní: *„Co je morálka?“*, nýbrž *„Co míníme výrazem morální“*. (Tugendhat, E., 1998, s. 13)

Podstatnou složkou každé morálky je zásada nikomu neškodit, případně i poškození druhých předcházet, často vyjádřená řadou jednoduchých zákazů. Klasickou formou obecné morální zásady je tak zvané Zlaté pravidlo: „*Co nechceš, aby ti jiní činili, nečiň ty jim.*“ (Bible Tob 4, 15) Jak uvádí J. Sokol: „*Myšlenka Zlatého pravidla je tak jednoduchá a zřetelná, že nevyžaduje žádný zvláštní výklad, a už samo jeho rozšíření svědčí o tom, jak je pro člověka přirozené.*“ (Sokol, J., 2010, s. 101)

Inspektor je svobodným činitelem, který má osobní i profesní odpovědnost za své jednání a následně také možnost osobní morální viny nebo uznání. Často se musí rozhodovat v mnohoznačných situacích a diskuse věnovaná etickým otázkám mu může pomoci s orientací při rozhodování. Jak uvádí N. Hartmann etika neutváří sama místo člověka lidský život, nýbrž přivádí člověka k vlastnímu svobodnému utváření života, je jeho věděním o dobrém a zlém. (Hartmann, N., 2002)

Podle J. Sokola jakmile se jednající člověk vyváže z bezvýhradné poslušnosti obecného mravu, rozšíří se sice prostor jeho svobody, současně mu však přibude nepříjemná povinnost hledat to nejlepší sám, a sám za ně také odpovídat. Tak se v lidském myšlení zakládá nová významná oblast, oblast hledání dobrého a nejlepšího jednání, jež se tradičně nazývá etika. (Sokol, J., 2008)

Tolerance k neetickému jednání je v České republice poměrně vysoká, respekt k pravidlům a zákonům relativně nízký. Rozhodování na základě etických pravidel je potřebné a důležité, přičemž dobrým vodítkem může být příslušný etický kodex. Etickým kodexům se věnuji v následující kapitole. Považuji za důležité v rámci cílené profesní přípravy učit inspektory eticky myslet, chápat jejich odborný výkon také v jeho etických aspektech. Pro výkon profese inspektora je velmi žádoucí realizovat nácvik etického rozhodování, k čemuž obecnou příležitost poskytuje řešení eticky problémových situací a dilemat. Profesní přípravě inspektorů se věnuji ve výzkumné části této práce.

„*Lze konstatovat, že etika jako normativní disciplína, by měla být a je regulátorem lidského chování a jednání. Její význam by však neměl být ohraničen jen její regulativní funkcí, ale je třeba zdůraznit i její podíl na formování vnitřních hodnotových systémů u jedince.*“ (Truhlářová, Z., Květenká, D., 2010, s. 162) Protože právě tyto hodnotové systémy mají velký význam v tom, že pomáhají jedinci při zvládnání eticky problémových situací.

2. 5. 1 Aplikovaná etika

Aplikovaná etika (applied ethics) je dnes vnímána jako samostatný obor uplatňující etické usuzování a hodnocení v odlišných eticky silně exponovaných situacích v mnoha praktických oblastech společenského života, profesí, vědy apod. Nejčastěji je jako odvětví aplikované etiky zmiňována bioetika, jejíž snahou je zkoumat či vymezovat principy lidského chování souvisejícího zejména s otázkami medicíny. Mezi nejvýznamnější odvětví aplikované etiky patří etika vědy a techniky, lékařská etika, bioetika, environmentalistická etika nebo hospodářská etika.

„Aplikovaná etika není pouhým technickým použitím etické teorie na libovolnou oblast jednání. Jedná se o komplexní vztahy mezi reflexí základních pojmů a principů morálky a mezi otázkami praktické orientace a nutných rozhodnutí“. (Brázda, R., 2010, s. 163) Aristotelés si všiml, že etika je spjata s lidských jednáním, takže nelze dát nějaké obecné pravidlo, které by se vztahovalo na všechny situace. *„Budiž však předem poznamenáno, že každá nauka o praktické činnosti má podávati jen obrys, nikoli zevrubnost, ... Má-li pak takovou povahu úvaha o otázkách všeobecných, tím spíše úvaha o jednotlivých případech vylučuje naprostou přesnost; neboť nespadá ani pod umění, ani pod žádné učení, nýbrž jednající osoby samy pokaždé musí hleděti k tomu, co jest v určitém případě vhodné“.* (Aristotelés, 1996, s. 1104a)

Aplikovaná etika má blízko k etice normativní, neboť vychází z obecně přijatých norem. Obsahuje v sobě dimenzi zdůvodnění a aplikace. Aplikací se v tomto případě nerozumí pouhé instrumentální použití prostředků, jedná se o aktualizaci dosavadních a stávajících filosofických poznatků na měnící se a odlišné kontexty života.

Rozlišujeme dva základní modely používané v aplikované etice:

a) **Top down model** – etické principy jsou dedukovány shora dolů, tedy na určitou situaci. Dílčí pravidla jsou za daných, empiricky zjistitelných podmínek, odvozována z nejvyššího principu. Jde o externalistický koncept, v němž jsou patřičná pravidla dodávána zvenčí nebo si různé oblasti praxe vypracují exemplární etické normy pro specifické oblasti svého zájmu.

b) **Bottom up model** – pravidla se získávají na základě specifických okolností jednotlivých případů. Řešení případů se srovnávají s ostatními a podobnými. Normy jsou utvářeny na základě praxe a pravidla, která se ukáží jako nekontroverzní, jsou generalizována a používají se v dalších případech. V tomto smyslu by pojem aplikace

mohl být chápán jako objevení pravidel. (Brázda, R., 2010)

Důvodem pro vznik aplikované etiky byla častá kolize mezi právně přiměřeným jednáním a morálně motivovaným jednáním, střet mezi pragmatickou reflexí, ryze instrumentálním jednáním a principiálně etickou reflexí. (Brázda, R., 2010)

V aplikované etice dostává termín etika nový význam, protože už nejde jen o teoretickou reflexi zaměřenou na zdůvodnění základů morálky, ale o proces normativního myšlení, který se týká konkrétních oblastí praktické činnosti.

2. 5. 2 Profesní etika inspektora

Je chápána jako specifický typ aplikované etiky a patří do skupiny etik deontologických. Existují profese, které v důsledku svého hodnotového charakteru, vyžadují nejen odborné vzdělání, dovednosti a potřebnou praxi, ale i určité ztotožnění s touto profesí. Evidentní je to také u profese inspektor kvality sociálních služeb. Součástí profese inspektora se tak neodmyslitelně stává etický rozměr.

„Profesní etika je morální nasměrování, které provází vztah sociálního pracovníka s ostatními subjekty. Profesní etika může být vyjádřena ve formálních kodexech a jako neformální porozumění. Ideální stav nastává tehdy, když je formální i neformální porozumění totožné.“ (Nečasová, M., 2001, s. 66) Podle H. Janotové profesní etika reflektuje etické aspekty pohledů a problémů vznikajících v rámci určitých povolání. Ve vztahu k představitelům profese jde o formu kolektivní etiky, kterou by měly v praxi uplatňovat konkrétní subjekty. (Janotová, H., a kol. 2005) V rámci profesní etiky jsou formulované etické principy, které vycházejí ze systému hodnot v dané společnosti, nejsou absolutní, ale vždy podmíněné konkrétní situací. Prostřednictvím výkonu konkrétní odbornosti na sebe pracovník bere i nepsanou mravní zodpovědnost, že jeho jednání bude v souladu s příslušným profesním étosem a mělo by mu napomoci k občasnému zamyšlení se nad tím, jak se sám v sobě slučuje s hodnotami bez kterých se daná profese neobejde. Etika je v tomto případě metodou myšlení a je jakýmsi kompasem pro profesní činnost jednotlivce.

Absence nejistoty a otázek v podobně složitých situacích tedy není znakem profesionality, ale naopak stereotypu a nevnímavosti komplikovanosti situace. Profesionál není ten, kdo nemá otázky, ale ten, kdo si je klade a dokáže s nimi adekvátně pracovat. Každá situace je specifická a neopakovatelná, což má vliv i na její etické posuzování.

(Fischer, O., Milfait, R., 2008). Nelze se zcela připravit dopředu a vypracovat si jakési modely jednání pro všechny konkrétní situace. Důsledné promyšlení vztahu profesních a osobních hodnot sociálního pracovníka již během odborné přípravy by mělo předcházet situacím, ve kterých by oprávněně předpokládané profesní hodnoty měly ustupovat osobním hodnotám pracovníka. Stanovení eticky správného nebo dobrého jednání tak bude záviset na volbě způsobu, jakým budou jednotlivé hodnoty vzaty v úvahu, a na jakém modelu své řešení eticky správného rozhodnutí inspektor podloží. V této souvislosti zdůrazňují O. J. Henriksen a J. A. Vetlesen, že nikoli stát nebo instituce, nikoli kolektiv nebo nadřízení, ale jedinec je a musí být primárním činitelem morálky. Morální odpovědnost nás provází na každém kroku, ať už jednáme jako soukromá osoba nebo plníme profesní úkoly. (Henriksen, J. O., Vetlesen, A. J., 2000)

Inspektor musí být schopen vyrovnat se s konfliktními situacemi, které pramení z rozporných hledisek na řešení určitého problému, resp. hodnocení určité oblasti podle obecných standardů kvality. V této souvislosti přichází v úvahu také otázka nezávislosti inspektora na jedné straně a na druhé straně jeho loajalita vůči vedoucímu inspekčního týmu, tedy vůči organizaci, v níž je dočasně „zaměstnán“ (resp. která si ho najala na provedení inspekce). Etická problematika prostupuje celou profesí inspektora a jeho znalosti z oblasti etiky mu umožní lepší orientaci v profesi. Ale při aplikaci etických hledisek bude především záležet na jeho osobnosti, zkušenosti, citlivosti a osobních hodnotových preferencích. Jak konstatuje S. Banksová, co je pro někoho jen technickou otázkou respektování pravidel, může být pro druhého etickým problémem složitého rozhodování. (Banks, S., 1995) Tím nechci naznačovat, že by etika dokázala úspěšně vyřešit všechna profesní dilemata dané profese. Při vypracování této disertační práce mi šlo o zmapování zásadních motivů této profesní činnosti, spojených s etickým rozhodováním a nástinu eticky problémových oblastí, resp. etických propastí, do nichž eticky nevyzrálý profesionál – inspektor může spadnout.

L. Gulová uvádí: *„Jestliže je hlavním úkolem profesionální etiky sloužit co nejúspěšnějšímu plnění profesionálních úkolů, pak je nutné, aby se v pracovnících vypěstovala schopnost samostatné etické orientace v chování, při volbě prostředků i nejefektivnějších metod k dosažení cíle“.* (Gulová, L., 2011, s. 39)

2. 5. 3 Rozhodování svou povahou jako morální nebo etické

Pro respektování kombinace obecně etického a profesního přístupu je třeba rozlišit pojmy etika a morálka, i když v literatuře a běžné komunikaci se často tyto výrazy zaměňují. (Popkin, R. H., 2000) Z hlediska etiky jde tedy spíše o teoretické a hypotetické úvahy nad přijatelností toho či onoho jednání za určitých předpokladů. Naopak z hlediska morálky chápeme zkoumání shody jednání konkrétního člověka nebo skupiny s očekávaným požadavkem. Termín morálka s sebou nese přítomnost nějakého hodnotového východiska zakotveného v našem posuzování. Slovem morální vyjadřujeme možnost požadavku osobní zodpovědnosti.

Máme totiž již představu toho, co a jak by měl druhý dělat. Prostě se v morálce pohybujeme v prostředí předem daných předpokladů pro eticky správné jednání. (Fischer, O., Jandajsek, P., Kroupová, A., Kunstová, H., Milfait, R., Moree, D., 2008) V určitém smyslu lze takto mluvit i o profesně vymezené morálce (např. morálce lékaře, inspektora, sociálního pracovníka). Tyto uvedené profese s sebou nesou obecně uznávané hodnoty, s jejichž pomocí lze konkrétní jednání konkrétního jedince z pohledu profese posoudit.

„Člověk je nositelem svobodné vůle a sám se rozhoduje, jak bude jednat. Jeho volba se stává morální volbou až tehdy, když se rozhoduje s ohledem na jiné lidi.“ (Nečasová, M., 2001, s. 11) M. Thompson uvádí, že pokud chceme nějaké jednání pokládat za morálně významné, musí splňovat tři základní požadavky. Za prvé se týká jedné či více osob, musí zde tedy být lidský prvek, za druhé se týká situace, v níž lze racionálně uvažovat o důsledcích možného průběhu událostí, dojde-li k nějakému úkonu či činu nevědomě, není možné takovýto úkon posuzovat z hlediska morálky a za třetí existuje dostatečná míra svobody, která dovoluje různé možnosti průběhu událostí, a tímto plnohodnotnou volbu. Za morální jednání tedy není možné považovat takové jednání, které bylo učiněno pod nátlakem. Nejsme absolutně svobodní, naše svoboda je omezena jednak fyzicky, osobně a psychicky, jednak jde o omezení právní a společenské. Potřebné je rozlišit mezi vnitřní svobodou a vnějšími omezeními. To, že já něco chci, je limitováno systémem práv a povinností, tyto faktory mi brání jednat přesně tak, jak chci. Adekvátní morální rozhodnutí nám umožňuje činit orientace v naší svobodě. (Thompson, M., 2004) Starost a problémy s hledáním eticky správného přístupu v konkrétní věci klienta bývá zpravidla spojeno s nepřehledností vlivů, které do posuzování daného jednání vstupují.

Problematikou morálního a etického rozhodování se zabývají i O. J. Henriksen a J. A. Vetlesen, kteří ukazují ve své práci, že etika má mnoho společného s konkrétními zkušenostmi a primárně souvisí s naším rozhodováním v konkrétních případech, se snahou uvést je do vzájemných souvislostí. A až sekundárně to je otázka teoretická. Musíme znát a umět používat své osobní schopnosti a musíme se umět na věci dívat s odstupem. Souhra mezi blízkostí a odstupem, umožňuje řešit etické problémy kompetentně. (Henriksen, J. O., Vetlesen, A. J., 2000) Samotné rozhodování je nevyhnutelné. Můžeme tedy volit mezi jednotlivými alternativami jednání, ale samotné volby se vzdát nemůžeme, resp. i to je volba. A proto, i když si myslíme, že jsme v určité věci nerozhodli, přesto jsme rozhodnutí učinili. (Ricken, F., 1995)

Jak uvádí G. Lindsay, C. Koene, H. Qvreeide a F. Lang „... *etické hodnocení často představuje úkol vyvážit několik etických principů, zatímco dodržování zákona je jednodušší proces.*“ (Lindsay, G., Koene, C., Qvreeide, H., Lang, F., 2010, s. 40)

Etika jako zastřešující věda o morálce má významný vliv na rozhodování. Můžeme tedy říci, že etické a morální rozhodování je velmi složitým procesem, který se může radikálně podílet na struktuře a výsledku přijatého rozhodnutí. Jeho složitost je nejen v jeho samotné abstraktní povaze, ale i ve skutečnosti, že na něj mají vliv jak vnější (prostředí, kultura, společnost), tak vnitřní vlivy (emoce, myšlení, motivace).

Inspektoři by měli při výkonu inspekce náležitě přihlížet k etickým aspektům rozhodování a zásadně akcentovat obecné a sdílené mravní povinnosti vůči společnosti, neboť právě společnost je objednatelem pracovních činností inspektora. Podle L. Parrotta jsme při rozhodování silně ovlivňováni našimi dosavadními zkušenostmi i aktuálním porozuměním sobě samým a společnosti, ve které žijeme. A máme svoji skupinu přesvědčení, která naše jednání a rozhodování ovlivňuje. (Parrott, L., 2010)

Tabulka č. 4. Stádia morálneho vývoje inspektora profesionála

Inspektor	Východisko	Charakteristika
Formálne právni prístup	Co není zákonem výslovně zakázáno, je dovoleno	Inspektor se zaměřuje na to, aby výkon inspekce byl formálně právně v pořádku
Odpovědný přístup	Etické chování je prospěšné (společenský přínos)	Inspektor si je vědom, že formálně právní přístup k inspekci nestačí
Počátek etického přístupu	Lze konat správnou věc (společenské dobro)	Inspektor začíná chápat etické hodnoty, etické zaměření začíná být zřetelné
Etický přístup	Etika je součástí profese inspektora	Etická dimenze je součástí procesu inspekci

Zdroj: autor

V tabulce jsou popsány čtyři stádia morálního vývoje inspektora profesionála. V prvním stádiu je akcentován právní aspekt inspekce. Následně v dalších stádiích právní aspekt nehraje primární roli, dochází k postupnému morálnímu vývoji inspektora a uvědomování etických dimenzí inspekce. V posledním čtvrtém stádium se stává etická dimenze součástí profese inspektora a procesu inspekci.

„Etika vždy předbíhá právo a právo lze chápat jako minimum morálky. Do zákona, který vždy představuje jednoznačnost, lze vložit pouze to, co je výsledkem obtížného a často i dlouhou dobu hledaného řešení.“ (Haškovcová, H., 1996, s. 15) Jak uvádí P. G. Koocher a K. P. Spiegelová vztah mezi „právním“ a „etickým“, stejně jako mezi „protiprávním“ a „neetickým“ je komplikovaný a mnohdy nesouladný. Mnohé záležitosti morálky nemohou být sankcionovány nebo podpořeny právem. (Koocher, G. P., Spiegel, P. K., 1998) Podle autorů J. Těšinové, R. Žďárka a R. Policara *„Důvěru nelze založit právem. Právní normy mohou prostor pro důvěru pouze posilovat nebo redukovat.“* (Těšinová, J., Žďárek, R., Policar, R., 2011, s. 7) Právo je významný regulátor, ale nemůže všechny oblasti života upravit do všech detailů.

2. 6 Etické kodexy

Kodex je obecně soubor předpisů, norem a zvyklostí daného oboru. (Průcha, J., Švaříček, R., 2009). Ve spojení etický kodex se jedná o taková pravidla a normy, které se týkají morálky. Pro řadu profesí byly vypracovány kodexy vymezující normy chování a pravidla tak, aby byly dodržovány morální zásady daného oboru. Každý etický kodex tedy určuje mravní zásady jimž se mají podřizovat pracovníci dané profese a jednat podle něho.

S. Banks uvádí, že etický kodex je zčásti uznáním síly, kterou pracovníci mají, a která nebývá plně pochopena, obzvláště v souvislosti s profesními znalostmi a dovednostmi. Dále upozorňuje na důležitost kodexu v tvorbě ve smyslu společné identity a sdílených hodnot mezi profesionály. (Banks, S., 1995)

Autor I. Úlehla zmiňuje limity etických kodexů a jejich užitečnost vidí v prvním seznámení s problematikou etického hodnocení práce, tuto oblast však nelze zcela pojmut jakýmkoliv kodexem, protože ten musí být nutně zjednodušující. (Úlehla, I., 1996)

Žádný etický kodex nemůže upravovat řešení všech situací, ke kterým dochází v praxi. Může však být nápomocný při tvorbě úsudků a vědomí jednotlivců v situacích specifického rozhodování.

Podle G. P. Koochera a P. K. Spiegelové slouží kodexy také k ochraně klienta (např. sociálních služeb), když zdůrazňují respekt k soukromí, ochranu důvěrných sdělení atd. Vymezují také kompetence pracovníků tak, aby nemohlo docházet k zneužití jejich profesní „moci“. (Koocher, G. P., Spiegel, P. K., 1998)

Podpisem nebo přihlášením se k etickému kodexu se jednotlivec každé organizace zavazuje k dodržování konkrétních pravidel a postupů.

N. Bersoff uvádí, že ideálně by etický kodex měl poskytovat vodítka pro řešení morálních problémů, se kterými jsou členové té které profese konfrontováni, s primárním důrazem na ochranu společnosti té skupiny klientů, které tato profese slouží. (Bersoff, N., 2003)

Hlavním účelem etických kodexů je poskytovat těm, na které jsou zacíleny, specifické normy či vzory chování, jež mají být dodržovány. Pomáhat jednotlivcům rozvíjet potřebu rozmyšlet o svém chování v morální dimenzi.

Sestavit etický kodex není jednoduché, jak by se na první pohled mohlo zdát. I když je zřejmé, že „...*etické kodexy mají obsahovat: etické zásady profese /instituce či organizace/, specifické cíle a pravidla, jak jich dosáhnout s ohledem na cílovou skupinu klientů či občanů*“ (Haškovcová, H., 2006, s. 330-331) Problém tkví v tom, že je nutné, aby se se zásadami uvedenými v kodexu příslušní pracovníci také identifikovali. V posledních letech jsme svědky toho, že vznikla celá řada etických kodexů, ale jejich praktické uplatnění v praxi bývá sporné, někdy dokonce i nefunkční. J. Sokol uvádí „*Ale i etické kodexy, jistě užitečné jako připomenutí často nenápadných úskalí v našem jednání, jako inventář odpovědností, které na sebe jako jednající bereme, se někdy bohužel začínají chápat jako náhrada této odpovědnosti.*“ (Sokol, J., 2007, s. 257)

2. 6. 1 Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb³³

Etický kodex inspektorů sociálních služeb (dále jen „etický kodex inspektorů“) byl vytvořen jako výstup projektu Odboru sociálního začleňování MPSV s podporou Evropského strukturálního fondu „*Systém kvality v sociálních službách*“ v červenci 2007. Při jeho tvorbě bylo mj. čerpáno z Etického kodexu pro sociální práci – profesního sdružení pro sociální práci Velké Británie (British Association of Social Workers) blíže viz (<http://www.basw.co.uk/>)³⁴

Oficiálně byl etický kodex zveřejněn MPSV v červenci 2008. Je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat.

Etický kodex inspektorů je rozdělen na následující části:

- Poslání profese.
- Základní principy a předpoklady.
- Odpovědnost k profesi.
- Vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci.
- Vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci.
- Vztah k zadavateli inspekce.
- Týmové spolupráce – profesní vztahy.

Jednotliví inspektoři se při nástupu do funkce svým podpisem zavazují, že budou „svůj“ etický kodex dodržovat. Tímto aktem dávají mj. celé společnosti na vědomí, jaké

³³ Celé znění Etického kodexu inspektorů kvality sociálních služeb je uvedeno v Příloze č. 1.

³⁴ BASW-British Association of Social Workers, je největší profesní sdružení pro sociální práci ve Velké Británii, se sídlem v Anglii, Severním Irsku, Skotsku a Walesu.

je jejich poslání a že chtějí svoji profesi vykonávat ke spokojenosti uživatelů sociálních služeb a celé společnosti. I když lze se základním rámcem norem, uvedených v tomto etickém kodexu souhlasit, je možné některá doporučení zpochybnit. Například v 5. části kodexu pod názvem Odpovědnost ke své profesi, poukazují na druhý uvedený bod: „*Během výkonu inspekce není pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek*“. Domnívám se, že tyto a podobné věty do etického kodexu nepatří. Jedná se o zcela základní pravidla slušného chování a jednání. Jsem toho názoru, že takové ustanovení snižuje vážnost celého kodexu a i samotných inspektorů. Navíc je zákaz požívání alkoholu v pracovní době dostatečně ošetřen Zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

Autor J. Jankovský konstatuje, že etické kodexy můžeme obecně považovat za mravní normu, která je podporována silou veřejného mínění, ale jedince zavazuje pouze v jeho svědomí. Naplňování takové mravní normy je tak závislé na konkrétní osobnosti a může zahrnovat jak přísnější měřítko než sama stanovuje, tak i postoje liberálnější. (Jankovský, J., 2003) Etické kodexy jsou závazné v rovině mravní, nikoliv právní. Vymahatelnost je tedy sporná, i když některá porušení mohou být vedením dané organizace sankcionována. Jak píše K. Pope a M. Vasquezová, zohlednění etických kodexů patří sice k elementárním znakům kompetence, ale je třeba vědět, že jde o formální pravidla, nikoli plnohodnotnou náhradu aktivního a kreativního přístupu k naplnění etické zodpovědnosti. (Pope, K., Vasquez, M., 2007)

Výkon inspekcí kvality sociálních služeb je výkonem státní kontroly a řídí se Zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Z hlediska výkonu byla inspekce svěřena MPSV a krajským úřadům.³⁵ A proto i uvedené instituce mají vypracovány příslušné etické kodexy, které můžeme vnímat jako nástroje jisté institucionalizace. Základním dokumentem týkajícím se etických kodexů pro orgány veřejné správy v ČR je Usnesení vlády České republiky č. 270+P ze dne 21. března 2001. Usnesení obsahuje Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě, který se skládá ze sedmi článků. Vyhotovením kodexu bylo pověřeno Ministerstvo vnitra ČR. MPSV přijalo „*Kodex etiky zaměstnanců MPSV*“ s účinností od 1. 6. 2001. Kodex byl vydán formou příkazu ministra MPSV, viz Příloha disertační práce č. 2.

Etické kodexy v rámci jednotlivých orgánů státní správy (krajských úřadů) jsou

³⁵ Od 1. 1. 2012 je výkon inspekcí svěřen krajským pobočkám Úřadu práce.

zařazeny jako interní předpisy a objevují se jako součást pracovních a organizačních řádů. (Pellar, M., 2006) Například „*Kodex etiky zaměstnanců pardubického kraje*“ je přílohou č. 1 Pracovního řádu Krajského úřadu Pardubice a „*Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě*“ je přílohou č. 24 Pracovního řádu Krajského úřadu Hradec Králové.

Etické kodexy patří mj. také mezi nástroje institucionalizace norem. „*Etické chování ve veřejném sektoru liberálních demokracií je postaveno na základě držby (zastávání) úřadu. Veřejné úřady ztělesňují závazky a povinnosti, které odrážejí složité předivo ústavních, právních a politických odpovědností v chování veřejné správy*“. (Chapman, R., 2003, s. 191)

Přehled vybraných etických kodexů, které se zabývají ochranou práv klientů rezidenčních zařízení sociální péče:

Mezinárodní etický kodex sociální práce

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

Etický kodex sester, vypracovaný Mezinárodní radou sester

Etický kodex zdravotnického pracovníka nelékařských oborů

Etické normy v ošetrovatelském povolání

Etický kodex poskytovatelů sociálních služeb České republiky

Kodex profesionálního chování E. D. E. ³⁶

2. 6. 2 Význam etických kodexů

H. Haškovcová uvádí„*lze spatřovat další problém právě v tom, že existují*“. Dále ve své práci Etické kodexy – záchrana, past nebo módní formalita. In: Josef Kružík (ed.), *Vita activa, vita contemplativa. Janu Sokolovi k sedmdesátým narozeninám.*, upozorňuje na„*past, do které se v dobré víře o nápravu věcí dostává každý, kdo podlehne „zázračné moci“ etických kodexů*“. (Haškovcová, H., 2006, s. 332) Přestože lze v praxi pochybovat o míře účinnosti etických kodexů, tak jsem toho názoru, že celkově převládají pozitiva nad negativy. Etické kodexy nemohou zahrnout všechno možné neetické chování, tedy reagovat na všechny situace, které mohou nastat. Ale to, že jsou písemně vymezeny hranice žádoucího chování pro pracovníky organizace je určitým nastartováním celého procesu etického jednání a vůbec uvědomění si, že „něco“ takového existuje a že bychom to měli při svém chování brát v potaz.

³⁶ E.D.E. (European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly People), Evropská asociace ředitelů rezidenčních zařízení pro seniory, <http://www.ede-eu-org>.

Podle J. Průchy a R. Švaříčka písemné kodexy signalizuje vnějšímu světu, že vykonavatelé daného povolání, usilují o vyšší standard etického chování a tím i o lepší pověst. Vymezením žádoucího chování stanovují kodexy zpravidla jasné hranice, které znesnadňují zaměstnancům, aby případné neetické chování sami před sebou dokázali odůvodnit jako přijatelné. Etické kodexy svým způsobem usnadňují rozhodování v komplikovaných situacích zejména tehdy, kdy je třeba se rozhodnout rychle a bez možnosti porady s ostatními (Průcha, J., Švaříček, R., 2009) Vytvářejí prostředí, které napomáhá prosazování etických postupů v momentech, kdy jsou pracovníci nebo organizace konfrontováni s nepřijatelnými požadavky nebo nabídkami (např. „tlak“ na poskytnutí sponzorského daru jako podmínky přijetí zájemce do pobytového zařízení sociálních služeb). Mohou být kritériem, podle kterého je organizace posuzována. Dodržování jasně vymezených hranic a postupů může být snáze objektivně sledováno a hodnoceno uvnitř organizace i zvenku – uživateli a jejich příbuznými, médií a širokou veřejností. Závazek dodržovat stanovené principy zvyšuje důvěryhodnost organizace. Písemné kodexy, které jsou aktivně prosazovány a dodržovány, pomáhají vytvářet atmosféru důvěry v organizaci jako takovou i v její prohlášení a závazky. Podle názoru W. Robinsona a Ch. L. Reesera etické kodexy obsahují základní hodnoty profese a dávají tak svým způsobem veřejnosti najevo, že pro pracovníky, kterým jsou určeny mají etické implikace zvýšenou důležitost. (Robinson, W., Reeser, L. Ch., 2002) Autoři A. Carla a Ch. Grant popisují fakt, že etické kodexy se řídí převažující teorií a přesvědčením o vhodném a efektivním vztahu hranic, které vymezují. (Carla, A., Grant, Ch., 2009)

Kodex týkající se inspekce kvality sociálních služeb v Anglii

V prosinci 2010 CQC vydala kodex „*Code of Practice on confidential personal information*“ (volně přeloženo jako Kodex o nakládání s důvěrnými osobními informacemi). Kodex se týká dvou oblastí, první jsou funkce a pravomoci CQC a druhá, obsahově větší část upravuje získávání, zpracování, využívání, publikování, uchovávání a likvidaci důvěrných informací získaných v souvislosti s inspekcí. Kodex je rozdělen na deset kapitol. I když v kodexu není používán pojem etika, tak podle svého obsahu vykazuje znaky etického kodexu. Kodex je dostupný na adrese:

http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/media/documents/20101216_code_of_practice_on_cpi_final.pdf

2. 7 Kvalita v sociálních službách

Velké množství literatury zaměřené na problematiku kvality v sociálních službách se věnuje obecnému vymezení samotného pojmu kvalita a diskusi o různých přístupech ke kvalitě. Z hlediska zaměření této disertační práce je třeba rozdělit problematiku kvality na tu, která se týká sociálních služeb obecně a na tu, která se týká kvality života uživatele sociálních služeb a kvalitu pobytových zařízení sociálních služeb.

S pojmem kvalita se setkáváme ve všech činnostech lidského konání. Etymologicky bylo slovo kvalita převzato z latiny. Latinské *qualis* se dá přeložit jako „z jaké povahy“. Sjednotit názory na obsah pojmu kvalita je sám o sobě velmi složitý problém. Terminologie je komplikovaná vzhledem k rozličným systémům v hodnocení kvality v celém světě. Kvalitou jako takovou se zpočátku zabývaly především podnikatelské subjekty, s cílem zajistit si co největší tržby. Také otázky řízení kvality patřily spíše do komerční sféry. Sociální služby se však od komerční sféry v mnohém liší. Jsou dotovány z veřejných zdrojů, jsou často závislé na politických rozhodnutích (na místní i celostátní úrovni) a navíc se jedná o služby s velkou **etickou a hodnotovou dimenzí**.

Podle J. Karaffové je za kvalitní považována taková služba, která je vykonávaná kvalifikovanými pracovníky, poskytovaná s přiměřeným technickým a dalším vybavením, poskytovaná přiměřeně stavu uživatele, je přínosem pro zdravotní stav či kvalitu života, je přijatelná z hlediska hodnotové a emocionální rovnováhy a je řádně zdůvodnitelná a dokumentovaná. (Karaffová, J., 2004)

Komplexní představa o kvalitě vyjadřuje potřebu, aby určitá služba byla taková, jaká se očekává nebo vyžaduje. Jde o kvalitu jako naplnění určitých požadavků, což se může také nazvat vhodností k účelu. Jestliže použijeme toto pojetí pro definici kvality služby, pak musíme připustit dva následující kroky, jednak stanovení cílů a jednak zajištění jejich dosažení. (Rektořík, J., Šelešovský, J., 2003)

Obecně lze konstatovat, že současné pojetí kvality je spojováno se schopností organizace naplnit nebo překonat očekávání uživatelů a kvalita služby je nejčastěji definována jako rozdíl mezi očekáváním uživatelů týkajícím se služby a jejich vnímáním aktuálního výkonu služby. (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., 2004)

V posledních letech se synonymem pro kvalitu v sociálních službách staly standardy kvality. Míru kvality sociálních služeb, bychom mohli tedy definovat také jako pozitivní rozdíl od daných standardů. Kvalitou v sociálních službách, ale pochopitelně nejsou jen standardy kvality. Kvalita je pojem daleko širší. O. Matoušek uvádí, že v našich

podmínkách si organizátoři sociálních služeb slibují zvýšení kvality péče od standardizace sociálních služeb, nicméně kvalitní péče (služba), by měla být vyšší, než definovaný standard tehdy, když to situace uživatele vyžaduje. (Matoušek, O., 2008) Kvalita sociálních služeb je důležitá nejen proto, že bezprostředně zasahuje do kontaktů s lidmi, ale také proto, že jejich život určitým způsobem limituje.

Model kvality L. Gasterové a A. J. Squiresové vychází z přesvědčení, že pokud je kvalita prezentována a v praxi implementována fragmentovaně či zredukována jedním přijatým systémem kvality, účinnost a dopad požadovaných změn na pracovníky a příjemce služeb může být oslaben. Proto doporučují pro řízení kvality zaujmout eklektický přístup, tzn. vybrat z různých nástrojů to, co nejlépe zaručí systémovost, kterou předpokládá výše uvedený model. Autorky dále upozorňují, na nebezpečí redukce kvality jen na to, co je kontrolovatelné vytvořením inspekcí, rozvojem standardů, prováděním dotazníkových šetření spokojenosti apod. Podle nich jsou důležitější symptomy kvality a jejich měřitelnost a nikoliv zavádění konceptů kvality do praxe. Zaměření na monitoring a měření kvality bez akceptace zmiňovaných symptomů kvality může ve veřejném sektoru vytvořit novou byrokracii, aniž by byly zdokonaleny veřejné služby. (Gaster, L., Squires, J. A., 2003) Zmiňovaná byrokracie je právě i problém aplikace SQSS v praxi a následné inspekce kvality sociálních služeb v ČR, kdy zejména ze strany poskytovatelů přicházejí výhrady a kritika na nadměrnou administrativní zátěž, viz např.: „*O množství vyprodukovaného potištěného papíru se jedná při inspekci především. To dotvrzuje i předkládaný seznam podkladů pro inspekci, který podle vyjádření krajského úřadu ještě není úplný a vyžaduje shromáždění minimálně 35 druhů písemných materiálů včetně jejich převedení v elektronické podobě na CD.*” (Hanzl, V., 2008)

J. Sokol v eseji „*Papírový svět*“ popisuje, že ten druhý svět, který vytvářejí a spravují zejména úředníci, je daleko přehlednější a jasnější, dá se držet pěkně pohromadě v deskách nebo v počítači. Proto dává těm, kdo ho mají v rukou, velkou moc nad světem skutečným. (Sokol, J., Pinc, Z., 2003) Například jen inspekční zpráva z každé inspekce typu „A“ má průměrně 100 stran a vypracovává se ve třech výtiscích.

2. 7. 1 Kvalita života uživatele sociálních služeb

Kvalita života je velmi široký pojem a je těžko uchopitelný pro svou multidimenzionalitu a komplexnost. Každý člověk má jinou hierarchii hodnot a v každém období svého života klade důraz na jiné priority. Kvalita života uživatelů

sociálních služeb je téma, které v poslední době nabývá na významu. Zvýšená pozornost je věnována otázkám kvality života uživatelů pobytových sociálních služeb. Kvalita života obecně a kvalita života v souvislosti s věkem nebo zdravotním stavem je ve vzájemném vztahu.

Na kvalitu života se můžeme dívat ze dvou úhlů pohledů, a to objektivního a subjektivního. V poslední době se však upřednostňuje pohled subjektivní.

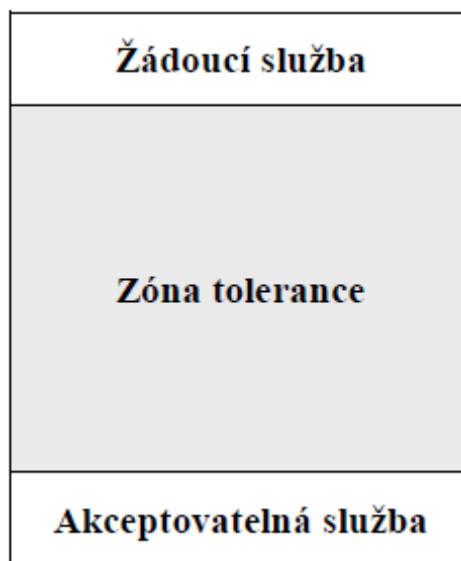
a) Objektivní pohled (dimenze kvality) – zahrnuje položky jako materiální zabezpečení, sociální podmínky života, sociální status a fyzické zdraví. Celkově jsou to ekonomické, sociální, zdravotní a enviromentální podmínky, které ovlivňují život člověka.

b) Subjektivní pohled (dimenze kvality) – vychází z jedincova vnímání svého postavení ve společnosti v souvislosti s kulturou, ve které žije a jeho hodnotovým systémem. Životní spokojenost je pak závislá na jeho osobních cílech, očekáváních a zájmech. (Vaďurová, H., Mühlpachr, P., 2005)

Když uživatel vstupuje do kontaktu s poskytovatelem a zajímá se o konkrétní sociální službu, tak si s sebou přináší určitá očekávání týkající se kvality požadované sociální služby. Následně při jejím čerpání dochází ke konfrontaci uživatelových očekávání s realitou. Očekávání jsou buď naplněna a dojde ke confirmaci nebo nenaplněna a pak dojde k disconfirmaci.

Podle L. L. Berryho a A. Parasuramana je třeba rozlišovat dvě úrovně očekávání uživatelů, žádoucí úroveň a akceptovatelnou úroveň. Žádoucí úroveň vyjadřuje na jaké úrovni by měla podle uživatele sociální služba být. Akceptovatelná úroveň představuje nejnižší úroveň sociální služby, kterou je uživatel ochoten přijmout. (Berry, L. L., Parasuraman, A., 1991)

Graf č. 7. Úrovně očekávání uživatelů



Zdroj: Berry L. L., Parasuraman, A., 1991, s. 58

Ve vztahu ke službě má uživatel řadu očekávání (např. chování pracovníků, konkrétní obsah služby, míru dostupnosti služby apod.) Zóna tolerance je pak u každého uživatele individuální a navíc se může měnit v čase. Odpovídá-li vnímaná kvalita služby pásmu tolerance, je uživatel ještě spokojen, i když samozřejmě je spokojenost nižší než v pásmu „žádoucí služby“.

Kvalitu nelze zlepšovat bez toho, aniž bychom znali současný stav úrovně poskytovaných služeb. Aplikace standardů sociálních služeb do praxe, jejich plnění, ale i hodnocení zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb, které jsou poskytovány uživatelům, které můžeme z mnoha důvodů označit za zranitelné.

Kvalita fungování organizace, (portfolio nabídky služeb a konkrétní systém poskytování služeb) je odlišná od kvality života uživatele sociální služby. Nabídka péče se stává hodnotou teprve tehdy, když pomáhá zlepšit **život jednotlivého uživatele**. Proto je dávana větší váha hodnotě, jakou má péče pro jednotlivé uživatele, aniž by se jakýmkoliv způsobem snižoval zájem o kvalitu nabídky péče. (Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV, 2001)

Na jedné straně stojí hledisko, že jedinou relevantní mírou kvality je to, co považují za důležité jednotliví lidé s postižením (sociálním nebo zdravotním). Na druhé straně stojí hledisko, že jedinou relevantní mírou kvality jsou objektivně zjištěné stupně a druhy postižení a z toho vyplývající druh a rozsah potřebné podpory a nakonec míra

podpory skutečně poskytované. Je jasné, že dlouhodobá expozice nepřírozenému prostředí vede k určité deformaci motivace uživatele. Trvale frustrované potřeby přestávají být uvědomovány a místo nich nastupují potřeby náhradní. Orientace na spokojenost příjemce služeb nese v sobě riziko překročení podpory nezbytné k vyrovnání šancí člověka s postižením. Rozšíření služeb nad tuto míru pak může vést ke ztrátě kompetence uživatele a k jeho nadbytečné závislosti na těchto službách, resp. k tzv. přepečování. Při kontrolní činnosti veřejného ochránce práv bylo zjištěno „přepečování“ v zařízeních, např. *„schopnému klientovi je vymačkávan pomaranč, namazán chleba, při tvůrčích aktivitách dělá činnost za klienta pracovník apod.“* (Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením, 2009, s. 64)

Posuzování adekvátnosti míry poskytnuté pomoci (podpory) a péče uživateli je mnohdy v praxi obtížné. Liší se totiž představy o tom, co by měl pracovník všechno ve vztahu k uživateli zajišťovat. To co pracovník považuje za podporu samostatnosti uživatele, to zase rodinný příslušník může považovat za nekvalitní péči a inspekce kvality zase například jako přílišné pečování, pro které se vžil pojem „přepečování“. Proto je nutné každý případ posuzovat individuálně. O. Matoušek zdůrazňuje, že kombinace metod při zjišťování kvality života je vždy vhodnější, než spoléhat se na validitu jedné metody. (Matoušek, O., 2008) H. Janečková uvádí *“Sledování vlivu různých faktorů na kvalitu života obyvatel rezidenčních zařízení pro seniory u nás bylo až dosud věnováno málo pozornosti. Jistě jde o fenomén velice komplexní a každé vyzdvižení jednoho či několika málo faktorů bude znamenat zjednodušení.”* (Janečková, H., 2007 s. 150) Posuzování kvality života má svůj význam a zejména interdisciplinární charakter oblasti kvality života nepochybně přispívá k lepšímu pochopení nejdůležitějších věcí člověka a jeho existence.

2. 7. 2 Kvalita pobytových zařízení sociálních služeb

Posláním pobytových zařízení je poskytování odborných a individuálně zaměřených sociálních služeb, které napomáhají k udržení, v některých případech i zvýšení, kvality života uživatelů a k prožívání smysluplného života. Na naplňování tohoto poslání se podílí především pracovníci v přímé péči. Pokud tedy mluvíme o kvalitě pobytových zařízení sociálních služeb je nutné si v této souvislosti vymezit pojem **jakost**. ČSN EN ISO 9000 definuje pojem jakost následovně: *„Jakost je stupeň splnění požadavků*

souborem inherentních znaků. *Inherentním znakem se rozumí vlastní, vnitřní znak objektu, o jehož jakost se jedná.*“ Kvalita není jakost. Je zřejmé, že z kvality nutně vyplývá jakost, ale z jakosti nevyplývá kvalita. Jakostí se definuje určitá skupina parametrů, které musí daný výrobek či služba splnit. Kvalita potom vypovídá o tom, jestli těchto parametrů bylo dosaženo či ne.

Jestliže pobytové sociální služby (veřejné i soukromé) nepřinášejí zisk a jsou hrazeny z veřejných zdrojů, neexistuje žádný jiný způsob zajištění a zvyšování kvality (jakosti) nežli regulování státem, s pomocí definovaných a implementovaných standardů sociálních služeb.

Pro zpřesnění je třeba uvést, že sociální služby mohou být, jak veřejným statkem, tak i tržním produktem. Poskytovatelem sociálních služeb mohou být dva typy organizací.

a) **Organizace neziskového sektoru:** zahrnují právnické osoby a nebyly zřízeny nebo založeny za účelem podnikání. Činnost organizací je upravena zákonem o sociálních službách a prováděcí vyhláškou.

b) **Organizace ziskové:** poskytují sociální služby na tržním principu.

Mezi oběma typy organizací existuje řada rozdílů, tím nejpodstatnějším je, že neziskové organizace mohou svými podnikatelskými aktivitami vytvářet zisk, který však musí být použit výhradně na cíle dané posláním organizace. Kromě rozdílů mají tyto organizace i mnoho společného. Nejdůležitějším společným jmenovatelem je, a na to bohužel řada neziskových organizací mnohdy zapomíná, služba uživateli („zákazníkovi“) a vzájemně výhodná směna. Dosáhnout tyto cíle v konkurenčním prostředí je však obtížné. (Molek, J., 2009) Poskytovatelem sociálních služeb může být i **fyzická osoba**, která má k této činnosti oprávnění podle zákona o sociálních službách.

Podíl neziskových organizací na trhu sociálních služeb je, a s velkou pravděpodobností i nadále bude, dominantní. Proto lze pozitivně hodnotit aktivitu Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, která v současné době realizuje projekt **Značka kvality**³⁷. Jedná se o hodnocení a certifikaci pobytové sociální služby, resp. domovů pro seniory, s cílem vytvořit systém monitoringu kvality (jakosti) v domovech pro seniory a marketingové značky kvality.

Ch. Pollit rozděluje systémy měření kvality na profesionální a manažerské. Profesionální systém je zaměřen na poskytovatele sociální služby a hlavními prvky jsou

³⁷ Značka kvality – systémový projekt, který běží od září 2009 a je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociálních služeb, resp. domovů pro seniory a zlepšení propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Ve Velké Británii je takový systém znám pod označením Comprehensive Performance Assessment.

inspekce a supervize. Managerský systém zahrnuje normy, podle kterých se kvalita služeb měří. (Pollit, Ch., 1997)

V poslední době se v oblasti hodnocení jakosti setkáváme s celou řadou různých modelů, které jsou implementovány i do sociální a zdravotnické oblasti. Mezi významné modely kvality patří např. ISO 9000, TQM, EFQM, CAF, PAN, Controlling nebo Balanced Scorecard. Podle International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro standardizaci, což je organizace, která definovala několik souborů standardů, z nichž nejznámější je systém ISO 9000, který popisuje základy systémů řízení kvality a obsahuje definice pojmů. Dále zde ještě uvádím ISO 13485 zabývající se managementem jakosti pro oblast zdravotnických prostředků. ISO 9000 je normou a zároveň nástrojem, který pomáhá organizacím zvyšovat kvalitu jak produktů, tak samotné organizace. Při hodnocení je posuzována shoda mezi normou a skutečným stavem organizace. Nutno poznamenat, že samotné uplatnění procesů kvality (jakosti) vycházejících z tržních procesů nevede přímo k jejímu zvýšení v prostředí sociálních služeb, kde nefunguje tržní mechanismus. Může to mít určitý dopad na konkrétní organizaci, ale nikoli na celý systém.³⁸ V sociálních službách se nemůže v plné míře uplatnit princip konkurence, který vývoj jiných typů služeb dynamizuje. Zákon o sociálních službách zvýšil participaci uživatelů na vlastním procesu sjednávání služeb. V sociálních službách se tak objevil tržní princip. Na základě něho je očekáván rozvoj a růst efektivity sektoru nestátně poskytovaných sociálních služeb.

2. 7. 3 Hodnocení kvality sociálních služeb

Termín kvalita se stává postupně jedním z nejfrekventovanějších v odborném diskursu, a to ve dvou spolu souvisejících rovinách. První je měření (hodnocení) kvality poskytovaných služeb, zejména možnost nastavení standardů kvality a jejich ověřování. A druhá rovina je zvyšování kvality jako specifická cesta soustavného zlepšování poskytovaných služeb. (Musil, L., Kubalčíková, K., Havlíková, J., 2009)

Cílem hodnocení kvality je odhalení slabých stránek, v poskytování sociálních služeb a směřování k nalezení vhodných doporučení a návrhů změn tak, aby bylo dosaženo zlepšení, případně odstranění nalezených nežádoucích praktik. (Rektořík, J.,

³⁸ Nejdůležitější normy pro řízení kvality a jakosti: ČSN EN ISO 9000, ČSN EN ISO 9001, ČSN EN ISO 9004.

Šelešovský, J., 2003) Kvalita má být zajištěna takovým způsobem a v takovém rozsahu, který odpovídá současnému odbornému poznání a možnostem společnosti.

Sociálních služby mají mít určitou kvalitu, která je zaručena všem uživatelům služeb. Vlastní hodnocení se provádí škálováním na stupnici mezi dvěma extrémními hodnotami, kdy na jednom pólu je 0 bodů, odpovídající hodnocení nedostatečně a na druhém pólu jsou 3 body odpovídající hodnocení výtečně.

Samotná kritéria hodnocení jsou ve dvojí rovině. Jednak v rovině objektivně zjistitelných dat a jednak v rovině dat subjektivnějšího charakteru. Z praxe mohu konstatovat, že převládá druhá rovina a hodnocení kvality poskytovaných služeb je vysoce subjektivní záležitostí. Co může jeden inspektor považovat za kvalitní, a je proto s průběhem služby spokojen, nemusí druhému inspektorovi stačit na naplnění určitého kritéria podle bodové škály. Odlišnosti v hodnocení vykazují jednotlivé kraje, protože výsledek hodnocení je ovlivněn mj. složením jednotlivých inspekčních týmů, kteří operují různými výkladovými stanovisky obsahu hodnocených kritérií, tedy míry jejich naplnění nebo nenaplnění a v rámci inspekčního týmu hledají koncensus pro výsledek daného hodnocení.³⁹ Tuto diskrepanci se MPSV snaží řešit pravidelnými metodickými poradami, které jsou prováděny dvakrát ročně pro inspektory úředníky krajských úřadů a dvakrát ročně pro inspektory specializované odborníky. Minimální právní ošetření této oblasti způsobuje rozdílnost postupů hodnocení jednotlivých kontrolních orgánů. MPSV provádí kontroly výkonu přenesené působnosti v oblasti inspekci, při kterých je kontrolováno dodržování zákonných ustanovení, nikoliv metodických postupů (doporučení), jejichž plnění nemůže MPSV vymáhat.

Dalším problémem hodnocení je, že není zajištěno pravidelné a opakované hodnocení kvality. Tím myslím, je-li v zařízení inspekce jednou provedena, pak trvá několik let, než je provedena inspekce další (s výjimkou případu, kdy je na poskytovatele podána stížnost týkající se péče o uživatele). Inspekce kvality v sociálních službách se začaly provádět v roce 2007. Po přijetí zákona o sociálních službách se předpokládalo, že do tří let projdou inspekci všechny poskytované sociální

³⁹ V roce 2009 vznikla při Radě hospodářské a sociální dohody ČR, (RHSD ČR), které je institucionalizovanou platformou pro vedení sociálního dialogu mezi vládou, odbory a zaměstnavateli, **Rada pro inspekci kvality sociálních služeb**, která je složena ze zástupců MPSV, Asociace krajů ČR, Odborového svazu zdravotnictví a sociální péče ČR, Unie zaměstnavatelských svazů ČR, poskytovatelů sociálních služeb, inspektorů a dalších odborníků. Posláním Rady pro inspekci kvality sociálních služeb je řešit problematiku oblasti inspekci kvality a vydávat stanoviska k řešeným problémům.

služby v ČR. Následně to bylo změněno s tím, že inspekci projdou alespoň všichni poskytovatelé a termín byl posunut na pět let. V současné době běží inspekce již šestým rokem a stále ještě nejsou provedeny u všech poskytovaných sociálních služeb. Prodlužováním termínu provedení a dokončení inspekci u všech zaregistrovaných sociálních služeb a v podstatě neúčinnou periodizací inspekci se značně snižuje účinnost celého systému hodnocení kvality.

Na doplnění uvádím zajímavou myšlenku D. Watsona, který ve svém článku mj. upozorňuje, že kontrola kvality nemusí být vždy vykonávána za účelem zvýšení kvality sociálních služeb, ale může být účelově používána k připravovanému provedení a následnému ospravedlnění, snížení počtu nebo zrušení některých sociálních služeb. (Watson, D., 2002)

2. 8 Profese inspektora kvality sociálních služeb

Profese je základní obor, resp. druh pracovní činnosti, vyžadující odbornou přípravu. Podle Slovníku sociální práce „*Profese je zaměstnání vyžadující zvláštní znalosti a dovednosti*“. (Matoušek, O., 2008, s. 156). J. Koubek chápe profesi jako synonymum pro pojem povolání⁴⁰, což je určitá činnost, pro kterou byl pracovník vyškolen. A také upozorňuje na časté zaměňování termínů zaměstnání a povolání, přičemž zaměstnání je druh práce, kterou pracovník vykonává bez ohledu na to, zda byl pro tuto práci vyučen. (Koubek, J., 2007) Podle J. Havlové představuje povolání soubor schopností, vědomostí a osobnostních rysů, potřebných k vykonávání určitého okruhu prací, který člověk získává odbornou přípravou a praxí. Je chápáno jako specifická aktivita, jíž se zajišťuje živobytí, a která zároveň může uspokojovat individuální potřebu seberealizace. (Havlová, J., 1996)

S profesí úzce souvisí **odborná (pracovní) způsobilost a kvalifikace**. Podle E. Bedrnové a I. Nového představuje odborná způsobilost všechny vlastnosti člověka, které souvisí s připraveností zvládat pracovní úkoly v rámci pracovního zařazení. Patří sem nejen znalosti, zkušenosti a dovednosti, ale i všeobecný rozhled, postoje a osobní vlastnosti. (Bedrnová, E., Nový, I., 2007)

⁴⁰ Pojem povolání je definován v ust. § 5 písm. f) Zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, který říká, že se jedná o standardizovaný souhrn pracovních činností podle jejich obvyklého seskupení na trhu práce, jejichž výkon předpokládá určitou odbornou a další způsobilost.

Kvalifikace se podle J. Koubka vztahuje pouze k odborné způsobilosti člověka, vzdělání se naproti tomu týká celkové osobnosti člověka, protože je orientováno i na sociální aktivity člověka. Autor vzdělání chápe, jako určitý trvalý znak osobnosti, který nesouvisí s prací, jež momentálně vykonáváme. Vzdělání a kvalifikaci nelze ztotožňovat, pro kvalifikaci je vzdělání základem. (Koubek, J., 2000)

Každý kvalitní výkon v jakékoli profesi je položen na širokém spektru kompetencí, kterými je profesionál vybaven. Kompetence je soubor předpokladů k určité činnosti. F. Hroník ve své práci vymezuje kompetence jako „*trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle*“. (Hroník, F., 2007, s. 61). V praxi je chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. (Havrdová, Z., 1999)

Profese inspektora sociálních služeb se odvíjí od zákona o sociálních službách, který zakotvil institut inspekce. Podle tohoto zákona vykonávají inspekce poskytování sociálních služeb úředníci krajského úřadu nebo MPSV a jejich externí spolupracovníci – specializovaní odborníci. Kvalifikační předpoklady a odborná způsobilost, nejsou upraveny normativem, ale vychází z podmínek stanovených MPSV pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb (dále jen „Seznam MPSV“). Profesionální praxe se dle C. Bismana odvíjí z normativních a morálních představ, které ukazují a vedou cestu k tomu, co je společensky dobré a co je špatné. (Bisman, C., 2004) Profese je tedy právě zakořeněna v hodnotách a etických principech. Autorky K. Healyová a G. Megherová upozorňují na potřebu podpory v naplňování obsahu profese a kladou důraz na další možnosti vzdělávání a zajištění supervize. (Healy, K., Meagher, G., 2004). Pokud bych měl krátce zhodnotit současnou situaci z hlediska zajištění dalšího vzdělávání a supervize pro inspektory, tak ji hodnotím jako nedostačující a podceňovanou.

Kompetence inspektora předpokládají osobnostní dispozice a získané zkušenosti, které by měl zájemce o inspektorskou činnost mít, již při vstupu do vzdělávacího programu pro inspektory. Specifické požadavky na profesionální výkon inspektora jsou tvořeny:

1. osobnostními předpoklady a schopnosti

- komunikativnost,
- schopnost se rozhodovat,
- schopnost pracovat v týmu,

- základní znalost řízení a organizačních struktur,
- ochota a zájem průběžně se vzdělávat,
- morální hodnoty.

2. dovednostmi

- administrativní dovednosti,
- práce s PC a potřebnou technikou,
- řidičské oprávnění.

3. specifickými znalostmi a schopnostmi

- znalost standardů kvality a jejich aplikace v praxi,
- orientace v platné legislativě,
- umění poskytovat zpětnou vazbu,
- znalost metodiky inspekcí,
- umět zpracovat kasuistiku,
- umět rozeznat podporu od kontroly,
- orientace v etickém kodexu profesionální práce a etice práce inspektora,
- schopnost rozeznávat a posuzovat dobrou praxi,
- schopnost referovat a informovat různé subjekty o výsledcích inspekce.

(Bílá kniha v sociálních službách, 2003)

Podle Ch. Clarka jsou důležité nejen kompetence a etické principy pro profesionální práci, ale také dává důraz na charakter pracovníka. (Clark, Ch., 2006). Profese inspektora představují poměrně široký záběr činností majících vztah k bezprostřední práci s lidmi. Jen velmi obtížně si proto tuto činnost dokážeme představit při absenci etických souvislostí.

2. 8. 1 Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb

2. 8. 1. 1 Vstupní vzdělávání

Zájemce o činnost specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb musí projít **vstupním vzděláváním**, které nepravidelně pořádá odbor sociálních služeb MPSV. Zájemce musí splňovat následující kvalifikační požadavky:⁴¹

⁴¹ Tyto požadavky jsou specifikovány v dokumentu „*Návrh kritérií pro vstup do vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb*“.

- a) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu nebo vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu,
- b) 5 let praxe v poskytování sociálních služeb,
- c) bezúhonnost,
- d) dále jsou před započítáním vstupního vzdělávání prověřovány osobnostní předpoklady pro stresovou a týmovou práci, znalost a aplikace standardů kvality sociálních služeb a motivace a podmínky pro budoucí výkon inspekční činnosti.

Vzdělávací program má rozsah cca 150 hodin rozložený na dobu šesti měsíců. Skládá se z teoretické a praktické části. Vzdělávání specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb bylo hrazeno z prostředků MPSV, Evropského strukturálního fondu (dále jen „ESF“) a od účastníků (náklady na cestovné). V roce 2010 a 2011 MPSV z úsporných důvodů nezajišťovalo žádný vzdělávací program pro nové specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb.

Od úspěšně vyškolených frekventantů je požadováno, aby byli připraveni po oslovení krajským úřadem nebo MPSV, plnit úlohu inspektora v rámci státní kontroly. Ten, kdo úspěšně absolvuje vzdělávání pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb a obhájí své portfolio před odbornou komisí, získá doporučení pro zápis do Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV.⁴² Na svém portfolio jsem pracoval průběžně od zapojení do vzdělávacího programu, tedy od září 2006 do února 2007. (Sládek, M., 2007)

Obsah vzdělávacího programu

Teoretická výuka (celkem cca 80 hodin)

Principy sociálního začleňování – 4 hod.

Zákon o sociálních službách – 8 hod.

Zákon o státní kontrole – 3 hod.

Právní normy související s inspekcí – 4 hod.

Kvalita sociálních služeb – 8 hod.

Metodika inspekcí – 10 hod.

Standardy č. 1 a 12 – 4 hod.

⁴² „Kritéria pro ukončení iniciálního vzdělávání a zápis do seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR”.

Týmová práce – 1 hod.

Prezenční výuka před třídní inspekci – 16 hod.

Prezenční výuka po třídní inspekci – 16 hod.

Závěrečné prezenční setkání – 6 hod.

Praktická výuka (celkem cca 65 hodin)

Jednodenní šetření před inspekci (včetně přípravy) – 15 hodin

Třídní inspekce (včetně přípravy) – 35 hodin

Jednodenní šetření po inspekci (včetně přípravy) – 15 hodin

Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb zajišťovalo pro MPSV konsorcium firem: EuroProfis, s. r. o.; Hestia, o. s.; Vzdělávací centrum pro veřejnou správu, o. p. s.; INSTAND, o. s. Při vzdělávání byl na oblast etiky vyčleněn časový rozsah 1,5 hodiny, tedy seminář „Etika v sociální sféře“ a obsahoval téma hodnot, norem, symbolů a kultury organizace. Prostor pro výklad a diskusi o etickém kodexu inspektorů byl zredukován v rámci teoretické části na cca půl hodiny, což činí cca 0,30 % celkové časové dotace na vzdělávací program. Pozornost, která byla věnována tématu etiky, byla dle mého názoru nedostačující, resp. neodpovídala významu, kterou má pro profesi inspektora. Inspektoři mají totiž značnou pravomoc (moc), ve srovnání s většinou vedoucích pracovníků v sociálních službách. Každý inspektor přichází v praxi do styku s velkým počtem pracovníků a uživatelů sociálních služeb a musí nutně řešit i celou řadu etických situací, které jsou nezřídkou dilematické.

2. 8. 1. 2 Průběžné vzdělávání

Inspektor má povinnost účastnit se průběžného vzdělávání alespoň v minimálním rozsahu, což znamená, absolvovat za jeden rok supervizi, obsahově zaměřenou na téma inspekci, kterou si zajistí inspektor sám. Forma a četnost supervizí závisí na náročnosti a počtu inspekci, které inspektor v průběhu roku vykonal. Inspektor zdůvodní svůj postup v ročním výkazu průběžného vzdělávání. Autoři S. Page a V. Wosket uvádějí supervizi jako jednu z důležitých specifických činností v řízení lidských zdrojů. (Page, S., Wosket, V., 1994) Supervize je také základním profesionálním nástrojem reflexe a sebereflexe pro všechny pracovníky, kteří pracují s lidmi. Proto byla u inspektorů

stanovena povinnost absolvovat supervizi, i když můžeme diskutovat o tom, zda četnost 1x za rok je dostačující.

Dále pak je inspektor povinen účastnit se výroční konference pořádané MPSV koncem kalendářního roku. Účelem konference je předávání aktuálních informací o koncepčním a legislativním vývoji v oblasti kvality a inspekcí poskytování sociálních služeb. Poslední povinností je, alespoň jedenkrát za kalendářní rok, zúčastnit se konzultačního setkání MPSV (celkem jsou ročně pořádána dvě konzultační setkání). Účelem těchto setkání je možnost projednat aktuální problémy související s inspekcemi a sjednocování inspekčních postupů a výkladu standardů. V případě, že program vzdělávání není vypsán ze strany MPSV, je inspektor této povinnosti zproštěn. MPSV může jako započitatelný seminář uznat i jiné akce (a to před jejich konáním a za podmínky možné účasti všech inspektorů a zástupců MPSV). Povinnost průběžného vydělávání se nevztahuje na inspektory úředníky krajských úřadů a MPSV.

2. 8. 2 Seznam specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb

Fyzická osoba vedená v Seznamu MPSV musí dodržovat stanovená pravidla a je zapsán jen inspektor, který:

- a) Absolvoval vzdělávací program pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb.
- b) Úspěšně zakončil vzdělávání tj. má výsledek obhajoby portfolia s doporučením k zápisu do Seznamu MPSV.
- c) Přijal zásady etického kodexu inspektorů, zavázal se svým podpisem plnit etický kodex.
- d) Zavázal se jedenkrát ročně předkládat výkaz o činnosti inspektora.
- e) Přijal povinnost dodržovat a používat metodiku inspekcí.
- f) Přijal povinnost účastnit se průběžného vzdělávání.
- g) Poskytl svá základní data a souhlas k jejich zveřejnění, přijal závazek tato data aktualizovat.
- h) Přijal povinnost absolvovat jedenkrát za pět let kolokvium před komisí MPSV.

Celkem bylo k 31. 12. 2011 vedeno v Seznamu MPSV 105 inspektorů a z toho je 76 aktivních (ostatním byla činnost pozastavena nebo ukončena). Poslední aktualizace

Seznamu MPSV byla provedena ke dni 10. 3. 2011. V Seznamu MPSV nejsou vedeni inspektoři úředníci MPSV a krajských úřadů (jejich seznam je veden zvlášť a není přístupný veřejnosti). Seznam MPSV je dostupný na příslušné webové adrese: (http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze_inspektoru_10032011.pdf)

MPSV zastává jednoznačně stanovisko, že v inspekčním týmu by měl být vždy přítomen, alespoň jeden inspektor – specializovaný odborník, tedy inspektor zapsaný na Seznamu MPSV.

2. 8. 3 Vlastní výkon profese inspektora

Inspektor prakticky vystupuje ve třech rolích: jako poradce, kontrolor a vyšetřovatel. Žádoucí je samozřejmě role kontrolora, obě další role představují exes.

Role **poradce** – inspektor je spíše „partnerem“ poskytovatele a jeho činnost je poradenská, konzultační a podpůrná. Především trpělivě vysvětluje, jak mají být jednotlivé oblasti standardů aplikovány v praxi, co mají obsahovat písemné dokumenty poskytovatele apod.

Role **kontrolora** – inspektor je „kontrolorem“ poskytovatele, když podle zákona o státní kontrole zjišťuje skutečný stav věci. A šetří při tom práva a právem chráněné zájmy kontrolovaných osob. Kontrolor = inspektor „profesionál“.

Role **vyšetřovatele** – jeho role je „detektivní“, protože chce za každou cenu něco najít a dokázat tak, že něco u poskytovatele nefunguje. Tuto činnost můžeme označit za policejní nebo až inkviziční. Třetí role je nejčastěji kritizována a medializována, pro ilustraci jsem vybral tři reakce poskytovatelů, kteří mají praktickou zkušenost s inspekcí, rolí vyšetřovatele:

V. Hanzl v časopisu *Rezidenční péče*⁴³ uvádí „*Na klienta je tak vyvíjen určitý nátlak, kdo by se odvážil odmítnout. Vystresovaný uživatel pak v určené době napochoduje před inkvizitora, pardon, chtěl jsem říci inspektora a řekne mu přesně to, co si myslí, že chce inspektor slyšet.*“ (Hanzl, V., 2008)

„*Při rozhovorech inspektorů s vedením zařízení, kterých jsem se přímo účastnila, jsme si s moji nadřízenou připadaly jako u výslechu StB. Tento výslech trval bezmála tři hodiny bez přestávky, další den pak znovu, a já osobně jsem si po těchto sezeních připadala, že jsem podle gest a netaktních poznámek inspektorů největší darebák*

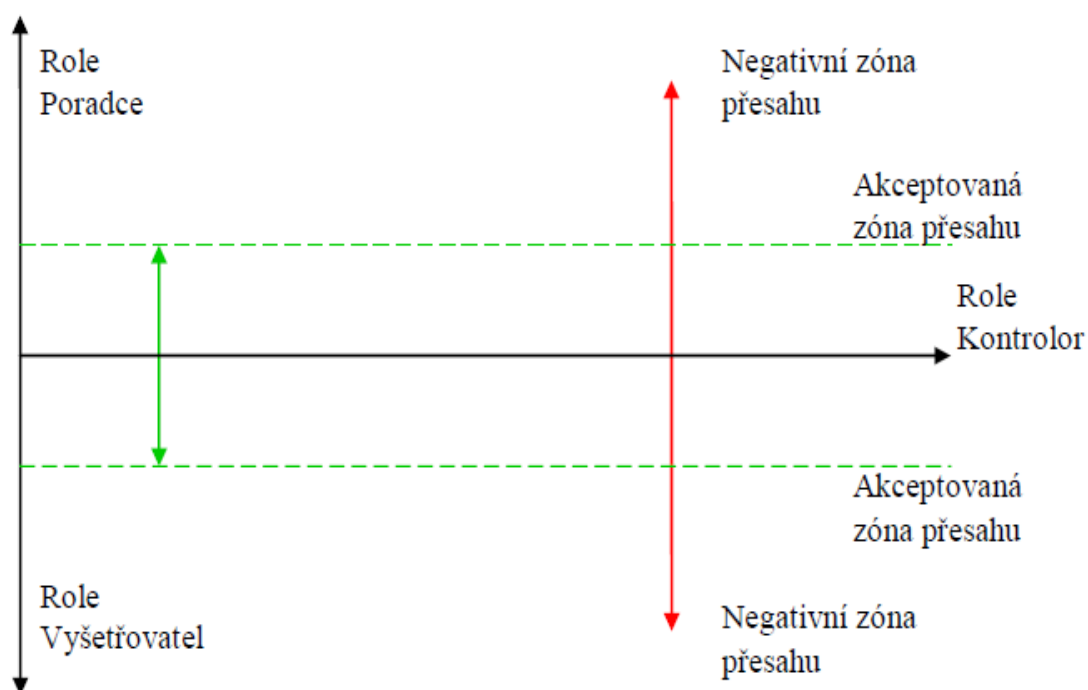
⁴³ Časopis **Rezidenční péče** je odborný čtvrtletník pro management ústavů sociální péče, který vydává MARCOM spol. s r. o. , Praha 10

a zločinec. Stejný pocit měly všechny mé kolegyně, které se účastnily jiného sezení s inspektory.“ (Šaufová, J., 2009)

„Bylo zjištěno kontrolování skutečností, jež byly nad rámec kontrolované povinnosti, a v neposlední řadě i značně subjektivní přístup k hodnocení stejných kritérií v závislosti na kraji či osobě inspektora“. (Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb, 2008, s. 2)

Podle B. Williamse se vzorce chování můžou u jedince až protikladně lišit podle toho ve které sociální skupině se zrovna nachází. (Williams, B., 2006) V oblasti inspekcí to je patrné u některých inspektorů specializovaných odborníků, kteří jednak vystupují v roli poskytovatele sociální služby (často jako vedoucí manažeři) a jednak jako inspektoři. Jiný přístup inspektora je aplikován ve „vlastním“ zařízení a jiný přístup v „cizím“ zařízení. Podle Ch. Becketta a A. Maynarda je profesní rovina nositelem dalšího rozměru hodnot, který je odlišuje od hodnot v osobním životě. (Beckett, Ch., Maynard, A., 2005)

Graf č. 8: Schéma rolí inspektora



Zdroj: autor

Uvedené schéma znázorňuje jednotlivé role inspektora a jejich přesahy. Žádná role není úplně vyhraněná, podstatná je právě míra přesahu rolí, která je buďto ještě akceptovatelná nebo se už nachází v negativní zóně přesahu a nelze ji tolerovat.

Vzhledem k tomu, že působím v oblastí inspekcí od jejich počátků a velmi pečlivě tuto oblast sleduji i po stránce personálního zajištění, tak ji mohu v tomto směru kvalifikovaně kvantifikovat. Současný stav bych zhodnotil takto: poradců je 25 %, kontrolorů je 60 % a vyšetřovatelů je 15 %. Potěšující je, že klesá počet vyšetřovatelů, kteří se přesouvají do role kontrolorů. Počet poradců se také mírně snížil, resp. spíše zakonzervoval.

Jak uvádí G. V. D. Laan: *„I uvnitř profese se odehrává část společenského boje o průběh hranice mezi systémem a životním světem. Tento boj může být vyloučen pouze tehdy, jestliže profesní síla popře svou roli společensky jednající osoby”*. (Laan, V. D. G., 1998, s. 235)

Společenské ohodnocení profese inspektora

Profese inspektora kvality sociálních služeb je novou profesí, a dosud není ani samostatně vedena v katalogu prací. O to důležitější je pečovat od samého začátku o udržování a zvyšování dobré pověsti tohoto náročného povolání. Na MPSV byla v červenci 2008 ustanovena Komise pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV⁴⁴ (dále jen „komise“). Komise může za určitých podmínek přijmout také sankční rozhodnutí, a to v podobě následujících opatření:

- veřejné napomenutí specializovaného odborníka – inspektora kvality,
- pozastavení činnosti specializovaného odborníka – inspektora kvality (je možné jen ve dvou následujících případech nejdéle na 1 rok v období 3 let),
- výmaz specializovaného odborníka – inspektora kvality ze Seznamu.

Komise je kompetentní k řešení chování a jednání specializovaných odborníků. Co se týká inspektorů úředníků KÚ a MPSV, tak případné stížnosti na jejich činnost jsou v příslušné kompetenci konkrétního úřadu.

Značnou roli v hodnocení vážnosti povolání mají takové charakteristiky, jako je společenská prospěšnost, náročnost a odpovědnost určité profese. Autor Z. Dyrtrt konstatuje, že je třeba netolerovat neetické chování jiných, přestože se nás to nedotýká. Eliminovat a ignorovat ty, kteří se neeticky chovají. Zakládat nebo využívat existující profesní sdružení k osvětě, prosazování principů etického chování a tím ovlivňovat prostředí zevnitř subjektů. (Dyrtrt, Z., 2006)

⁴⁴ Statut a jednací řád komise MPSV lze najít na adrese:
(http://www.mpsv.cz/files/clanky/6887/statut_jednaci_rad.pdf)

Udržování a zvyšování vážnosti profese inspektora, lze například zajistit:

- a) Vytvořením profesního sdružení inspektorů kvality sociálních služeb České republiky.
- b) Nastavením systému atestací a certifikací, které budou podmínkou pro vstup do profesního uskupení a dozorem nad kvalitou profesně etické přípravy.
- c) Profesně etickou samoregulací (psaná pravidla a kontrola jejich dodržování) – mj. je nutné provést revizi současného etického kodexu inspektorů. (Sládek, M., 2008)

V rámci společenského kontextu profese inspektora považují za důležité, zmínit se i o prestiži. Pojem prestiž lze vysvětlit jako váženost, jíž se lidé ve společnosti těší. Prestiž bývá často ztotožňována s pojmem sociální status, i když spíše je indikátorem sociálního statusu. (Jandourek, J., 2001) Od pojmu prestiž musíme oddělovat pojem úcta, která je vztahována k jedné určité osobě, kdežto prestiž se váže k pozici. Pokud tedy hodnotíme prestiž povolání, tak hodnotíme prestiž dané pozice a ne osoby, která tuto pozici zastává. Podle M. Tučka a P. Machonina lze prestiž povolání chápat ve dvou vzájemně spjatých sociálních funkcích. V první je na prestiž povolání nahlíženo jako na projev subjektivní dimenze objektivně existující vertikální sociální diference zaměstnání a profesí. V druhé funkci je na prestiž povolání nahlíženo jako na relativně ustálenou strukturu morálních kompenzací za výkon profesně-pracovní role, kterých se jednotlivým povoláním dostává od společnosti, paralelně s kompenzacemi materiálními. (Tuček, M., Machonin, P., 1993)

Finanční ohodnocení profese inspektora

Finanční odměňování inspektorů za inspekční činnost je diferenciováno podle zařazení inspektora a to následovně:

a) Inspektoři specializovaní odborníci

Podle stanoviska MPSV⁴⁵ jim byla od začátku provádění inspekcí (druhá polovina roku 2007) vyplácena odměna ve výši 450 Kč za 1 hodinu práce. Následně (od roku 2008) byla hodinová taxa zaokrouhlena na částku 500 Kč za 1 hodinu práce (tato částka je včetně veškerých nákladů inspektora, např. cestovné, stravné apod.).

⁴⁵ Stanovisko MPSV, odboru sociálních služeb, ze dne 7. 5. 2007, pod Č. j.: 2007/32163-222.

b) Inspektoři úředníci KÚ a MPSV

Jejich odměňování se řídí podle Nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „nařízení vlády č. 564/2006 Sb.“).

1) Inspektoři úředníci KÚ

Bývají zařazení podle různé systematiky jednotlivých krajských úřadů a dle charakteru vykonávané práce (často mají kumulované funkce) nejčastěji v rozpětí tříd 9. až 11. a platový stupeň je stanoven dle uznané praxe. Ve svých výpočtech celkově vycházím z průměrných údajů.

Výsledkem je rozmezí částky za 1 hodinu práce od 110 Kč do 130 Kč.

2) Inspektoři úředníci MPSV

Jsou zařazení rovněž podle nařízení vlády č. 564/2006 Sb., s přihlédnutím k charakteru vykonávané práce v rozpětí tříd 11. až 12., a platový stupeň je také stanoven dle uznané praxe, (při výpočtech jsem použil stejný model jako u inspektorů úředníků KÚ)

Výsledkem je rozmezí částky za 1 hodinu práce od 130 Kč do 160 Kč.

Budeme-li počítat s horním průměrem, tak rozdíl v odměňování za výkon inspekce mezi inspektory specializovanými odborníky a inspektory úředníky KÚ činí cca **385 %** a u inspektorů úředníků MPSV cca **313 %**.

Inspektor úředník KÚ nebo MPSV působí v inspekčním týmu vždy jako VIT (po celou dobu inspekce zodpovídá za celý inspekční tým, navíc musí řešit případné námitky proti inspekční zprávě, vyřízení správního deliktu v případě udělení pokuty apod.). Jeho odpovědnost (i počet povinností podle metodiky inspekce) je daleko vyšší než odpovědnost ČIT.

Uvedená diferenciacie v odměňování vytváří velmi nerovné postavení v rámci jedné profese a v praxi přináší určité komplikace, zejména jde o fluktuaci inspektorů úředníků KÚ.

3. Výzkumná část

Výzkum jsem rozdělil na dvě části: kvantitativní výzkum – dotazníkové šetření⁴⁶ a kvalitativní výzkum – polostrukturované rozhovory. Stanovený cíl a konkrétní dílčí cíle předložené disertační práce jsou uvedeny v kapitole 1. Cíl práce a metodika.

Koncepce výzkumu byla ovlivněna tím, že analogické šetření nebylo v ČR provedeno. Proto výsledky mého šetření nelze ani komparovat s jinými. Podařilo se mi najít pouze dvě práce, které se částečně tímto tématem zabývají (diplomová práce z Ostravské univerzity v Ostravě a bakalářská práce z Univerzity Palackého v Olomouci), blíže viz kapitola 4. Výsledky a diskuse.

Předpokládám, že mé závěry by mohly značnou měrou přispět k řešení etických otázek inspekce kvality v pobytových sociálních službách.

3. 1 Dotazníkové šetření

S ohledem na vytyčené cíle práce, zjištění ovlivňujících faktorů a výsledky předvýzkumu byly v disertační práci k vybrané problematice stanoveny praktické hypotézy, jimž odpovídají otázky kladené v dotazníku, viz Příloha č. 4.

3. 1. 1 Cíle kvantitativního výzkumu

Níže uvedené okruhy jsou obsahově rozděleny podle dílčích cílů. V rámci každého dílčího cíle jsou uvedeny výsledky odpovědí na otázky vztahující se k tomuto dílčímu cíli. Dále jsou zde uvedeny jednotlivé hypotézy, týkající se dané tematiky s uvedením výsledků šetření. Každý okruh obsahuje samostatný závěr.

Okruhy dané problematiky

Okruh A - Otázky spojené s etickými aspekty práce inspektora, profesí inspektora a problematikou inspekcí v rezidenčních zařízeních

Okruh B - Otázky spojené se vzděláváním inspektorů v oblasti etiky

Okruh C - Otázky zjišťující preference hodnot inspektorů

Okruh D - Demografické otázky

⁴⁶ V dotazníku je pro uživatele sociálních služeb používán pojem „klient“. Jinak je v disertační práci používán pojem „uživatel“.

Okruh A obsahuje celkem 6 hypotéz a okruh B celkem 2 hypotézy.

Okruh A – hypotézy

- A-H1.** Chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je závislé na délce praxe inspektora.
- A-H2.** Vnímání vztahu inspektor versus zadavatel inspekce jako potencionálně konfliktního je ovlivněno zařazením inspektorů.
- A-H3.** Na neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení nemá vliv pohlaví inspektorů.
- A-H4.** Zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ není ovlivněno délkou praxe inspektora v sociálních službách.
- A-H5.** Posouzení náročnosti inspekční činnosti v pobytových službách oproti inspekční činnosti v ostatních sociálních službách je ovlivněno pozicí inspektora v inspekčním týmu a počtu inspekci provedených v této pozici.
- A-H6.** Na vlastní hodnocení etického kodexu inspektorů nemá vliv zařazení inspektorů, kteří etický kodex hodnotili.

Okruh B – hypotézy

- B-H1.** Zařazení inspektora má vliv na jeho hodnocení dosažené úrovně vzdělání v oblasti etiky.
- B-H2.** Zařazení inspektora ovlivnilo vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora.

3. 1. 2 Časový plán

Vlastní kvantitativní výzkum byl rozdělen do šesti základních etap:

Etapa č. 1.: Příprava podkladů, konstrukce dotazníku – květen 2010 až duben 2011.

Etapa č. 2.: Předvýzkum byl realizován v době od května do července 2011.

Etapa č. 3.: Úprava dotazníku na základě výsledků předvýzkumu, srpen 2011.

Etapa č. 4.: Dotazníkové šetření probíhalo v období září až říjen 2011.

Etapa č. 5.: Zpracování a analýza dat probíhalo v období listopad 2011 až leden 2012.

Etapa č. 6.: Interpretace dat, závěry – únor až duben 2012.

3. 1. 3 Metodika výzkumu

Dotazníkem zjišťujeme postoje, názory, případně i znalosti a informovanost určitého okruhu lidí o určitých problémech. Dotazníky mohou být zaměřeny i na hodnocení různých institucí, programů a opatření. V některých případech mohou respondenti vypovídat i o svých vlastních zkušenostech, což je právě využito v této disertační práci.

Objektivní výsledek dotazníkové metody závisí na teoretické bázi, z níž tazatel vychází a z promyšlené vědecké hypotézy, která je určujícím podkladem ke stylizaci otázek, aby postihovaly podstatné rysy zkoumaných jevů a procesů. (Somr, M., 2007)

J. Reichel upozorňuje na důležitost vzhledu dotazníku, aby u respondenta vzbudil zájem a už předem jej neodradil od rozhodnutí jej vyplnit. Dochází k závěru, že vzhled, „vizuál“ výrazně zvyšuje návratnost dotazníku. (Reichel, J., 2009) Při vytváření konstrukce dotazníku jsem k těmto doporučením přihlížel a snažil jsem se právě značnou obsáhlou dotazníku zjednodušit grafickým provedením a barevností.

Vyšší návratnosti dotazníků, než prostřednictvím pošty dosahuje dotazování elektronickou poštou (CAMI – Computer Assisted Mailing Interviewing). A graficky lze dotazník upravit lépe rovněž v elektronické podobě než v tištěné. To byly také hlavní důvody, proč jsem tento postup zvolil pro svůj výzkum. Zajištění reprezentativnosti je u dotazníků největším úskalím. Výhodou dotazníku je, že lze zjistit názory velkého počtu lidí. Odpovědi lze porovnávat, třídit podle jednotlivých skupin, hledat mezi nimi souvislosti. Nevýhodou je, že není možné jít do hloubky a zkoumat, proč dotázaní (respondenti) vyslovili určité názory a jak tyto názory vznikají.

Sestavil jsem dotazník, který má celkem 42 otázek. Volil jsem převážně otázky s uzavřenými odpověďmi, ve kterých si respondent vybírá mezi dvěma, či více alternativami, polootevřené, kde může volit z nabízených variant, ale má možnost volit i vlastní alternativy a zařadil jsem i otázky otevřené, kde respondent odpovídá dle vlastního úsudku. Z důvodů zjištění pravdivých a objektivních odpovědí jsem zvolil dotazník anonymní.

Struktura dotazníku - dotazník je primárně členěn do 4 hlavních částí: část A obsahuje celkem 26 otázek, část B 4 otázky, část C 2 otázky a část D 10 otázek. Dotazník včetně průvodního dopisu je přiložen jako Příloha disertační práce č. 3. a 4.

3. 1. 4 Předvýzkum

V předvýzkumu si máme ověřit účinnost nástrojů, které hodláme použít, v tomto případě srozumitelnost otázek v dotazníku. Každá otázka je pro každého rozdílně přijatelná a ne stejně srozumitelná. M. Disman doporučuje: „*Předvýzkum by měl být nezbytnou součástí každé výzkumné akce*“. (Disman, M., 1993, s. 122)

Předvýzkum byl realizován v období od května do července 2011. Ze seznamu specializovaných odborníků jsem vylosoval 10 inspektorů, ze seznamu inspektorů úředníků krajských úřadů jsem vylosoval 7 inspektorů a ze seznamu inspektorů úředníků MPSV jsem vylosoval 1 inspektora. Při losování jsem přihlédl k poměrnému zastoupení všech skupin inspektorů. Osobně, e-mailem a telefonicky jsem požádal vybrané inspektory o spolupráci, resp. o zapojení do předvýzkumu. Následně jsem jim přeposlal dotazník s pokyny pro vyplnění a požádal je o vyjádření se k jednotlivým oblastem a konkrétním otázkám.

Z oslovených inspektorů reagovalo 7 inspektorů specializovaných odborníků, 3 inspektoři úředníci krajských úřadů a 1 inspektor úředník MPSV. Komunikace ve většině případů probíhala e-mailem a následné upřesnění telefonicky, výjimečně osobně.

Cíle předvýzkumu:

- ověřit, zda zkoumané osoby porozumí všem zadaným pokynům práce s dotazníkem,
- ověřit, zda zkoumané osoby porozumí předloženým otázkám tak, jak je požadováno,
- posoudit, zda není třeba dotazník doplnit o další otázky,
- ověřit si, zda se sesbírané údaje dají správně vyhodnotit, tzn. vyzkoušet si matematicko-statistickou proceduru potřebnou na jejich zpracování.

V rámci předvýzkumu jsem také zjišťoval možný rozdíl v posuzování konkrétního pojmu dvěma zkušenostně odlišnými skupinami (inspektoři úředníci versus inspektoři specializovaní odborníci), jednalo s o pojem **moc**, vzhledem k tomu byla upravena formulace celé otázky č. 2 A. Problematika obsažená v otázce č. 8 A. a 14 A. byla zařazena do dotazníku na základě doporučení inspektorů.

Lze konstatovat, že provedený předvýzkum splnil svůj plánovaný účel a potvrdil funkčnost zvoleného výzkumného postupu. Zároveň jsem díky němu posbíral potřebné zkušenosti pro další etapy svého výzkumu. Není záměrem disertační práce, abych detailně prezentoval konkrétní výsledky proběhnutého předvýzkumu. Důležité je, že podstatná zjištění, která by pomohla zvýšit výzkumnou citlivost byla implementována

do konstrukce dotazníku před započítím vlastního dotazníkového šetření.

3. 1. 5 Výzkumný vzorek

„*Maximalizace variability nezávisle proměnné znamená, že provedeme záměrný nebo spíše účelový výběr; spíše než náhodný výběr.*“ (Punch, K. F., 2008a) Do výzkumu jsem zahrnul všechny inspektory kvality sociálních služeb v České republice, kteří vykonávali tuto činnost k datu 31. 8. 2011. Jednalo se o inspektory úředníky MPSV, úředníky krajských úřadů a inspektory specializované odborníky. Vycházel jsem ze seznamů, které jsou vedeny na MPSV a z výzkumu jsem vyřadil inspektory, kteří mají svoji činnost pozastavenou nebo zastavenou. V případě inspektorů úředníků krajských úřadů jsem dále oslovil (e-mailem) se žádostí o aktualizaci údajů na seznamu všechny vedoucí odborů sociálních věcí krajských úřadů v ČR. Na základě zjištěných informací jsem provedl úpravu výzkumného vzorku, celkový počet inspektorů oslovených se žádostí o zapojení do výzkumu byl 117.

3. 1. 6 Metoda sběru dat

Pro sběr dat jsme vytvořil anonymní adresu (link),⁴⁷ z níž respondenti odesílali vyplněné dotazníky. Všem inspektorům jsem zaslal e-mailem průvodní dopis k dotazníkovému šetření, viz Příloha č. 3. disertační práce.

Návratnosti rozesílaného dotazníku zvyšuje „follow-up“, což znamená, že po určitém počtu dnů, obvykle po 14 dnech, respondenti, kteří dotazník vyplněný nevrátili, se „urgují“. Původně jsem plánoval provést dotazníkové šetření pouze v měsíci září 2011, ale vzhledem k nízké návratnosti dotazníků jsem termín dotazníkového šetření prodloužil o jeden měsíc – říjen 2011. Follow-up jsem použil dvakrát a vzhledem k tomu, že nebylo možno identifikovat, který inspektor na dotazník reagoval a který ne, tak jsem pokaždé rozeslal e-mailem žádost o vyplnění dotazníku znovu všem inspektorům.

⁴⁷ <https://docs.google.com/spreadsheet/viewformformkey=dHhDSE16MmEtWFNRbGJWWW4xb1M1QWc6MQ>

3. 1. 7 Metoda analýzy dat z dotazníkového šetření

Nejprve byla provedena kontrola odpovědí respondentů na dotazník. Odpovědi na otázky v části A, B, C byly „povinné“ a v části D „nepovinné“. V části dotazníku A: všichni respondenti odpověděli na všechny otázky. V části dotazníku B: jeden respondent neodpověděl na otázku 4 B. V části dotazníku C: jeden respondent neodpověděl na otázky 1 C. a 2 C. vůbec a dalších pět respondentů vyplnilo odpovědi nesprávně (v rozporu se zadáním). Vzhledem k tomu bylo těchto 5 odpovědí vyřazeno z celkového zpracování výsledků. Za oblast C se tedy vyhodnocovalo celkem 39 odpovědí. V části dotazníku D: jeden respondent neodpověděl na otázku č. 1 D., 5 D., 6 D., 8 D., 10 D. a dva respondenti neodpověděli na otázku 9 D.

Na prvotní úpravu dat, základní a pomocné výpočty byl použit program Microsoft Excel 2007. Pro statistické výpočty byla použita verze statistického software STATISTICA 10., (statistický program Univerzity Pardubice). Výstupní data byla zpracována numericky a následně převedena do tabulek a grafů. Grafické výstupy spolu se slovními odpověďmi k otázkám slouží pro vyhodnocení statistického šetření a následně byly použity pro celkovou interpretaci a analýzu výsledků. Pro vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření jsem využil následující statistické metody.

3. 1. 7. 1 Použité statistické metody

Testování hypotéz

Statistickou hypotézu chápeme jako předpoklad o rozložení pravděpodobnosti jedné nebo více náhodných veličin. Požadavky můžeme klást na číselné charakteristiky rozložení, typ rozložení nebo třeba na nezávislost. Statistické hypotézy jsou formulovány tak, aby o jejich platnosti šlo rozhodnout s předem danou a malou pravděpodobností chyby. O hypotézách se rozhoduje na základě statistických testů. Každý test má svoji nulovou a alternativní hypotézu. Nulovou hypotézu na základě testu buď přijmeme, nebo zamítneme. Pokud dojde k zamítnutí nulové hypotézy, říkáme, že přijímáme alternativní hypotézu. Při rozhodování o nulové hypotéze se můžeme dopustit dvojí chyby. Jedná se o chybu 1. druhu, o které hovoříme, jestliže zamítneme platnou hypotézu. Pravděpodobnost chyby prvního druhu značíme α , nazývá se také hladina významnosti a volíme ji sami. O chybě druhého druhu mluvíme, jestliže nezamítneme neplatnou hypotézu. Pravděpodobnost chyby druhého druhu značíme β

a váže se ke konkrétnímu testu. My jí nemůžeme ovlivnit. V případě, že o platnosti nulové hypotézy rozhodujeme s pomocí statistického softwaru, řídíme se p-hodnotou, což je nejnižší hladina významnosti na které zamítáme nulovou hypotézu. Platí tedy, že jestliže je $p \leq \alpha$ zamítáme nulovou hypotézu, jestliže je $p > \alpha$, nezamítáme nulovou hypotézu. (Antoch, J., Vorlíčková, D., 1992.) Pro účely svého výzkumného šetření jsem zvolil $\alpha = 0,05$.

Shapiro-Wilkův test

Slouží pro ověření normálního rozdělení pravděpodobností, což je jeden z předpokladů pro použití jednofaktorové analýzy rozptylu. Pomocí tohoto testu testujeme H_0 : náhodný výběr pochází z normálního rozdělení pravděpodobnosti proti alternativně H_1 : náhodný výběr nepochází z normálního rozdělení pravděpodobností. Testovací kritérium Shapiro-Wilkova testu má tvar

$$W = \frac{\sum_{i=1}^m a_i^{(n)} (X_{(n-i+1)} - X_{(i)})^2}{\sum_{i=1}^m (X_i - \bar{X})^2},$$

kde $m=n/2$ pro n sudé a $m=(n-1)/2$ pro n liché, n je celkový počet pozorování, \bar{X} aritmetický průměr pozorovaných hodnot a koeficient $a_i^{(n)}$ můžeme najít ve statistických tabulkách. Na testovací kritérium lze pohlížet jako na korelační koeficient mezi uspořádanými pozorováními a kvantily normovaného normálního rozdělení pravděpodobnosti. Rozhodnutí o nulové hypotéze učiníme na základě porovnání zvolené hladiny významnosti α a p-hodnoty. Druhým předpokladem je homogenita rozptylů porovnávaných náhodných veličin. Tu můžeme například ověřit pomocí Bartletova testu. Pokud není splněn alespoň jeden z těchto předpokladů, je nutné pro porovnání náhodných veličin použít neparametrický Kruskal-Wallisův test. (Řezánková, H., 2007) Shapiro-Wilkův test používám při vyhodnocení odpovědí na otázky 1 C. a 2 C.

Chí-kvadrát - test nezávislosti

Test nezávislosti slouží k rozhodnutí, zda dvě náhodné veličiny nominálního nebo ordinálního typu jsou stochasticky nezávislé. Pomocí tohoto testu testujeme hypotézu, že náhodné veličiny X, Y jsou stochasticky nezávislé, proti alternativě, že tyto náhodné veličiny nejsou stochasticky nezávislé. Test je založen na porovnání teoretických a empirických četností ve třídách, které vzniknou kombinací všech možných hodnot náhodných veličin X a Y. Při platnosti nulové hypotézy se teoretické četnosti od empirických výrazně neliší. Hodnotu testovacího kritéria vypočítáme podle vzorce

$$K = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - \frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n})^2}{\frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}},$$

kde r je počet navzájem různých hodnot náhodné veličiny X, s je počet navzájem různých hodnot náhodné veličiny Y, n je celkový počet pozorování, n_{ij} jsou empirické a $\frac{n_{i\cdot} \cdot n_{\cdot j}}{n}$ jsou teoretické četnosti jednotlivých tříd. Za platnosti nulové hypotézy se testovací kritérium K řídí χ^2 rozložením pravděpodobnosti s $(r-1)(s-1)$ stupni volnosti. (Budíková, M., Králová, M., Maroš, B., 2010)

Cramérův koeficient V

Slouží k měření síly závislosti u veličin nominálního typu. Jeho hodnotu napočítáme ze vzorce

$$V = \sqrt{\frac{K}{n \cdot (m - 1)}}$$

kde $m = \min\{r, s\}$, n je počet pozorování a K je hodnota testovacího kritéria z testu nezávislosti. Cramérův koeficient nabývá hodnotu od 0 do 1. Čím více se blíží 1, tím je závislost mezi náhodnými veličinami silnější, čím více se blíží k 0, tím je závislost mezi náhodnými veličinami slabší. Obvykle se hodnotám Cramerova koeficientu přisuzuje následující význam:

- mezi 0 a 0,1zanedbatelná závislost,
- mezi 0,1 a 0,3 slabá závislost,
- mezi 0,3 a 0,7 střední závislost,

– mezi 0,7 a 1silná závislost.

(Budíková, M., Králová, M., Maroš, B., 2010)

Kruskalův-Wallisův test

Používá se, jestliže porovnáваме více nezávislých náhodných veličin. Jedná se o neparametrickou obdobu jednofaktorové analýzy rozptylu (ANOVA). Má sice o něco slabší sílu testu, ale při jeho použití nemusí být splněny předpoklady pro použití ANOVY (předpoklad normality a homogenity rozptylů). Místo se skutečnými naměřenými hodnotami se v Kruskalův-Wallisově testu pracuje pouze s pořadím těchto hodnot. Pořadí se získávají tak, že naměřené hodnoty se seřadí do neklesající posloupnosti a od nejmenší očíslojí. Jestliže se některá hodnota v původním náhodném výběru vyskytuje vícekrát, přiřadí se jí průměrné pořadí. Nulová hypotéza vypovídá, že distribuční funkce náhodných veličin, ze kterých pocházejí náhodné výběry, jsou shodné, to znamená, že mezi porovnávanými veličinami neexistuje rozdíl. Alternativní hypotéza tvrdí, že alespoň v jedné dvojici distribučních funkcí existuje rozdíl. Testovací kritérium má tvar

$$KW = \frac{12}{n(n+1)} \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - 3 \cdot (n+1),$$

kde k je počet porovnávaných náhodných výběrů, n je celkový počet pozorování, n_i je počet hodnot v jednotlivých náhodných výběrech a T_i je součet pořadí hodnot v jednotlivých náhodných výběrech. Za platnosti nulové hypotézy má testovací kritérium $KW \chi^2$ rozdělení pravděpodobností s $(k-1)$ stupni volnosti. O zamítnutí nebo nezamítnutí nulové hypotézy rozhodneme jako ve všech testech na základě porovnání zvolené hladiny významnosti α a p-hodnoty.

Zamítneme-li nulovou hypotézu, zajímáme se dále o to, mezi kterými dvojicemi existuje statisticky významný rozdíl. K tomu nám slouží metody mnohonásobného porovnávání. V našem případě měly všechny porovnávané náhodné výběry stejný rozsah, proto nejvhodnější metodou pro mnohonásobné porovnávání je Tukeyova metoda. Nulová hypotéza předpokládá rovnost dvojice porovnávaných distribučních, alternativní hypotéza jejich nerovnost. Počet různých dvojic které můžeme vytvořit

z k prvků je dán kombinačním číslem $\binom{k}{2} = \frac{k!}{(k-2)! \cdot 2!}$. V případě velkého počtu porovnávaných dvojic je vhodné vytvořit tzv. homogenní skupiny. V jedné takové skupině jsou takové náhodné veličiny, mezi jejichž distribučními funkcemi neexistuje statisticky významný rozdíl. (Anděl, J., 1998) Kruskalův-Wallisův test používám při vyhodnocení odpovědí na otázky 1 C. a 2 C.

3. 1. 8 Analýza výzkumného vzorku

Celkem na dotazník odpovědělo 45 respondentů. návratnost činila 38,46 %. Výzkumný vzorek je tvořen z 22,22 % inspektory úředníky krajských úřadů, 4,45 % inspektory úředníky MPSV a 73,33 % inspektory specializovanými odborníky.⁴⁸

Nejvíce uváděné kraje, ve kterých respondenti působí jako inspektoři byly Jihomoravský, Moravskoslezský a Olomoucký. Naproti tomu nejméně uváděné kraje byly Ústecký, Plzeňský a Jihočeský.

51 % respondentů se zúčastnilo inspekce jako vedoucí inspekčního týmu a 49 % ne. 29 % respondentů uvedlo, že má jako svoji specializaci pobytové sociální služby (DpS, DZR, DZP) 11 % uvedlo, že nemá specializaci na pobytové sociální služby. A 60 % respondentů uvedlo, že nemá žádnou specializaci a inspekce provádí v celém spektru sociálních služeb.

91 % respondentů má vysokoškolské vzdělání, vyšší odborné vzdělání nemá žádný inspektor, 7 % respondentů má středoškolské vzdělání a nesplňuje tudíž jednu z podmínek stanovených pro práci inspektora. Jeden respondent na otázku vzdělání neodpověděl. 89 % respondentů vykonává inspekční činnost tři a více let, 9 % jeden až dva roky a pouze 2 % respondentů méně než jeden rok.

⁴⁸ Poznámka: Jeden respondent neodpověděl na otázku č. 1 D. , která určuje jeho pozici jako inspektora, tedy zda se jedná o specializovaného odborníka, inspektora úředníka KÚ nebo inspektora úředníka MPSV. Podle obsahu dalších odpovědí tohoto respondenta bylo identifikováno, že se jedná o specializovaného odborníka. Tento údaj byl vzat v úvahu pouze při základním rozdělení zkoumaného vzorku. Ale dále při dalším vyhodnocování bylo respektováno, že respondent svoji pozici záměrně neuvěděl, a proto nebyla zahrnuta do souvisejícího statistického zpracování.

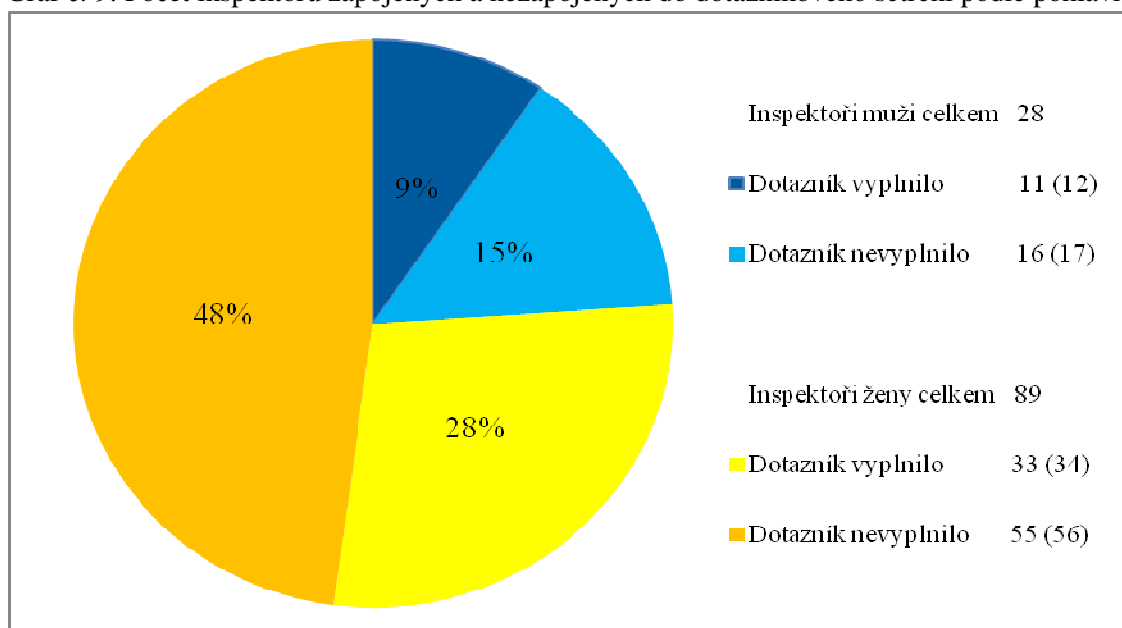
Tabulka č. 5: Inspektoři v České republice, stav k 31. 8. 2011 a jejich účast v dotazníkovém šetření

Inspektor podle zařazení	Evidovaní inspektoři kvality sociálních služeb			Inspektoři kvality sociálních služeb, kteří vyplnili dotazník		
	Muž	Žena	Celkem	Muž	Žena	Celkem
MPSV	1	2	3	1	1	2
KÚ	6	32	38	0	10	10
Specializovaný odborník	21	55	76	10 (11)*	22 (23)*	33
Celkem	28	89	117	11 (12)*	33 (34)*	45

*Poznámka: jeden respondent (specializovaný odborník) nevedl pohlaví.

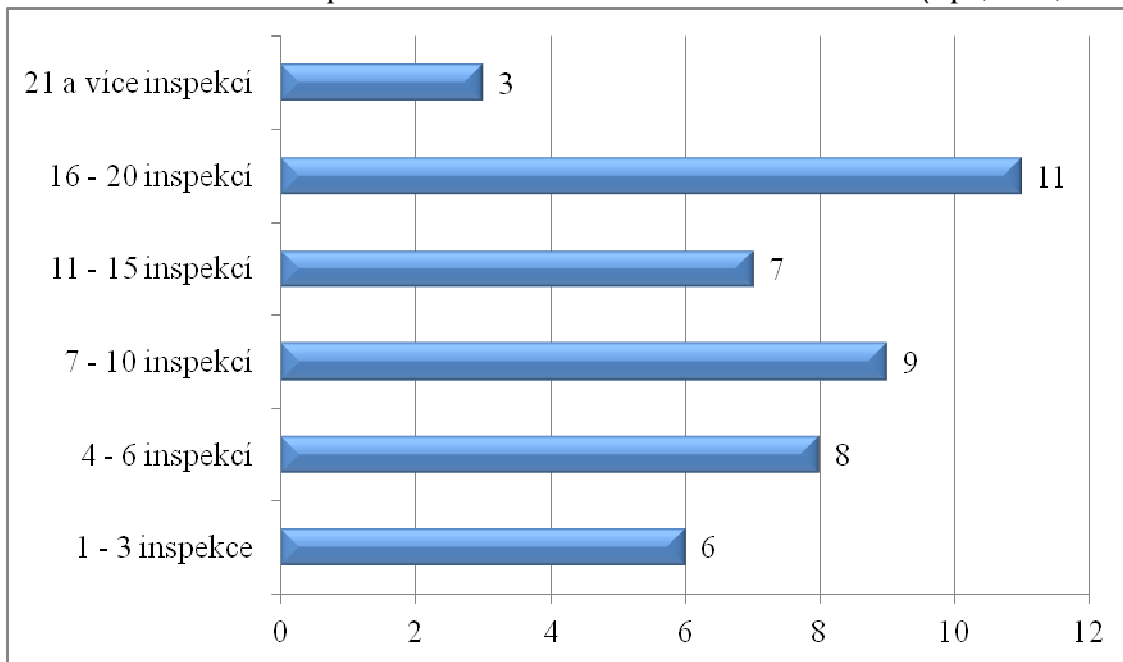
Ve 14 krajích (včetně Hlavního města Prahy) je zařazeno celkem 38 inspektorů (z toho je 15,79 % mužů a 84,21 % žen).

Graf č. 9: Počet inspektorů zapojených a nezapojených do dotazníkového šetření podle pohlaví



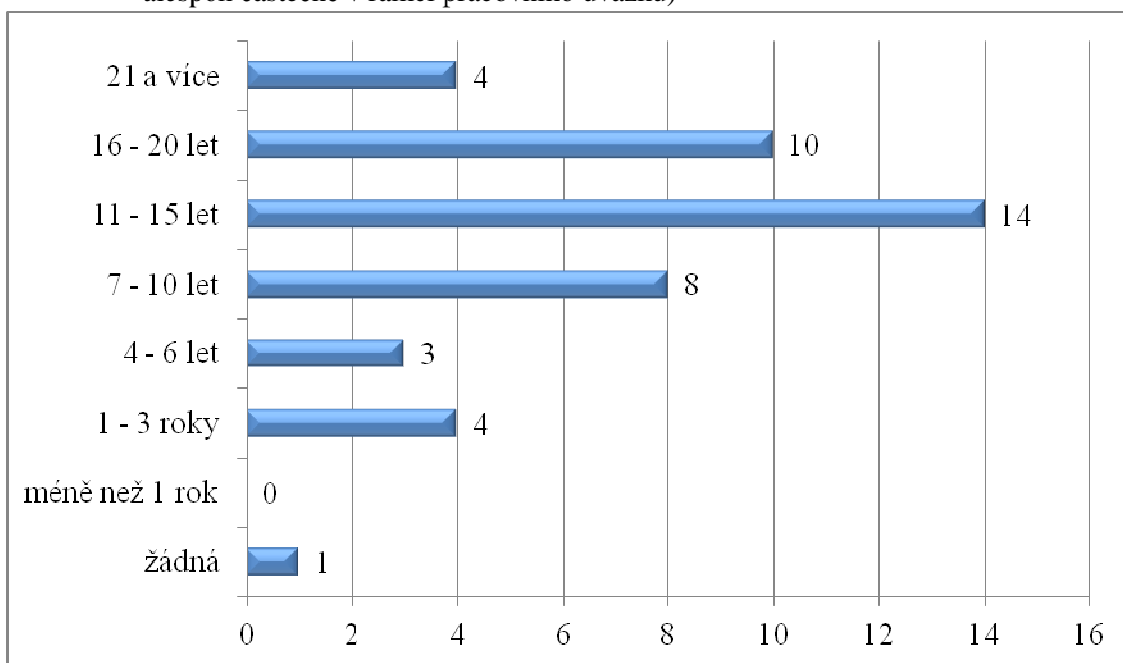
Celkový poměr mužů inspektorů a žen inspektorek je 24 % k 76 %. Jeden respondent (specializovaný odborník) na otázku – pohlaví, neodpověděl.

Graf č. 10: Absolvování inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb (DpS, DZR, DZP)



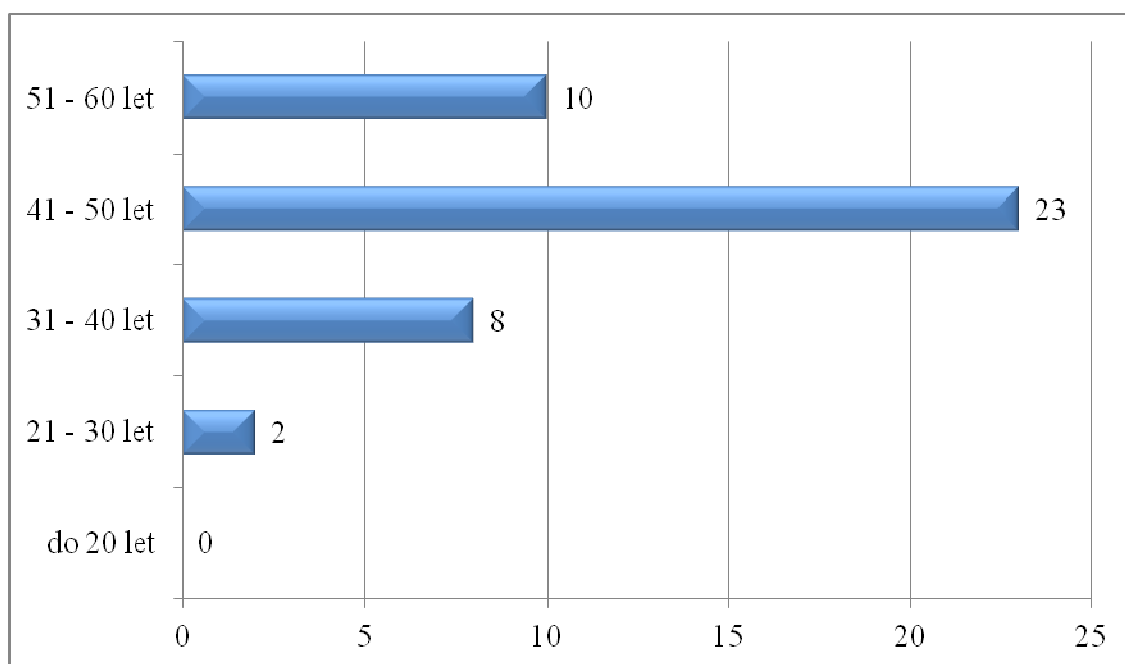
31 % respondentů absolvovalo 16 a více inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb (DpS, DZR, DZP). A stejně tak 31 % respondentů absolvovalo jednu až šest inspekce. Variantu „neabsolvoval“ neoznačil žádný respondent.

Graf č. 11: Praxe inspektorů v oblasti sociálních služeb (zohlednění práce přímo s klienty, alespoň částečně v rámci pracovního úvazku)



2 % respondentů nemají žádnou praxi v oblasti sociálních služeb. Největší zastoupení respondentů je mezi jedenácti a patnácti lety praxe, celkem 31 %.

Graf č. 12: Rozložení věku respondentů



Největší zastoupení respondentů je ve věkové skupině od 41 do 50 let, (51 %). Ve věkové skupině od 21 do 30 let jsou pouze 2 respondenti a 2 respondenti na otázku věku neodpověděli.

Žádný respondent nebyl mladší 20. let a starší 60. let.

3. 1. 9 Interpretace výsledků

3. 1. 9. 1 Okruh A

Otázky spojené s etickými aspekty práce inspektora, profesí inspektora a problematikou inspekcí v rezidenčních zařízeních.

1. Diferenciace osobních motivů pro práci inspektora

Tabulka č. 6: Důležitost osobních motivů pro práci inspektora

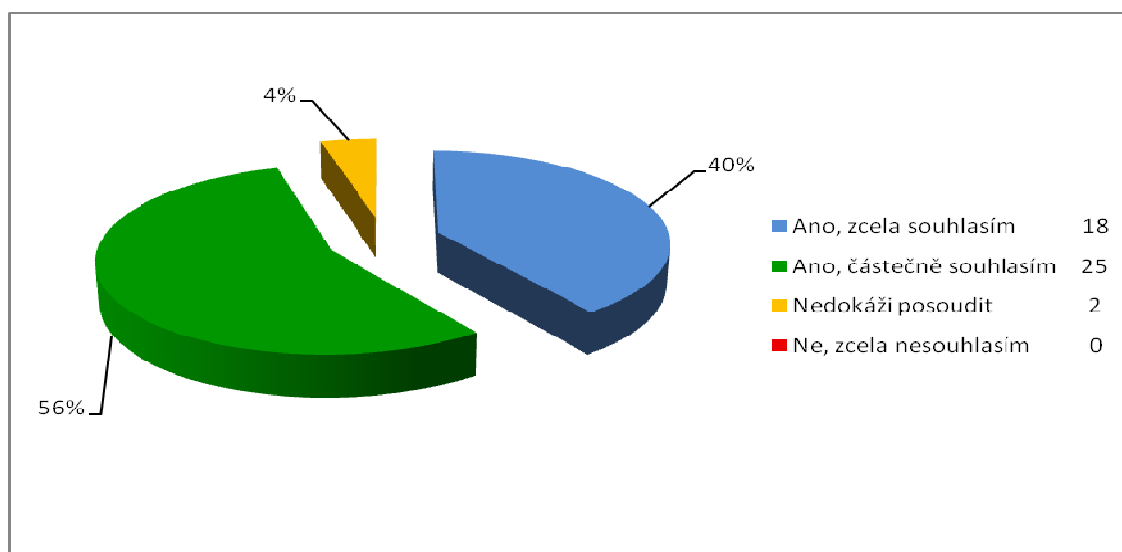
Zkoumaný motiv	Velmi důležitý	Důležitý	Méně důležitý	Nedůležitý
Potřeba zasadit se o dodržování práv klientů sociálních služeb	82 %	18 %	0 %	0 %
Kontrola dodržování zákonů a předpisů v sociálních službách	40 %	51 %	9 %	0 %
Zájem zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb	78 %	22 %	0 %	0 %
Potřeba prosadit respektování hodnoty a důstojnosti každého jedince v nepříznivé sociální situaci	73 %	27 %	0 %	0 %
Motivace poskytovatelů sociálních služeb k žádoucím změnám podle zákona o sociálních službách	36 %	49 %	15 %	0 %
Podpora dobré praxe v zařízeních sociálních služeb	47 %	44 %	9 %	0 %
Zajištění co nejlepší péče o klienta v pobytových zařízeních	76 %	22 %	2 %	0 %
Příležitost uplatňovat svou pravomoc vhodným způsobem	11 %	27 %	29 %	33 %
Možnost mít zajímavé zaměstnání	7 %	35 %	38 %	20 %
Osobní rozvoj	27 %	53 %	16 %	4 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“ lze v podstatě zahrnout do některého z výše uvedených motivů. Z hlediska vyhodnocení nebyly relevantní.

Za první tři velmi důležité motivy respondenti označili: v 82 % – motiv potřeba zasadit se o dodržování práv klientů sociálních služeb, v 78 % – motiv zájem zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb a v 76 % – motiv zajistit co nejlepší péči o klienta v pobytových zařízeních. Naproti tomu nejnižší důležitost má dle odpovědí respondentů motiv příležitost uplatňovat svou pravomoc vhodným způsobem, 11 % a možnost mít zajímavé zaměstnání, 7 %.

2. Význam hodnocení aspektu moci při výkonu činnosti inspektora

Graf č. 13: Činnost inspektora jako činnost disponující určitou mocí



S hodnocením inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí zcela souhlasí 40 % inspektorů a 4 % inspektorů to neumí posoudit.

A-H1. Chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je závislé na délce praxe inspektora.

Tabulka č.7/a:

Hodnocení inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí v závislosti na délce praxe inspektora

2 A.	Pozorované četnosti			Řádkové součty
	7 D. 1	7 D. 2	7 D. 3	
Ano, zcela souhlasím	0	0	18	18
Ano, částečně souhlasím	1	3	21	25
Nedokáží posoudit	0	1	1	2
Celkem	1	4	40	45

Poznámka: Varianta odpovědi „Ne, zcela nesouhlasím“ nebyla zvolena ani jednou, proto není v tabulce uváděna.

Tabulka č. 7/b: Statistické výpočty

Statistiky	2 A. (3) x 7 D. (3)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	7,132500	df=4	p=,12905
Cramérův koeficient V	,2815138		

Nulová hypotéza se nezamítá. Chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je délkou praxe inspektorů ovlivněno jen velmi slabě.

3. Preference pravidel inspektorů při inspekci

Tabulka č. 8: Hodnocení důležitosti pravidel (norem) inspektorů při inspekci

Zkoumané pravidlo (norma)	Velmi důležitě	Důležité	Méně důležitě	Nedůležité
Desatero	29 %	24 %	24 %	22 %
Etický kodex inspektorů sociálních služeb	62 %	31 %	7 %	0 %
Obecný společenský úzus – „zdravý rozum“	71 %	29 %	0 %	0 %
Listina základních práv a svobod	84 %	13 %	2 %	0 %
Metodika inspekcí MPSV	24 %	42 %	29 %	4 %
Zákony a předpisy	73 %	27 %	0 %	0 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

84 % respondentů hodnotilo za velmi důležitou normu Listinu základních práv a svobod. Nejnižší hodnocení důležitosti má Desatero, 22 % a Metodika inspekcí MPSV, 4 %.

Tabulka č. 9: Důležitost faktorů pro rozhodování inspektora na mnoha úrovních sociální reality

Zkoumané faktory	Velmi důležitě	Důležité	Méně důležitě	Nedůležité
Institucionální rámec inspekcí	29 %	56 %	16 %	0 %
Osobnostní předpoklady inspektora	84 %	13 %	7 %	0 %
Zkušenosti z praxe	64 %	36 %	0 %	0 %
Složení inspekčního týmu	44 %	44 %	12 %	0 %
Vlastní fungování inspekčního týmu	62 %	29 %	9 %	0 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

84 % respondentů považuje za velmi důležité pro rozhodování osobnostní předpoklady inspektora a jako druhý faktor zkušenosti z praxe. Za nejméně důležitý faktor byl označen institucionální rámec inspekcí, 29 %.

4. Strukturace významu primárních vlivů na morálku inspektora

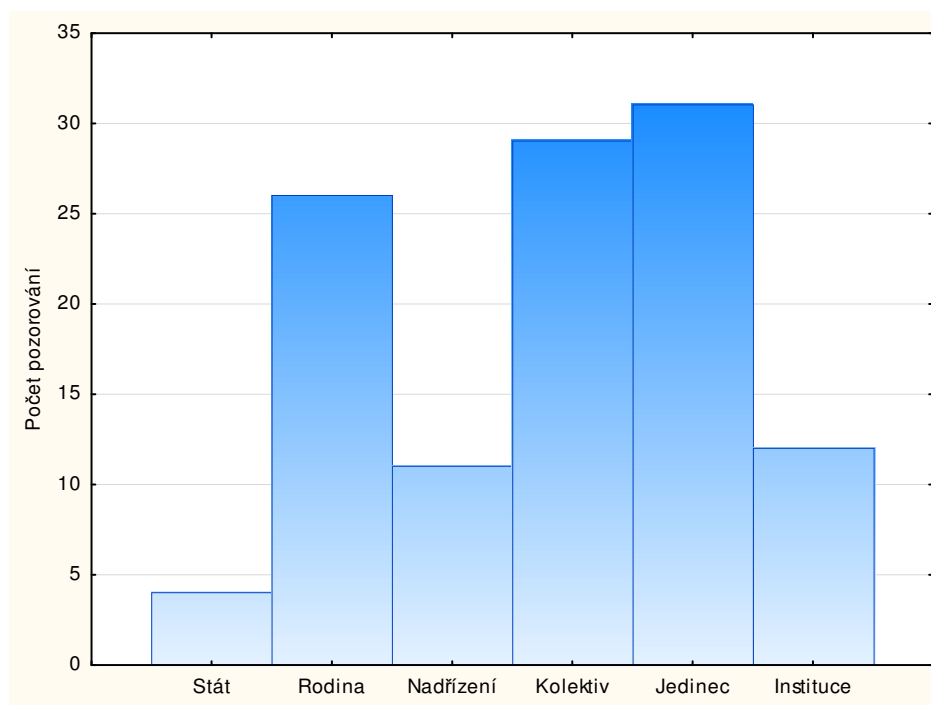
Tabulka č. 10: Primární vliv na morálku inspektora

Kategorie	5 A.	
	Četnost	Relativní četnost
Stát	4	3,532
Rodina	26	23,008
Nadřízení	11	9,731
Kolektiv	29	25,663
Jedinec	31	27,433
Instituce	12	10,619

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“. Celkem 3 respondenti doplnili kategorii škola.

69 % respondentů označilo za primární vliv na morálku jedince, 64 % kolektiv, 58% rodinu, 27 % instituce, 24 % nadřízení a 9 % stát. Respondenti mohli označit více variant odpovědí, proto není součet 100 %.

Graf č. 14: Primární vliv na morálku inspektora



V grafickém vyjádření výsledků je patrná téměř vyrovnanost mezi kategorií jedinec a kategorií kolektiv. Rodina je na třetím místě.

Tabulka č.11:
 Prostor pro celostní posouzení všech aspektů
 dané situace při inspekci

Kategorie	6 A.	
	Četnost	Relativní četnost
Ano	3	6,666
Spíše ano	27	59,999
Spíše ne	10	22,222
Ne	5	11,111

60 % respondentů uvedlo, že spíše má dostatečný prostor pro posouzení všech aspektů konkrétní situace při inspekci a 11 % respondentů se domnívá, že tento prostor dostatečný není.

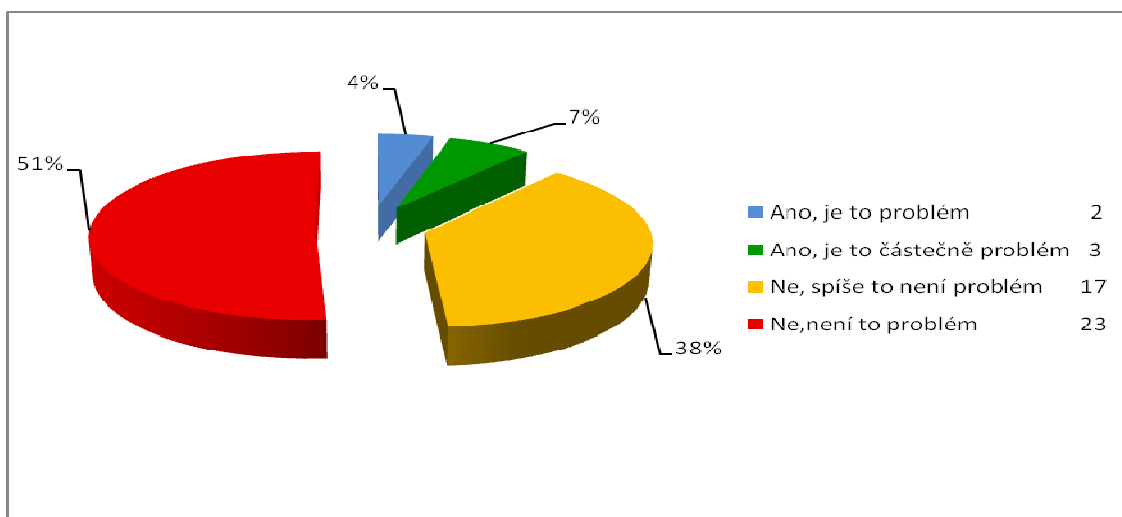
Dále byl zkoumán postup inspektora v případech, kdy rozhovor nevede přímo s uživatelem, ale s pracovníkem zařízení tzv. referujícím pracovníkem. Pokud tento postup inspektor zvolil, tak bylo zjištěno, že z následujících důvodů: 82 % jako výsledek rozboru konkrétní situace s ohledem na komunikační schopnosti uživatele, v 7 % přímo na žádost uživatele, v 6 % na základě rozhodnutí inspektora. A 5 % respondentů označilo v dotazníku variantu odpovědi „Jiné“, avšak bez další specifikace.

Tabulka č. 12:
 Přítomnost uživatele u rozhovoru inspektora
 s referujícím pracovníkem o uživateli

Kategorie	8 A.	
	Četnost	Relativní četnost
Ano, vždy	33	73,333
Ano, většinou	11	24,444
Ano, výjimečně	0	0
Ne	1	2,222

73 % respondentů uvedlo, že ve všech případech byl při rozhovoru s referujícím pracovníkem přítomen uživatel, jehož se rozhovor týkal. A pouze ve 2 % případů uživatel nebyl rozhovoru s referujícím pracovníkem přítomen. Což lze hodnotit jako dobrý výsledek.

Graf č. 15: Jednání inspektora podle svého svědomí jako problém

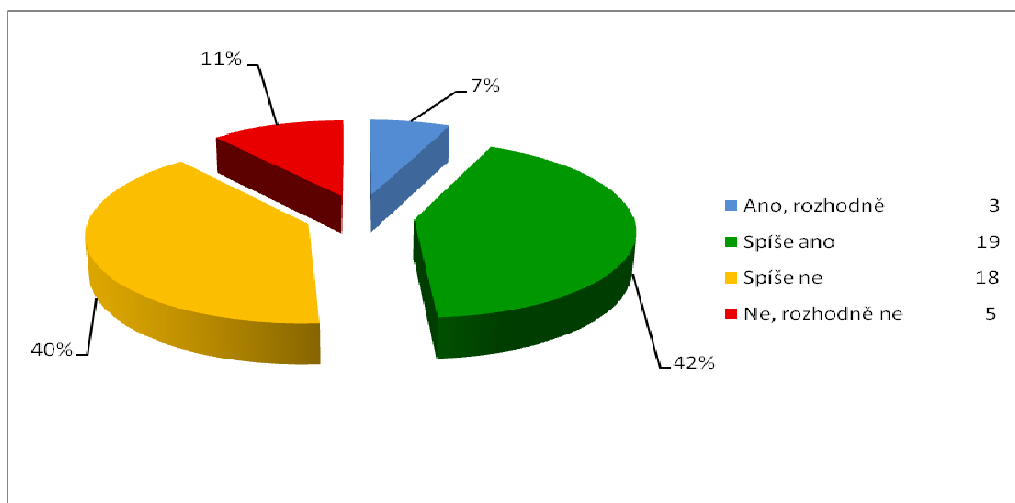


51 % respondentů nevnímá jako problém jednání inspektora v souladu se svým svědomím v souvislosti s tím, že nesmí uživatelům „vnucovat“ svoje světonázorové představy a názory. Naproti tomu 4 % respondentů se domnívají, že to je problém.

V této části výzkumu byl dále zkoumán přístup inspektorů k uživatelům ve smyslu, zda lze v praxi vždy postupovat bez předsudků a s uznáním hodnoty a důstojnosti každého uživatele, bez ohledu na jeho původ, rasu, pohlaví, sexuální orientaci, věk, postižení, víru, apod. 64 % respondentů uvedlo, že tento přístup lze vždy aplikovat. Naproti tomu 9 % respondentů uvedlo, že to nedokáže posoudit, což je dost velký počet, inspektor by měl být schopen tento aspekt detekovat. A 7 % respondentů uvedlo, že tento přístup nelze vždy zajistit, ale bez dalšího vysvětlení. Což je škoda, protože by měl být proveden rozbor těchto důvodů. Ještě doplňuji, že 7 % respondentů představuje 3 inspektory.

5. Diferenciace v hodnocení vztahu – inspektor versus zadavatel inspekce

Graf č. 17: Vztah inspektor versus zadavatel jako potencialně konfliktní



42 % respondentů hodnotí vztah mezi inspektorem versus zadavatelem inspekce za spíše konfliktní. Naproti tomu 11 % respondentů hodnotí vztah jako rozhodně nekonfliktní.

A-H2. Vnímání vztahu inspektor versus zadavatel inspekce jako potencialně konfliktního je ovlivněno zařazením inspektorů.

Tabulka č. 13/a:

Vztah inspektor versus zadavatel inspekce jako potencialně konfliktní z pohledu zařazení inspektora

11 A.	Pozorované četnosti			Řádkové součty
	1 D. 1	1 D. 2	1 D. 3	
Ano, rozhodně	0	0	3	3
Spíše ano	3	1	15	19
Spíše ne	6	1	10	17
Rozhodně ne	1	0	4	5
Celkem	10	2	32	44

Tabulka č. 13/b: Statistické výpočty

Statistiky	11 A. (4) x 1 D. (3)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	3,630000	df=6	p=,72660
Cramérův koeficient V	,2031010		

Nulová hypotéza se nezamítá. Vnímání vztahu inspektor versus zadavatel inspekce jako potencialně konfliktního, je ovlivněno zařazením inspektorů jen slabě.

Dále bylo zkoumáno možné setkání inspektora za poslední rok při inspekci v pobytovém zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením) se situací, kterou nedokázal eticky posoudit. 60 % respondentů uvedlo, že se s takovou situací nesetkalo a 31 % respondentů uvedlo, že to nedokáže posoudit. Pouze 7 % respondentů se s takovou situací setkalo (uváděné příklady eticky problémových situací z hlediska posouzení: vedení anonymní evidence uživatelů, nedostatek soukromí v historických objektech pobytových sociálních služeb, velké místnosti, více lůžkové pokoje). A jen 2 % respondentů se s touto situací setkalo opakovaně.

Tabulka č. 14

Postup řešení situace, se kterou se inspektor setkal při inspekci a neuměl nebo nemohl ji eticky posoudit

Kategorie	Četnost	Relativní četnost*
Obrátil bych se na vedoucího inspekčního týmu	28	62,222
Konzultace s kolegou – inspektorem	39	86,666
Konzultace s odborníkem (právník, lékař apod.)	24	53,333
Supervize	15	33,333
Situaci bych dále neřešil	0	0

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiný“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

*Respondenti mohli volit více variant odpovědí, součet není 100 %.

87 % respondentů uvedlo, že by se obrátilo s žádostí o konzultaci na kolegu inspektora a 62 % by se obrátilo na vedoucího inspekčního týmu. Supervizi jako řešení by volilo 33 % respondentů.

Naproti tomu žádný z respondentů by nepostupoval tak, že by danou situaci dále neřešil. Co lze hodnotit pozitivně.

A-H3. Na neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení nemá vliv pohlaví inspektorů.

Tabulka č. 15/a:
Neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení – vliv pohlaví inspektora

12 A.	Pozorované četnosti		
	10 D. Muž	10 D. Žena	Řádkové součty
Ano, opakovaně	1	0	1
Ano, výjimečně	0	3	3
Nedokáží posoudit	5	8	13
Nesetkal	5	22	27
Celkem	11	33	44

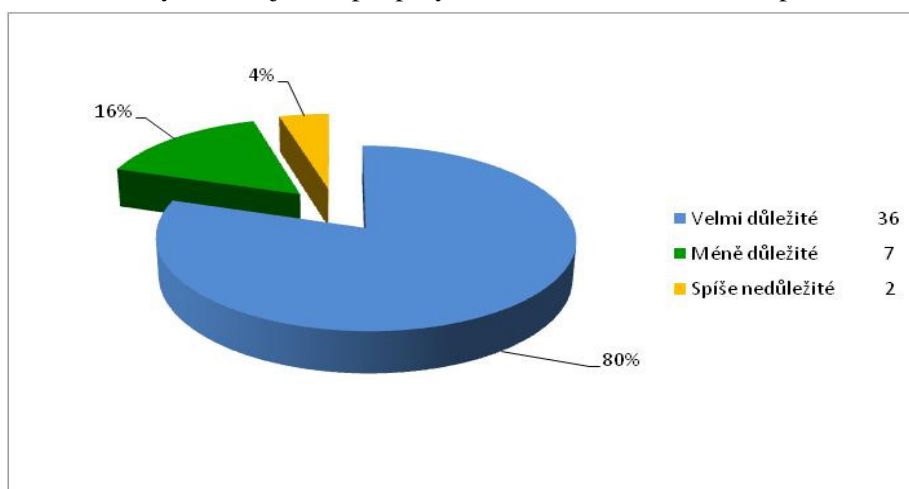
Tabulka č. 15/b: Statistické výpočty

Statistiky	12 A. (4) x 10 D. (2)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	5,861349	df=3	p=,11855
Cramérův koeficient V	,3649828		

Nulová hypotéza se nezamítá. Neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení, je ovlivněna pohlavím inspektorů středně silně. „Nezpůsobilost“ etického posouzení určité situace je vyšší u žen-inspektorek.

6. Zjistit význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“

Graf č. 17: Význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“



80 % respondentů považuje zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ za velmi důležité. Variantu nedůležité neoznačil žádný respondent. 4 % odpověděli – spíše nedůležité.

A-H4. Zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ není ovlivněno délkou praxe inspektora v sociálních službách.

Tabulka č. 16/a: Vliv délky praxe inspektora na hodnocení významu důležitosti podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“

14 A.	Pozorované četnosti						
	6 D. žádná	6 D. 1-3 roky	6 D. 4-6 let	6 D. 7-10 let	6 D. 11-15 let	6 D. 16-20	6 D. 21 a více
Velmi důležité	1	4	3	8	10	5	4
Méně důležité	0	0	0	0	4	3	0
Spíše nedůležité	0	0	0	0	0	2	0
Celkem	1	4	3	8	14	10	4

Tabulka č.16/b: Statistické výpočty

Statistiky	14 A. (3) x 6 D. (7)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	14,90612	df=12	p=,24661
Cramérův koeficient V	,4115674		

Nulová hypotéza se nezamítá. Zajištění podpory k tzv. „běžnému způsobu života“ je ovlivněno délkou praxe inspektora v sociálních službách středně silně. Obecně inspektoři s delší praxí dávají částečně aspektu „běžný způsob života“, menší význam. Což, ale neplatí u poslední kategorie (21 a více), kde už zase všichni respondenti volili

odpověď „velmi důležité“.

7. Postup reakce při zjištění porušení etických zásad

Tabulka č. 17: Reakce v praxi na odlišný názor v inspekčním týmu při zjištění porušování etických zásad u poskytovatele pobytové sociální služby

Zkoumaná varianta řešení	Ano, takto bych postupoval	Ne, takto bych nepostupoval
Upozorním kolegu (člena inspekčního týmu)	93 %	7 %
Upozorním vedoucího inspekčního týmu	98 %	2 %
Budu trvat na zápisu svých výhrad do inspekční zprávy	73 %	27 %
Nepodepíši inspekční zprávu při ukončení inspekce na místě	24 %	76 %
Budu informovat vedení inspektované sociální služby (poskytovatele)	36 %	64 %
Podřídím se většinovému názoru inspekčního týmu	49 %	51 %
Budu se řídit podle instrukcí vedoucího inspekčního týmu	51 %	49 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné řešení“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

98 % respondentů by v tomto případě upozornilo vedoucího inspekčního týmu. Jako nejméně pravděpodobná varianta řešení byla označeno nepodepsání inspekční zprávy při ukončení inspekce na místě, 76 %.

Zajímavý je výsledek ve variantě řešení – budu se řídit podle instrukcí VIT, který je skoro půl na půl, resp. 51 % ku 49 %.

Dále byla v této části výzkumu zjišťována reakce inspektora, který je při inspekci upozorněn uživatelem na to, že se mu od pracovníka zařízení dostává špatného zacházení. Při rozhovoru s pracovníkem ale inspektor pochybení nezjistí a sám uživatel následně v přítomnosti pracovníka jakékoli nedostatky popře. Bylo zjišťováno zda inspektor považuje danou situaci za problematickou v tom smyslu, že musejí být objasněny příčiny původní stížnosti. Z výsledků je patrné, že 31 % respondentů to nedokáže posoudit a 67 % respondentů to za problém považuje a bude to v rámci svých kompetencí řešit. Jen 2 % respondentů to sice považují za problém, přičemž to nebudou řešit.

8. Hodnocení náročnosti jednotlivých inspekčních úkonů

Tabulka č. 18: Inspekční úkony z hlediska náročnosti

Zkoumané inspekční úkony	Velmi náročný	Středně náročný	Méně náročný	Nenáročný
Plánování a organizování inspekce	7 %	33 %	47 %	13 %
Studium písemných materiálů	44 %	40 %	14 %	2 %
Vedení rozhovorů s vedením sociální služby	36 %	51 %	13 %	0 %
Vedení rozhovorů s pracovníky sociální služby	33 %	51 %	16 %	0 %
Výběr uživatelů – respondentů	6 %	7 %	47 %	40 %
Vedení rozhovorů s uživateli – respondenty	31 %	45 %	24 %	0 %
Vedení rozhovorů s uživateli (nevylosovaní)	22 %	40 %	36 %	2 %
Vydiskutování (v inspekčním týmu) formulace daného zjištění (nálezů) při inspekci	44 %	42 %	12 %	2 %
Vypracování inspekční zprávy	73 %	27 %	0 %	0 %
Vyjednání shody na bodovém hodnocení standardů v inspekčním týmu na závěr inspekce	29 %	53 %	16 %	2 %
Sdělení výsledku inspekce poskytovateli	16 %	53 %	20 %	11 %
Projednání inspekční zprávy s poskytovatelem	20 %	49 %	27 %	4 %
Řešení správního deliktu	49 %	22 %	2 %	27 %
Námitkové řízení	58 %	38 %	4 %	0 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiný úkon“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

Za nejnáročnější úkony byly označeny: vypracování inspekční zprávy, 73 % a námitkové řízení, 58 % a řešení správního deliktu, 49 %.

Za nenáročné úkony byl označen výběr uživatelů – respondentů, 40 % a řešení správního deliktu, 27 % a plánování a organizování inspekcí, 13 %.

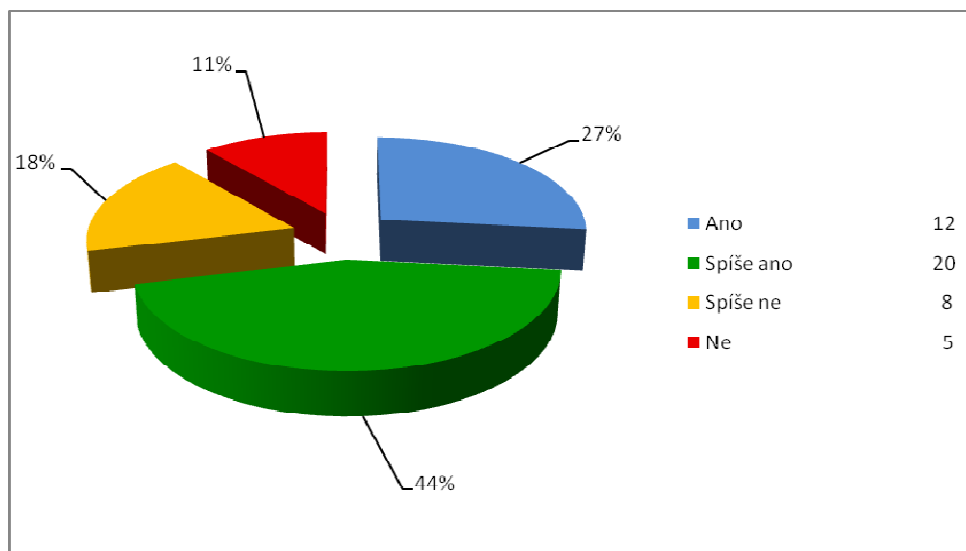
Tabulka č. 19: Důležitost způsobů zjišťování důkazů při kontrole kvality

Způsoby zjišťování důkazů při inspekci	Velmi důležité	Důležité	Méně důležité	Nedůležité
Analýza písemných materiálů poskytovatele	71 %	25 %	4 %	0 %
Rozhovory s vedením poskytovatele služby	76 %	24 %	0 %	0 %
Rozhovory s pracovníky sociální služby	84 %	16 %	0 %	0 %
Rozhovory s uživateli – respondenty	78 %	22 %	0 %	0 %
Pozorování	80 %	18 %	2 %	0 %

84 % respondentů uvedlo jako velmi důležitý způsob rozhovor s pracovníky služby a hodnotilo jej dokonce, jako důležitější než rozhovor s uživateli – respondenty. U analýzy písemných materiálů poskytovatele jsem očekával vyšší výsledek, ze skupiny pěti „důkazních prostředků“, byla hodnocena jako poslední, 71 %.

9. Náhled inspektorů na finanční a společenské ohodnocení jejich profese

Graf č. 18: Hodnocení úrovně finančního ocenění profese inspektora



27 % respondentů uvedlo, že finanční ohodnocení inspektorů je odpovídající, naproti tomu 11 % respondentů uvedlo, že je neodpovídající.

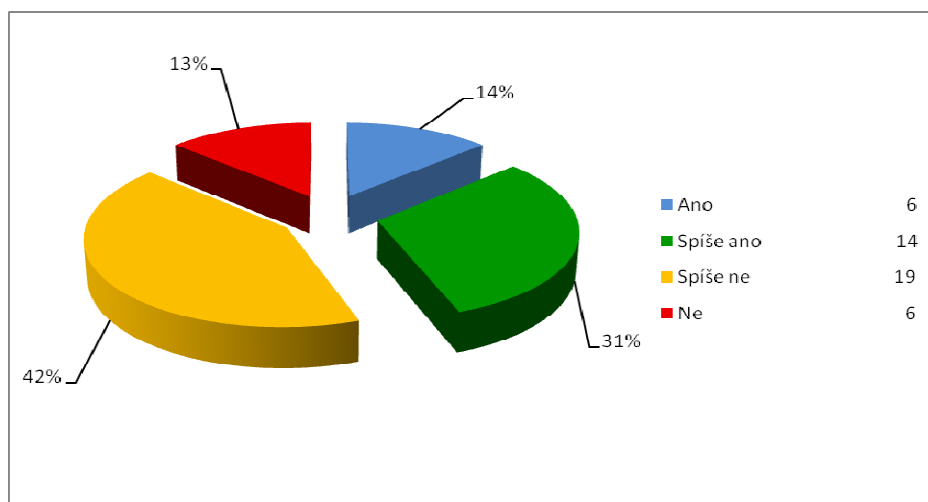
V grafu jsou zaznamenány společně odpovědi všech respondentů, vzhledem ke značné disproporcii v odměňování inspektorů, přikládám v tabulce, viz níže výsledky odpovědí podle zařazení inspektorů.

Tabulka č. 20: Hodnocení dostatečnosti finančního ohodnocení inspektorů podle jejich zařazení

Zařazení inspektora	Ano	Spíše ano	Spíše ne	Ne
Inspektor – specializovaný odborník	11	18	3	1
Inspektor – úředník KÚ	1	2	4	3
Inspektor – úředník MPSV	0	1	0	1

Z výsledků výzkumu vyplývá, že respondenti – specializovaní odborníci hodnotí svoje finanční odměňování jako dostatečné a spíše dostatečné. Zatímco respondenti – inspektoři úředníci KÚ a MPSV hodnotí svoje finanční odměňování jako spíše nedostatečné až nedostatečné. Co se týká jednoho respondenta (inspektora úředníka KÚ), který v odpovědi označil variantu „ano“, tak lze předpokládat, že na jeho odpověď mělo vliv dosažené vzdělání (středoškolské) a tudíž považuje svoje současné finanční ohodnocení za dostatečné.

Graf č. 20: Hodnocení společenského ohodnocení profese inspektora



42 % respondentů uvedlo, že profese inspektora spíše není společensky ceněna ve smyslu prestiže. Jen 14 % respondentů je toho názoru, že profese inspektora je společensky oceňována.

Při celkovém posuzování výsledků výzkumu na tuto otázku, jsem toho názoru, že se do hodnocení negativně promítly zprávy z médií, kde byly prezentovány a popisovány negativní exesy některých inspektorů. A naopak těch pozitivních zpráv o činnosti inspekce, které by mohly vytvořit určitou protiváhu, je naprosté minimum.

10. Motivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

Tabulka č. 21: Důležitost motivujících aspektů pro další výkon profese inspektora

Stanovený aspekt	Velmi motivující	Spíše motivující	Motivující	Nemotivující
Usilovat o rozvoj kvality sociálních služeb	67 %	27 %	7 %	0 %
Dbát na dodržování práv klientů sociálních služeb	80 %	18 %	2 %	0 %
Zvyšovat povědomí poskytovatelů sociálních služeb o tom, co je kvalitní sociální služba	53 %	29 %	16 %	2 %
Finanční příjem (nadstandardní finanční ohodnocení)	13 %	31 %	36 %	20 %
Prestižní záležitost (profese inspektora)	4 %	27 %	44 %	24 %
Možnost „něco“ v sociálních službách změnit	53 %	36 %	11 %	0 %
Disponovat pravomocí inspektora	0 %	9 %	27 %	64 %

Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

Nejvyšší motivaci obdržely aspekty: dbát na dodržování práv klientů sociálních služeb, 80 % a usilovat o rozvoj kvality sociálních služeb, 67 %.

Porovnáme-li aspekty finanční příjem a prestižní záležitost, tak jako více motivující byl hodnocen aspekt finanční příjem.

Jako nejméně motivující byl hodnocen aspekt disponovat pravomocí inspektora, 64 % a právě i aspekt prestižní záležitost/ profese inspektora, 24 %.

11. Demotivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

Tabulka č. 22 Hodnocení demotivujících aspektů pro další výkon profese inspektora

Stanovený aspekt	Velmi demotivující	Spíše demotivující	Demotivující	Nedemotivující
Časová náročnost inspekcí (několik dní, časté cestování)	13 %	22 %	18 %	47 %
Univerzálnost a obecnost standardů kvality sociálních služeb	11 %	36 %	24 %	29 %
Metodika inspekcí MPSV nemá zákonnou ani podzákonnou oporu v žádném právním předpise	13 %	42 %	23 %	22 %
Subjektivnost měřítek hodnocení kvality sociálních služeb	20 %	44 %	25 %	11 %
Nedostatečná podpora metodického orgánu (MPSV)	33 %	31 %	24 %	12 %
Velmi slabé legislativní zakotvení činnosti inspektora	38 %	24 %	27 %	11 %
Značná administrativní náročnost procesu inspekcí	22 %	33 %	23 %	22 %

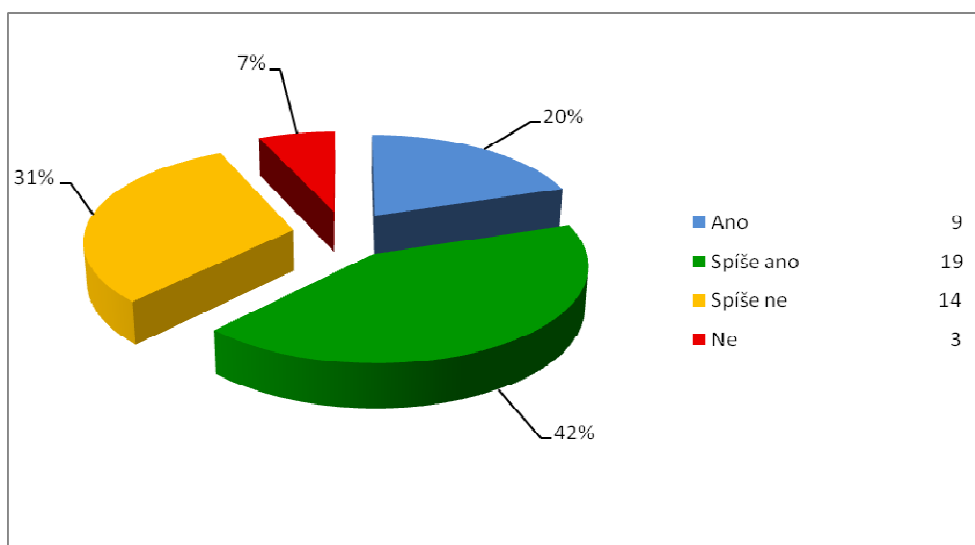
Poznámka: Odpovědi respondentů v rámci varianty „Jiné“ nebyly z hlediska vyhodnocení relevantní.

Za nejvíce demotivující byly označeny aspekty: slabé legislativní zakotvení činnosti inspektora, 38 %. Tento výsledek jsem víceméně očekával, protože to v praxi určitým způsobem „ztěžuje“ roli inspektora. A na druhém místě to je aspekt nedostatečná podpora metodického orgánu (MPSV), 33 %.

A naopak jako nedemotivující byl hodnocen aspekt časová náročnost inspekcí, 47 %. A dále univerzálnost a obecnost SQSS, 29 %, což mě zase na druhou stranu překvapilo, protože právě ta obecnost při hodnocení kvality konkrétní sociální služby, činí mnohdy nesnáze.

12. Zjistit diference v hodnocení náročnosti inspekce v rezidenčních službách

Graf č. 20 Náročnost inspekce v rezidenčních zařízeních



42 % respondentů hodnotí inspekční činnost v rezidenčních službách jako spíše náročnější než v ostatních druzích sociálních služeb. 7 % respondentů tento názor nezastává.

A-H5. Posouzení náročnosti inspekční činnosti v pobytových službách proti inspekční činnosti v ostatních soc. službách je ovlivněno pozicí inspektora v inspekčním týmu a počtu inspekcí provedených v této pozici.

Tabulka č. 23/a:

Posouzení náročnosti inspekcí v pobytových zařízeních proti inspekčním v ostatních sociálních službách – vliv pozice inspektora v inspekčním týmu (VIT nebo ČIT)

23 A.	Pozorované četnosti							Řádkové součty
	3 D. 1	3 D. 2	3 D. 3	3 D. 4	3 D. 5	3 D. 6	3 D. 7	
Ano	5	1	0	1	1	0	1	9
Spíše ano	4	2	1	3	0	1	8	19
Spíše ne	1	1	0	0	1	1	10	14
Ne	0	0	0	0	0	0	3	3
Celkem	10	4	1	4	2	2	22	45

Tabulka č. 23/b: Statistické výpočty

Statistiky	23 A. (4) x 3 D. (7)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	19,74274	df=18	p=,34749
Cramérův koeficient V	,3824167		

Nulová hypotéza se nezamítá. Náročnost inspekce v pobytových sociálních službách proti inspekcím v ostatních sociálních službách (ambulantním a terénním) je ovlivněna pozicí inspektora v inspekčním týmu (VIT nebo ČIT) středně silně. Vyšší náročnost uvedli VIT s nižším počtem realizovaných inspekcí.

Tabulka č. 24:

Náročnost inspekcí v soukromých pobytových službách proti výkonu inspekce ve státních, obecních a církevních zařízeních

Kategorie	24 A.	
	Četnost	Relativní četnost
Ano	2	4,444
Spíše ano	9	19,999
Spíše ne	24	53,333
Ne	10	22,222

Z výsledků výzkumu je patrné, že náročnost inspekce v soukromých pobytových službách proti inspekcím ve státních obecních a církevních pobytových službách není hodnocena jako vyšší.

Tabulka č. 25: Míra náročnosti provádění inspekce podle typu zařízení – DpS, DZR, DZP

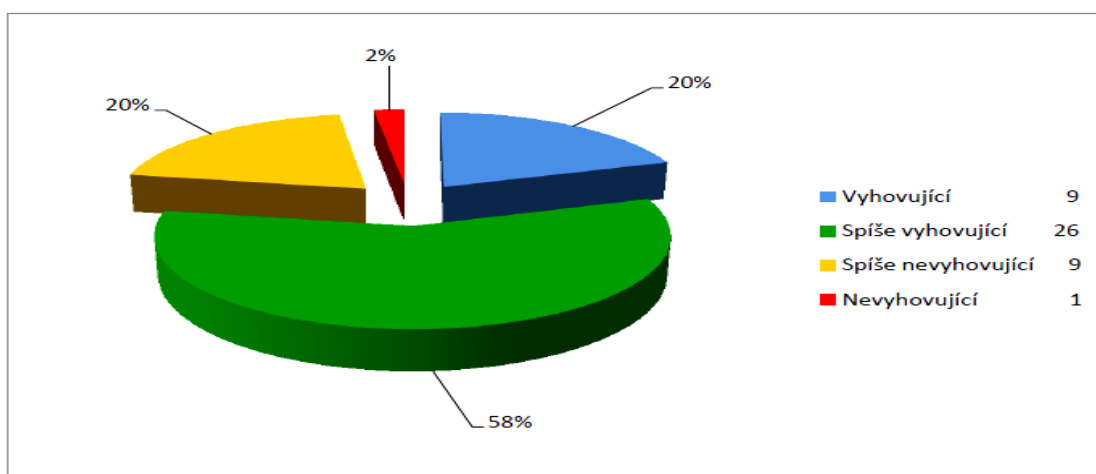
Zkoumané pobytové zařízení sociálních služeb	Náročnost 1*	Náročnost 2	Náročnost 3	Náročnost 4	Náročnost 5
Domovy pro seniory	7 %	60 %	27 %	7 %	0 %
Domovy se zvláštním režimem	78 %	11 %	7 %	2 %	2 %
Domovy pro osoby se zdravotním postižením	27 %	51 %	18 %	4 %	0 %

*Poznámka: 1 znamená nejvyšší náročnost.

Nejvyšší náročnost inspekce byla zjištěna u domovů se zvláštním režimem a nejnižší u domovů pro seniory.

13. Hodnocení významu etického kodexu inspektorů

Graf č. 21: Význam etického kodexu inspektorů



20 % respondentů považuje etický kodex inspektorů za vyhovující a 2 % za nevyhovující. Očekával jsem, že více respondentů označí odpověď „nevyhovující“.

A-H6. Na vlastní hodnocení etického kodexu inspektorů nemá vliv zařazení inspektorů, kteří etický kodex hodnotili.

Tabulka č. 26/a:

Hodnocení etického kodexu inspektorů – vliv zařazení inspektorů na hodnocení

26 A.	Pozorované četnosti			
	1 D. 1	1 D. 2	1 D. 3	Řádkové součty
Vyhovující	3	0	6	9
Spíše vyhovující	4	2	19	25
Spíše nevyhovující	3	0	6	9
Zcela nevyhovující	0	0	1	1
Celkem	10	2	32	44

Tabulka č. 26/b: Statistické výpočty

Statistiky	26 A. (4) x 1 D. (3)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	3,366000	df=6	p=,76170
Cramérův koeficient V	,1955761		

Nulová hypotéza se nezamítá. Hodnocení etického kodexu je zařazením inspektorů ovlivněno jen velmi slabě.

3. 1. 9. 2 Závěr k okruhu A

1. Diferenciace osobních motivů pro práci inspektora

Byly zkoumány osobní motivy respondentů a vlastní vnímání své pozice jako inspektora. 82 % respondentů akcentuje dodržování práv uživatelů, 73 % respondentů označilo za velmi důležité prosazování respektování hodnoty a důstojnosti uživatelů, 76 % respondentů považuje za velmi důležité zajištění co nejlepší péče o uživatele.

Z výsledku je patrné, že zásadním motivem a prioritou práce inspektora je uživatel služby. Inspektor pracuje primárně kvůli němu, kontroluje a může „měnit“ prostředí v němž uživatel žije. Motivy zaměřené na poskytovatele a na osobu inspektora byly v důležitosti hodnoceny níže, (motiv příležitost uplatňovat svou pravomoc vhodným způsobem 11 % a motiv možnost mít zajímavé zaměstnání 7 %).

2. Význam hodnocení aspektu moci při výkonu činnosti inspektora

Inspektor při výkonu inspekce nesporně disponuje i s určitou mocí, tím je myšlena „jiná“ moc než ta, která vychází ze zákona o státní kontrole. Zkoumání bylo zaměřeno na míru uvědomění si atributu moci v práci inspektora. 40 % respondentů si plně uvědomuje aspekt moci ve své práci a 56 % respondentů si to uvědomuje částečně. V této části výzkumu byla ověřována hypotéza č. A-H1. Chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je závislé na délce praxe inspektora.

Výzkumem bylo zjištěno, že chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je délkou praxe inspektorů ovlivněno jen velmi slabě. Hypotéza byla vyvrácena. Předpokládal jsem, že u inspektorů s kratší praxí, může být menší uvědomování si své moci.

3. Preference pravidel (norem) inspektorů při inspekci

Zkoumáním preferencí pravidel a norem inspektorů při inspekci bylo zjištěno, že za velmi důležité považují respondenti: v 62 % etický kodex inspektorů, v 71 % „zdravý rozum“, v 73 % zákony a předpisy, v 84 % Listinu základních práv a svobod. Naproti tomu za nedůležité považují respondenti: v 22 % Desatero a v 4 % metodiku inspekcí.

Na otázku zkoumající, co je pro inspektora důležité při rozhodování v rámci sociální reality, bylo zjištěno, že pro 84 % respondentů osobnostní předpoklady, pro 64 % zkušenosti z praxe a pro 62 % vlastní fungování inspekčního týmu. A jen 29 % respondentů považuje za velmi důležitý institucionální rámec inspekcí.

4. Strukturace významu primárních vlivů na morálku inspektora

Primární vliv na morálku inspektora má z: 69 % jedinec, 64 % kolektiv, 58 % rodina, naproti tomu 27 % instituce, 24 % nadřízení, 9 % stát. Z výzkumu je patrné, že na prvním místě je jedinec, což lze hodnotit pozitivně, protože morální odpovědnost provází člověka stále, ať už jednáme jako soukromá osoba nebo plníme profesní úkoly. Zajímavé je, že rodina se dostala až na třetí místo.

Pokud se týká o posouzení prostoru pro celostní posouzení všech aspektů dané situace, tak 60 % respondentů uvedlo, že považuje tento prostor za dostatečný a 11 % za nedostatečný.

V otázce rozhodnutí, zda vést rozhovor přímo s uživatelem nebo s referujícím pracovníkem, bylo zjištěno, že 82 % respondentů, tak učinilo na základě rozboru konkrétní situace s ohledem na komunikační schopnosti uživatele. A přítomnost uživatele při rozhovoru inspektora s referujícím pracovníkem, který se týkal dotyčného uživatele byla zjištěna, že v 73 % a pouze v 2 % rozhovorů ne. Otázka implicitně ověřuje respondentovo vnímání hodnoty člověka (uživatele), byť nějakým způsobem hendikepovaného.

51 % respondentů nevnímá vůbec jako problém jednat v souladu se svým svědomím a zároveň „nevnucovat“ uživatelům svoje světonázorové představy. A 4 % respondentů to vnímá jako problém. Otázka sledovala rozpor osobních a profesních postojů k jednání při střetu oněch dvou východisek.

Podle 64 % respondentů lze v praxi pokaždé aplikovat přístup inspektorů bez předsudků k uživatelům, s uznáním hodnoty a důstojnosti každého uživatele, 9 % respondentů to nedokáže posoudit a 7 % respondentů uvedlo, že to nelze zajistit, aniž by to dále specifikovali.

5. Zjistit diferenciaci v hodnocení vztahu – inspektor versus zadavatel inspekce

42 % respondentů hodnotí vztah mezi inspektorem versus zadavatelem inspekce za spíše konfliktní. Naproti tomu 11 % respondentů hodnotí vztah jako rozhodně nekonfliktní.

V této části výzkumu byla zkoumána hypotéza č. A-H2. Vnímání vztahu inspektor versus zadavatel inspekce jako potencionálně konfliktního je ovlivněno zařazením inspektorů. Z výsledku výzkumu bylo zjištěno, že toto ovlivnění inspektorů je slabé. Hypotéza byla tedy vyvrácena.

Dále bylo zkoumáno možné setkání inspektora za poslední rok při inspekci

v pobytovém zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením) se situací, kterou nedokázal eticky posoudit. 60 % respondentů uvedlo, že se s takovou situací nesetkalo a 31 % respondentů uvedlo, že to nedokáže posoudit. Pouze 7 % respondentů se s takovou situací setkalo (uváděné příklady eticky problémových situací z hlediska posouzení: vedení anonymní evidence uživatelů, nedostatek soukromí v historických objektech pobytových sociálních služeb, velké místnosti, více lůžkové pokoje). A 2 % respondentů se s touto situací setkalo opakovaně. Co se týká možnosti vedení anonymní evidence, tak sice standardy kvality ji připouští, nicméně se domnívám, že v pobytové sociální službě typu DpS, DZR a DPZ se zajistit nedá. Do kategorie eticky „problémových“ situací bych to nezahrnoval.

V rámci této dílčí části výzkumu bylo zjišťováno řešení situace, se kterou se inspektor setkal při inspekci a neuměl nebo nemohl ji eticky posoudit. Největší počet respondentů (87 %) uvedl, že by se obrátil s žádostí o konzultaci na kolegu (ČIT) a v 62 % by se obrátili na VIT. A dle odpovědí by žádný z respondentů nezvolil variantu – danou situaci bych dále neřešil.

V této části výzkumu byla zkoumána hypotéza č. A-H3. Na neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení nemá vliv pohlaví inspektorů.

Z výsledku výzkumu bylo zjištěno, že neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení je ovlivněna pohlavím inspektorů středně silně. Hypotéza byla vyvrácena. „Neschopnost“ eticky posoudit určitou situaci byla zjištěna vyšší u žen – inspektorek.

6. Zjistit význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“

Podle výzkumu 80 % respondentů považuje zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ za velmi důležité. Za nedůležité nikdo a za spíše nedůležité pouze 4 % respondentů. Vzhledem k problematičnosti tohoto pojmu a vůbec možnosti jeho adekvátního zajištění v praxi, je výsledek 80 % dosti vysoký.

V této části výzkumu byla ověřována hypotéza č. A-H4. Zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ není ovlivněno délkou praxe inspektora v sociálních službách.

Výzkumem bylo potvrzeno, že zajištění podpory k tzv. „běžnému způsobu života“ je ovlivněno délkou praxe inspektora v sociálních službách středně silně. Hypotéza byla

vyvrácena. Obecně inspektoři s delší praxí dávají částečně aspektu „běžný způsob života“, menší význam, s výjimkou u kategorie – 21 a více let praxe.

7. Zmapovat postup reakce při zjištění porušení etických zásad

98 % respondentů by zvolilo variantu, upozornit vedoucího inspekčního týmu. Naproti tomu nejméně uváděná pravděpodobná varianta řešení byla nepodepsání inspekční zprávy při ukončení inspekce na místě. V praxi jsem se s tím nesetkal ani jednou.

Dále byla v této části výzkumu zjišťována reakce inspektora, který je při inspekci upozorněn uživatelem na to, že se mu od pracovníka zařízení dostává špatného zacházení. Při rozhovoru s pracovníkem ale inspektor pochybení nezjistí a sám uživatel následně v přítomnosti pracovníka jakékoli nedostatky popře. Zda tedy inspektor považuje danou situaci za problematickou v tom smyslu, že musejí být objasněny příčiny původní stížnosti, a nebo to vzhledem ke kontextu inspekce (reference pracovníka, výpověď uživatele v jeho přítomnosti) nepovažuje za problém.

67 % respondentů to považuje za problém a situaci bude dále řešit, 2 % respondentů to sice také považuje za problém, ale nebude to nijak řešit a 31 % respondentů sdělilo, že to nedokáže posoudit.

8. Zjistit hodnocení náročnosti jednotlivých inspekčních úkonů

Podle výsledků za nejnáročnější úkony byly označeny: v 73 % vypracování inspekční zprávy, v 58 % námitkové řízení a v 49 % řešení správního deliktu.

Za nenáročné úkony byly označeny: v 40 % výběr uživatelů – respondentů, v 27 % řešení správního deliktu a v 13 % plánování a organizování inspekce.

Otázka k úkonu – řešení správního deliktu se týkala jen inspektorů úředníků KÚ a MPSV. Výsledek je takový, že se tento úkon zároveň objevil v hodnocení jako třetí nejvíce náročný a jako druhý nejméně náročný. Toto rozdílné hodnocení lze vysvětlit, tak, že na některých úřadech je zavedena taková praxe, že zjištěný správní delikt předává inspektor k řešení právnímu oddělení, se kterým dále spolupracuje na řešení (a tudíž to je pro něj méně „náročné“) a jinde to funguje obráceně, inspektor řeší správní delikt sám v rámci odboru, ve kterém je zařazen za pomoci právníka odboru.

Dále byla v této části výzkumu zjišťována důležitost jednotlivých způsobů zjišťování „důkazů“ při kontrole kvality. Na prvním místě to jsou rozhovory s pracovníky služby, 84 % a pozorování, 80 %. Nejmenší důležitost byla dána analýze písemných materiálů

poskytovatele, 71 %.

9. Zjistit náhled inspektorů na finanční a společenské ohodnocení jejich profese

71 % respondentů uvedlo, že finanční ohodnocení inspektorů je odpovídající nebo spíše odpovídající, naproti tomu 29 % respondentů uvedlo, že je spíše neodpovídající či neodpovídající. Vzhledem k nastavenému systému odměňování jednotlivých skupin inspektorů je nutné se podívat na výsledky výzkumu podle zařazení inspektorů: respondenti – specializovaní odborníci hodnotí svoje finanční odměňování jako dostatečné a spíše dostatečné. Zatímco respondenti – inspektoři úředníci KÚ a MPSV hodnotí svoje finanční odměňování jako spíše nedostatečné až nedostatečné.

Dále byla zjišťována míra společenského ohodnocení profese inspektora. 44 % respondentů uvedlo, že profese inspektora je či spíše je společensky ceněna a 56 % respondentů uvedlo, že spíše není nebo není společensky ceněna ve smyslu prestiže.

10. Zjistit motivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

Podle výzkumu nejvyšší počet, 80 % obdržel aspekt – dbát na dodržování práv klientů sociálních služeb. A na druhém místě s 67 % je aspekt – usilovat o rozvoj kvality sociálních služeb. Jedná se kvalitativně o velmi dobrý výsledek.

Jako nejméně motivující byl hodnocen aspekt – disponovat pravomocí inspektora, 64 % a aspekt – prestižní záležitost-profese inspektora, 24 %.

11. Zjistit demotivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

Z výsledků je patrné, že nejvíce demotivující byl vyhodnocen aspekt – slabé legislativní zakotvení činnosti inspektora, 38 %. A na druhém místě to je aspekt – nedostatečná podpora metodického orgánu (MPSV), 33 %. Tento výsledek může být ovlivněn skutečností, že druhé plánované „metodické“ setkání pro inspektory v roce 2011, MPSV zrušilo, takže za celý rok 2011 se konalo pouze jedno „metodické“ setkání.

Naopak nedemotivující byl zjištěn aspekt – časová náročnost inspekcí, 47 %. Časová náročnost je více zatěžující pro inspektory úředníky z důvodu vzniku přesčasových hodin, inspektorům specializovaným odborníkům lze proplácet maximálně 12 hodin práce za jeden den výkonu inspekce. Na druhém místě je aspekt – univerzálnost a obecnost standardů kvality sociálních služeb, 29 %.

12. Zjistit diference v hodnocení náročnosti inspekce v rezidenčních službách

62 % respondentů hodnotí inspekční činnost v rezidenčních službách jako náročnější či spíše náročnější než v ostatních druzích sociálních služeb. 38 % respondentů tento názor nezastává.

V rámci této části práce byla zkoumána hypotéza č. A-H5. Posouzení náročnosti inspekční činnosti v pobytových službách proti inspekční činnosti v ostatních sociálních službách je ovlivněno pozicí inspektora v inspekčním týmu a počtu inspekcí provedených v této pozici.

Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že hodnocení náročnosti inspekce v pobytových sociálních službách proti inspekčním v ostatních sociálních službách (ambulantním a terénním) je ovlivněno pozicí inspektora v inspekčním týmu (VIT nebo ČIT) středně silně. U VIT je tendence hodnotit inspekci v pobytových sociálních službách jako náročnější a u ČIT naopak. Hypotéza byla potvrzena.

Dále byla zjišťována míra náročnosti inspekce v soukromých pobytových službách proti inspekci ve státních obecních a církevních pobytových službách a dle výsledků výzkumu nebyla hodnocena v soukromých zařízeních jako vyšší.

V této souvislosti byla také zkoumána míra náročnosti inspekci podle typu rezidenčního zařízení: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením. Nejvyšší náročnost inspekce byla vyhodnocena u domovů se zvláštním režimem a nejnižší u domovů pro seniory.

13. Zjistit hodnocení významu etického kodexu inspektorů

Celkem 78 % respondentů hodnotilo etický kodex jako vyhovující a spíše vyhovující a 22 % respondentů jako spíše až zcela nevyhovující. Výsledek je pro mě překvapením neboť podle reflexe z praxe bývá etický kodex inspektorů, pokud na něj přijde řeč, komentován spíše negativně, a to pro svůj obsah ve smyslu „použitelnosti“ v praxi. Očekával jsem výsledek spíše opačný.

V rámci této části byla zkoumána hypotéza č. A-H6. Na vlastní hodnocení etického kodexu inspektorů nemá vliv zařazení inspektorů, kteří etický kodex hodnotili.

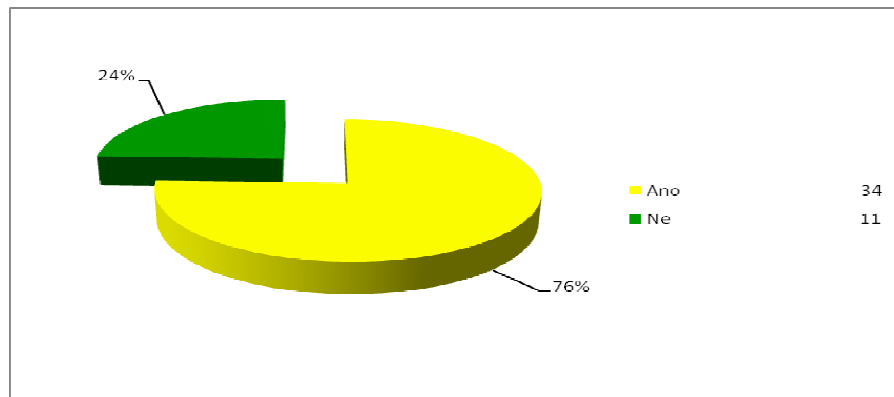
Výzkumem bylo zjištěno, že hodnocení etického kodexu je zařazením inspektorů (specializovaný odborník, inspektor úředník MPSV nebo inspektor úředník krajského úřadu) ovlivněno jen velmi slabě. Hypotéza se potvrdila.

3. 1. 9. 3 Okruh B

Otázky spojené se vzděláváním inspektorů v oblasti etiky

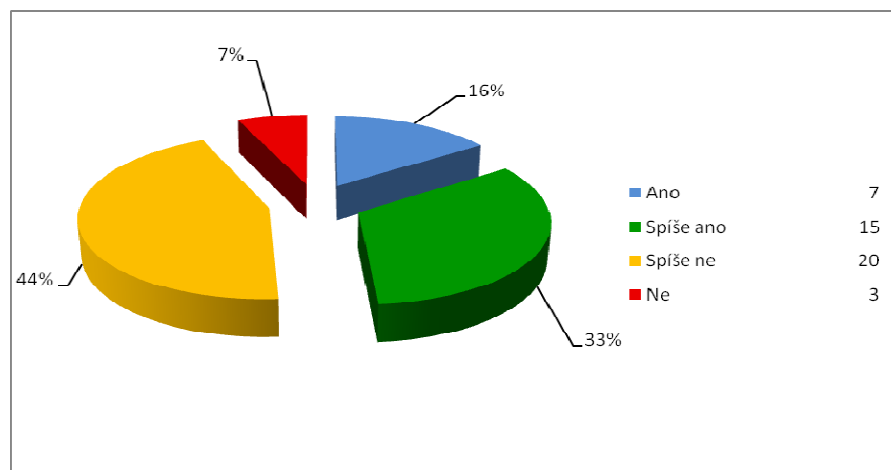
14. Vzdělání v oblasti etiky u inspektorů

Graf č. 22: Teoretická příprava inspektorů z oblasti etiky



Šetřením bylo zjištěno, že 76 % inspektorů absolvovalo v rámci základní teoretické přípravy na výkon profese inspektora školení, jehož obsahem byla etika a 24 % ne.

Graf č. 23: Hodnocení dostatečnosti vzdělání inspektorů v oblasti etiky



16 % respondentů uvedlo, že má podle svého názoru dostatečné vzdělání v problematice etiky pro výkon profese inspektora a 7 % uvedlo, že nemá.

B-H1. Zařazení inspektora má vliv na jeho hodnocení dosažené úrovně vzdělání v oblasti etiky.

Tabulka č. 27/a:

Hodnocení úrovně vzdělání inspektora v oblasti etiky podle jeho zařazení

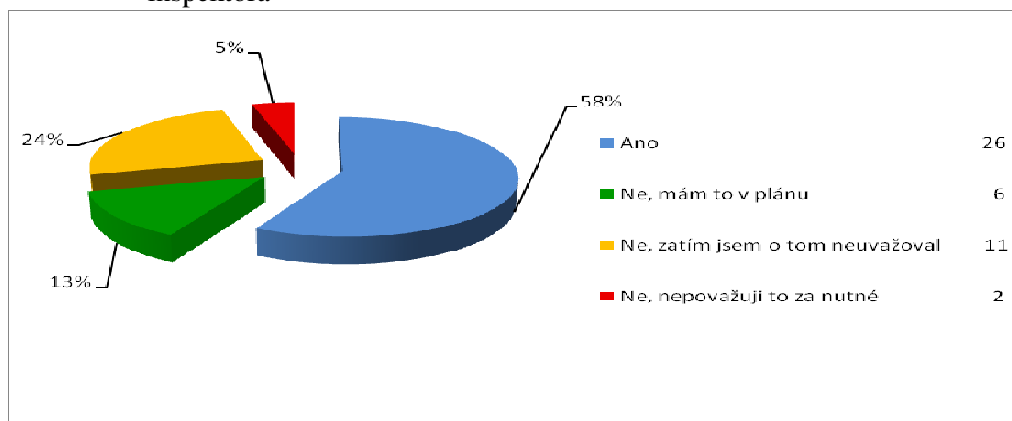
2 B.	Pozorované četnosti			Řádkové součty
	1 D. 1	1 D. 2	1 D. 3	
Ano	1	0	6	7
Spíše ano	3	0	11	14
Spíše ne	4	2	14	20
Ne	2	0	1	3
Celkem	10	2	32	44

Tabulka č. 27/b: Statistické výpočty

Statistiky	2 B. (4) x 1 D. (3)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	6,132500	df=6	p=,40851
Cramérův koeficient V	,2639839		

Nulová hypotéza se nezamítá. Závislost slabá, zařazení inspektora tedy nemá vliv na jeho hodnocení dosažené úrovně vzdělání v oblasti etiky.

Graf č. 25: Absolvování vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora



58 % respondentů absolvovalo v průběhu svého profesního působení jako inspektor vzdělávání zaměřené na etické poznatky a 42 % respondentů takové vzdělání neabsolvovalo.

B-H2. Zařazení inspektora ovlivnilo vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora.

Tabulka č. 28/a.

Vliv zařazení inspektora na vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora

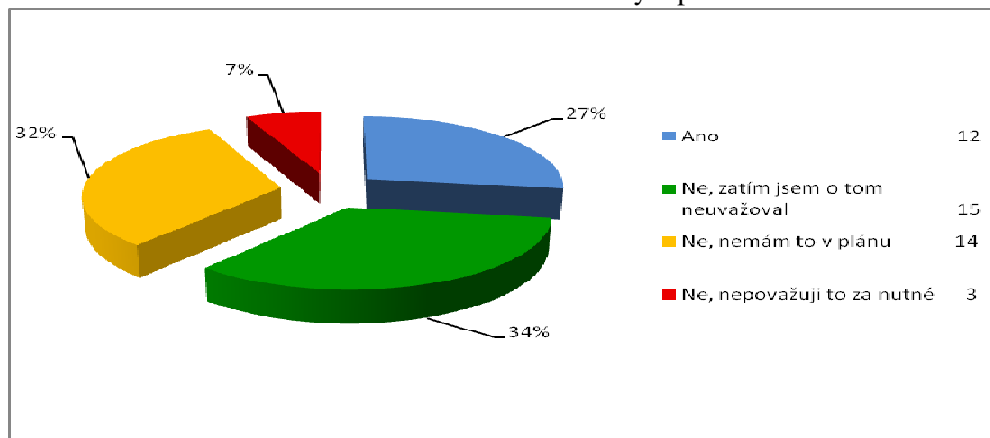
3 B.	Pozorované četnosti			Řádkové součty
	1 D. 1	1 D. 2	1 D. 3	
Ano	6	0	20	26
Ne, mám to v plánu	1	0	4	5
Ne, zatím jsem o tom neuvažoval	2	2	7	11
Ne, nepovažuji to za nutné	1	0	1	2
Celkem	10	2	32	44

Tabulka č. 28/b/: Statistické výpočty

Statistiky	3 B. (4) x 1 D. (3)		
	Chí-kvadrát	sv	p
Pearsonův chí-kvadrát	7,138654	df=6	p=,30821
Cramérův koeficient V	,2848176		

Nulová hypotéza se nezamítá. Závislost slabá, zařazení inspektora neovlivnilo vzdělávání v oblasti etiky v průběhu jeho profesního působení.

Graf č. 25: Plánování dalšího vzdělávání v oblasti etiky v průběhu roku 2011



27 % respondentů má pro rok 2011 ve svém plánu vzdělávání zařazené školení tematicky zaměřené na etiku a 32 % respondentů to nemá v plánu.

3. 1. 9. 4 Závěr k okruhu B

Celkem 76 % respondentů uvedlo, že jejich základní teoretická příprava na výkon profese inspektora obsahovala poznatky z etiky. U 24 % respondentů tomu tak nebylo, předpokládám, že se bude jednat o „nové“ inspektory a to zejména úředníky KÚ, kteří byli zařazeni na pozici inspektora v letech 2010 až 2011.

Pokud se týká hodnocení dostatečnosti vzdělání v oblasti etiky ze strany samotných inspektorů, tak 49 % odpovědělo kladně a 51 % záporně. Dále byla zkoumána hypotéza č. B-H1., zda má na hodnocení inspektora vliv jeho zařazení (pozice: specializovaný inspektor a inspektor úředník KÚ nebo MPSV). Byl zjištěn velmi slabý vliv, hypotéza se nepotvrdila.

58 % respondentů absolvovalo v průběhu svého profesního působení vzdělávání zaměřené na etické poznatky. 42 % respondentů takové vzdělání neabsolvovalo a potěšující je, že z toho pouze 5 % to nepovažuje za nutné. Také u této otázky byla zkoumána hypotéza č. B-H2., zda zařazení inspektora ovlivnilo vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení. Byla zjištěna slabá závislost, zařazení inspektora nemá vliv

3. 1. 9. 5 Okruh C

Otázky zjišťující preference hodnot inspektorů

M. Rokeach na základě svých výzkumů roztřídil hodnoty do dvou kategorií. Na **hodnoty cílové** a **instrumentální**. Hlavním přínosem Rokeachovy koncepce je, že se pokouší zachytit hodnoty jako provázený systém, který ovlivňuje každodenní lidská rozhodnutí. Předpokládá, že lidé (jako členové určité společnosti) vyznávají podobné hodnoty, ale jejich různou mírou ovlivnění a uznávání a různou kombinací vzniká velké množství hodnotových hierarchií. Každá hierarchie je pak specifickým znakem jednotlivcovy osobnosti.

Jeho klasifikace, především rozdělení na **hodnoty instrumentální**, mne vede k zamyšlení nad jejich uspořádáním a jejich etickou dimenzí, protože pro mezilidské vztahy jsou důležitým faktorem především způsoby a nástroje, jež jedinec užívá k dosažení svých cílů.

Ještě považuji za důležité uvést, že na otázky, které se zabývají hodnotami, tedy č. 1 C. A 2 C. bylo vyhodnocováno celkem 39 odpovědí (1 respondent neodpověděl a 5 odpovědí bylo vyřazeno, protože odpověď nekorespondovala s otázkou).

Jednotlivé hodnoty byly předloženy respondentům k posouzení důležitosti, jakou v jejich životě mají. Z výsledků jsou konstruovány hodnotové preference a charakteristiky diferenciací či shod v těchto preferencích.

Dále jsem provedl vyhodnocení odpovědí respondentů podle **homogenních skupin** hodnot, které se od sebe statisticky významně neliší. Jsou zobrazeny v tabulce, v níž zmíněnou skupinu tvoří úrovně mající písmena „x“ umístěna pod sebou.

15. Struktura hodnotových preferencí u inspektorů

Tabulka č. 29: Existenční (terminální) hodnoty podle preferencí inspektorů v pořadí 1-18

Označení	Pořadí	Hodnota
a	18	Pohodlný život (život v dostatku)
b	13	Vzrušující život (podněcující aktivní život)
c	7	Prospěšný život (pocit trvalého přínosu)
d	10	Mír ve světě (bez válek, sporů a politického napětí)
e	14	Svět krásy (krásná příroda, krásné umění)
f	11	Rovnost (bratrství, stejná příležitost pro všechny)
g	1	Péče o milované osoby (zabezpečení rodiny)
h	4	Svoboda (osobní nezávislost, svobodná volba)
ch	12	Štěstí (jako bezvýhradná životní spokojenost)
i	6	Vnitřní harmonie, soulad (bez bolestných vnitřních rozporů)
j	8	Zralá láska (sexuální a duchovní sblížení)
k	16	Blaho národa (všestranné uspokojení hospodářských, sociálních i kulturních potřeb národa)
l	17	Potěšení (život plný radosti a volna)
m	5	Pocit osobní jistoty (životní zakotvenost)
n	2	Sebeúcta (vážit si sebe sama)
o	15	Společenské uznání (úcta, obdiv)
p	9	Opravdové kamarádství (důvěrné přátelství)
q	3	Moudrost (zralé chápání života)

Preference tří nejlépe hodnocených terminálních hodnot je v následujícím pořadí: **péče o milované osoby, sebeúcta a moudrost.**

Naproti tomu nejnižší preference hodnot je: pohodlný život, potěšení a blaho národa. Důležitou hodnotou z hlediska inspekce je mj. hodnota rovného přístupu, (rovnost). Je zajímavé, že ve výsledku zvolených preferencí obsadila 11. místo, tedy „střední“ důležitost. Podle J. Sokola je rovnost „...vedle svobody jedním ze základních kamenů moderních demokratických společností“. (Sokol, J., 1998, s. 354)

Tabulka č. 30: Instrumentální hodnoty podle preferencí inspektorů v pořadí 1-18

Označení	Pořadí	Hodnota
a	14	Ctižádostivost (pilný, usilující o úspěch)
b	7	Velkorysost (svoboda od předsudků)
c	3	Schopnost (způsobilý, výkonný)
d	15	Veselost (bezstarostný, radostný)
e	17	Čistotnost (upravený, úhledný)
f	5	Odvážnost (hájící svá přesvědčení)
g	16	Shovívavost (ochota omlouvat slabosti druhých)
h	12	Prospěšnost (pracující pro blaho druhých)
ch	1	Čestnost (upřímný, pravdomluvný)
i	10	Tvůrčí (smělý, tvořivý)
j	8	Nezávislý (na sebe spoléhající, soběstačný)
k	9	Intelektuální (inteligentní, s rychlým přehledem)
l	11	Rozumový (důsledně logický)
m	6	Milující (láskyplný, něžný)
n	18	Poslušný (dbalý povinností, uctivý)
o	13	Zdvořilý (dvorný, dobře vychovaný)
p	2	Odpovědný (spolehlivý, důvěryhodný)
q	4	Schopný sebeovládání (zdrženlivý, ukázněný)

Respondenti dali na první místo instrumentálních hodnot **čestnost**, na druhé místo hodnotu **odpovědnost** a na třetí místo hodnotu **schopnost**.

Podle mého názoru nemají všechny uvedené instrumentální hodnoty stejnou morální „váhu“, stejný význam. První dvě preferované hodnoty mají větší morální „váhu“ a třetí hodnota má spíše podpůrný morální rozměr. Což popisuje např. J. Kutnohorská, jsou takové hodnoty jako bohatství, znalosti a schopnosti zpravidla řazeny mezi hodnoty „jiné než morální povahy“. (Kutnohorská, J., 2007)

Naopak mezi nejvíce negované hodnoty patřily: poslušnost, čistotnost a shovívavost.

Tabulka č. 31: Homogenní skupiny – existenční hodnoty

1 C.	Skupina 1	Skupina 2	Skupina 3	Skupina 4	Skupina 5	Skupina 6	Skupina 7
g	x						
n	x	x					
q	x	x	x				
h	x	x	x				
m	x	x	x	x			
i	x	x	x	x			
c	x	x	x	x			
j	x	x	x	x	x		
p	x	x	x	x	x		
d		x	x	x	x	x	
f			x	x	x	x	x
ch				x	x	x	x
b					x	x	x
e					x	x	x
o					x	x	x
k					x	x	x
l						x	x
a							x

První homogenní skupina zahrnuje následující hodnoty: péče o milované osoby, sebeúctu, moudrost, svobodu, pocit osobní jistoty, vnitřní harmonii, prospěšný život, zralou lásku a opravdové kamarádství.

Sedmá homogenní skupina zahrnuje tyto hodnoty: rovnost, štěstí, vzrušující život, svět krásy, společenské uznání, blaho národa, potěšení a pohodlný život.

Tabulka č. 32: Homogenní skupiny – instrumentální hodnoty

2 C.	Skupina 1	Skupina 2	Skupina 3	Skupina 4	Skupina 5	Skupina 6	Skupina 7
ch	x						
p	x	x					
c	x	x	x				
q	x	x	x	x			
f	x	x	x	x	x		
m	x	x	x	x	x	x	
b	x	x	x	x	x	x	x
j	x	x	x	x	x	x	x
k	x	x	x	x	x	x	x
i	x	x	x	x	x	x	x
l	x	x	x	x	x	x	x
h		x	x	x	x	x	x
o				x	x	x	x
a				x	x	x	x
d				x	x	x	x
g					x	x	x
e						x	x
n							x

První homogenní skupina zahrnuje následující hodnoty: čestnost, odpovědnost, schopnost, sebeovládání, odvážnost, lásku, velkorysost, nezávislost, inteligenci, tvořivost a rozumovost.

Sedmá homogenní skupina zahrnuje tyto hodnoty: velkorysost, nezávislost, inteligenci, tvořivost, rozumovost, prospěšnost, zdvořilost, ctižádostivost, veselost, shovívavost, čistotnost a poslušnost.

Vybrané statistické výpočty k okruhu C (tabulky č. 33 až 36) jsou uloženy v Příloze č. 6

Tabulka č. 33: Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 1 C.

Tabulka č. 34: Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 2 C.

Tabulka č. 35: Statistické výpočty 1 C.

Tabulka č. 36: Statistické výpočty 2 C.⁴⁹

⁴⁹ Kompletní statistické výpočty jsou uloženy u autora disertační práce.

3. 1. 9. 6 Závěr k okruhu C

Nejvyšší míra preference u **terminálních hodnot** byla dosažena u hodnot: péče o milované osoby, sebeúcta a moudrost. Jako vysoce ceněná se také ukázala hodnota svobody. Mezi nejvíce negované hodnoty patřily: pohodlný život, potěšení a blaho národa.

V rámci preference instrumentálních hodnot mě zaujala zejména pozice č. 11, kterou získala hodnota **rovnost**. Podle mého názoru obdržela tato hodnota nižší pozici než si zaslouží. Ohleduplné – „rovné“ jednání se všemi lidmi je chování, které znamená uplatňování etiky v praxi, ať jde o uživatele sociálních služeb nebo pracovníky v sociálních službách. Čili jinak řečeno je to jednání se stejným zájmem a zdvořilostí.

Ze skupiny vysoce ceněných terminálních hodnot je patrná orientace směrem k „prosociálním“ vztahům, zejména v užším sociálním okruhu a naplňování osobních emočních potřeb na základě blízkých citových vazeb. Naopak hodnoty umístěné na nízkých pozicích, jsou hodnoty spíše „prospolečenské“.

Nejvyšší míra preference u **instrumentálních hodnot** byla dosažena u hodnot: čestnost, odpovědnost a schopnost. Naopak nejvíce negované hodnoty jsou: poslušnost, čistotnost a shovívavost.

Jako vysoce ceněná se také ukázala hodnota **odvážnost**. Tato hodnota je pro inspektory také velmi důležitá, protože inspektoři musí mít odvalu, aby se postavili odpovědně osobě bez ohledu na její postavení či pravomoc, kterou zastává a sdělili ji „nepříjemnou“ pravdu. A aby nepodlehli tlaku změnit zápis v inspekční zprávě. Musí chránit uživatele sociálních služeb a druhým úkolem je zlepšovat kvalitu služeb.

V rámci preference instrumentálních hodnot mě zaujala zejména hodnota **čestnost**, která získala v rámci hodnotových preferencí inspektorů první pozici. A to je velmi dobře. Analýza názorů uživatelů a poskytovatelů ukazuje, že jejich názory na „čestnost“ inspektorů (ale i všech pracovníků v sociálních službách) jsou vysoce ovlivněny jejich zkušeností s výkonem práce těchto osob. „Nečestné“ jednání nebývá omluveno a ani hned tak zapomenuto a nenapravitelně poškozují profesní reputaci.

3. 2 Polostrukturované rozhovory

3. 2. 1 Cíl kvalitativního výzkumu

Kvalitativní výzkum byl proveden v rámci tří základních výzkumných otázek (dále jen „ZVO“) jako doplňující k uvedenému kvantitativnímu výzkumu. Každá základní výzkumná otázka byla rozdělena na čtyři specifické výzkumné otázky, viz Příloha disertační práce č. 5.

ZVO1 Co je obsahem pojmu profesionální chování inspektora kvality sociálních služeb při výkonu inspekcí?

ZVO2 Může mít etické chování inspektora při výkonu inspekce sociálních služeb, nějaký vliv na průběh prováděné inspekce?

ZVO3 Přináší inspekce kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních nějaká specifika oproti inspekčním v ostatních druzích sociálních služeb?

Cílem kvalitativního výzkumu bylo zmapovat postoje a názory na profesi inspektora, etiku v práci inspektorů kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních a případné rozdíly v náročnosti inspekcí v různých druzích rezidenčních a ostatních služeb.

Zjištěné poznatky jsou výsledkem polostrukturovaných rozhovorů, jejichž vypovídající hodnota je podložena několikaletou praxí informantů, tedy inspektorů.

3. 2. 2 Časový plán

Vlastní kvalitativní výzkum byl rozdělen do čtyř základních etap:

Etapa č. 1.: Předvýzkum byl realizován v době od září do října 2011 a byl zaměřen na testování základních výzkumných a specifických výzkumných otázek.

Etapa č. 2.: Polostrukturované rozhovory. Vlastní rozhovory probíhaly v období od listopadu do prosince 2011.

Etapa č. 3.: Přepis rozhovorů, zpracování a analýza dat. Tato etapa probíhala v období leden až únor 2012.

Etapa č. 4.: Interpretace dat, závěry. Poslední fáze probíhala v období březen až duben 2012 a představovala klíčovou fázi pro nalezení odpovědí na výzkumné otázky.

3. 2. 3 Metodika výzkumu

Kvalitativní výzkum skýtá několik možností, jak získat od jedince či skupiny lidí příslušná data k vyhodnocení zkoumaného problému. Většina autorů zabývajících se kvalitativním výzkumem uvádí kvalitativní dotazování a pozorování.

Dle Jana Hendla nabízí dotazování následující možnosti výběru:

- strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami,
- rozhovor pomocí návodu,
- neformální rozhovor,
- narativní rozhovor,
- fenomenologický rozhovor,
- skupinová diskuze, skupinové interview a vyprávění.

Pozorování pak člení na:

- zúčastněné pozorování,
- nezúčastněné a strukturované pozorování. (Hendl, J., 2005)

Principem polostrukturovaného rozhovoru je metodický přístup výzkumníka, který se nezaměřuje na zkoumání subjektu samotného, ale na jeho expertní vědění o určitém poli aktivit. Subjekt je do výzkumu zahrnut jako reprezentant celé skupiny. Cílem polostrukturovaného rozhovoru je rekonstrukce subjektivní teorie zkoumané osoby vůči tématu celého výzkumu (Flick, U., 1998). Tento přístup umožní jednak nalezení kategorií, prostřednictvím nichž aktér vymezuje svoji pozici ve zkoumaném poli, a jednak usnadní cestu k subjektivní teorii aktéra tak, jak on sám zkoumané pole interpretuje a hodnotí.

Autor Michal Miovský ve své knize „Kvalitativní výzkum a metody v psychologickém výzkumu“ dále člení rozhovory na strukturované, polostrukturované a nestrukturované. Jako nejrozšířenější způsob uvádí právě **polostrukturovaný rozhovor**. (Miovský, M., 2006)

J. Pelikán vysvětluje, že záměr a cíl polostrukturovaného rozhovoru je sice pevně stanoven, avšak uvolňuje se poněkud taktika jeho vedení, není nutné dodržovat formulaci a pořadí otázek, je však nutné dotknout se všech předem stanovených oblastí. (Pelikán, J., 1998)

P. Gavora, poukazuje na to, že polostrukturovaný rozhovor je výzkumná metoda, která umožňuje zachytit nejen fakta, ale i hlouběji proniknout do motivů a postojů zkoumaných osob. (Gavora, P., 1996) Výhodu jsem shledal zejména v možnosti udržet

rámec otázek, který je následně nápomocen ke kvalitnímu vyhodnocení v kombinaci s možností upřesnění a úplného vyčerpání informací pomocí doplňujících otázek.

Ke zjištění stanovených cílů výzkumu byly použity polostrukturované rozhovory nahrávané na diktafon. Informátorům jsem kladl stejné otázky podle předem připraveného scénáře (viz Příloha č. 5), aby bylo možné porovnat rozdíly mezi základními odpověďmi. Specifické výzkumné otázky byly postupně doplňovány dalšími zjišťovacími otázkami na základě odpovědí informanta, které měly předchozí výpovědi zpřesnit.

Formuloval jsem celkem tři základní výzkumné otázky a každou z nich jsem rozdělil na čtyři specifické výzkumné otázky. Před vlastním provedením kvalitativního výzkumu metodou polostrukturovaných rozhovorů, byl proveden předvýzkum.

3. 2. 4 Předvýzkum

V období od září do října 2011 byl realizován předvýzkum. Ze seznamu specializovaných odborníků jsem vybral 6 inspektorů a ze seznamu inspektorů úředníků krajských úřadů jsem vybral 4 inspektory. To proto, aby bylo dosaženo poměrného zastoupení obou skupin. E-mailem a telefonicky jsem požádal vybrané inspektory o spolupráci, resp. o zapojení do předvýzkumu. Následně jsem jim přeposlal Scénář polostrukturovaného rozhovoru, cílem bylo otestovat srozumitelnost a jednoznačnost otázek, případně posoudit adekvátnost obsahu otázek vzhledem k zaměření výzkumu a možnosti vyhodnocení odpovědí.

Inspektory – úředníky MPSV jsem do předvýzkumu ani výzkumu nezahrnul z důvodu malého počtu zastoupení této skupiny (celkem 3 inspektoři, na přepočtený úvazek 2,5 úvazku). Z dotázaných inspektorů reagovali 4 inspektoři specializovaní odborníci a 2 inspektoři úředníci krajských úřadů. Komunikace většinou probíhala e-mailem a následné upřesnění telefonicky, ve dvou případech osobně. Na základě výsledků předvýzkumu byl upraven materiál Scénář polostrukturovaných rozhovorů, precizace formulace specifických výzkumných otázek.

Výsledky předvýzkumu, úprava textu otázek:

- 2-SVO1. (...„v práci inspektora“...)
- 2-SVO2. (...„jeho etika“...)
- 2-SVO4. (...„za největší etický problém/y“...)
- 3-SVO1. (...„průběh výkonu“...)

- 3-SVO3. (...„náročnost průběhu“...)
- 3-SVO4. (...„klíčový problém/y“...)

Cílem této fáze bylo vytvoření metodického základu pro tvorbu relevantních otázek pro polostrukturovaný rozhovor, zmapování možných rizik výzkumu a ověření schopnosti informantů reagovat na položené otázky.

3. 2. 5 Výzkumný vzorek

Podle M. Dismana lze výběr účastníků v kvalitativním výzkumu provádět různými způsoby. (Disman, M., 2002) Pro účely svého výzkumu jsem zvolil metodu náhodného výběru – losování. Inspektory v celkovém počtu 114 jsem rozdělil na dvě skupiny podle jejich zařazení a při losování jsem zohlednil velikost obou skupin. Do výzkumného vzorku jsem nezahrnoval 3 inspektory úředníky MPSV.

1. skupina

Očísloval jsem inspektory vedené na seznamu specializovaných odborníků (celkem 76) a následně jsem provedl losování. Celkem jsem vylosoval 6 inspektorů, první tři byli informanti a další tři byli náhradníci. Po vylosování jsem postupně oslovil (telefonicky, e-mailem) jednotlivé inspektory s žádostí o souhlas s provedením polostrukturovaného rozhovoru. Ze tří informantů souhlasili pouze dva, a tak jsem pokračoval v oslovování náhradníků v pořadí tak, jak byli vylosování. První náhradník odmítl. Druhý náhradník souhlasil. Celkový počet v této skupině byl 3 inspektoři – informanti.

2. skupina

Postupoval jsem stejně jako v případě první skupiny. Z celkem 38 inspektorů jsem vylosoval 4 inspektory, první dva byli informanti a další dva byli náhradníci. Po vylosování jsem postupně oslovil (telefonicky, e-mailem) jednotlivé inspektory s žádostí o souhlas s provedením polostrukturovaného rozhovoru. Dva informanti nesouhlasili a tak jsem pokračoval v oslovení náhradníků v pořadí, tak jak byli vylosování. První náhradník souhlasil. Druhý náhradník odmítl. Vzhledem k tomu, jsem musel přistoupit k dodatečnému losování v této skupině. Vylosoval jsem další 2 inspektory a v pořadí, jak byli vylosování, jsem oslovil prvního inspektora. S provedením polostrukturovaného rozhovoru souhlasil. Celkový počet v této skupině byl 2 inspektoři – informanti.

Průměrný věk dotazovaných byl 42 let, (nejmladší 32 let a nejstarší 55 let), 4 ženy a 1 muž. Všichni všichni mají vysokoškolské vzdělání, jejich průměrná praxe v sociálních službách je 13,5 let a z toho průměrný počet odpracovaných let přímo na pozici inspektora je 4,5. Informantům byla zaručena anonymita, byly upozorněny na pořizování audio záznamu rozhovoru a pozdější doslovný přepis.

3. 2. 6 Metoda sběru dat

Vlastní polostrukturovaný rozhovor měl několik fází. V úvodu jsem nejprve inspektory-informanty seznámil s cílem mého výzkumu, dále odpovídali na otázky týkající se jejich profese, délky praxe, vzdělání. Poté odpovídali na tři hlavní výzkumné otázky, z nichž každá byla rozpracována na čtyři specifické výzkumné otázky. Vše jsem nahrával na diktafon. Data byla později přepsána do textové podoby. Přepis rozhovorů je na CD v příloze č. 7. této práce. Z doslovného přepisu byly odstraněny pouze informace vedoucí k identifikaci informantů. Výběr místa rozhovoru byl ponechán na informantech, jednalo se o prostor /3x/ vlastní kancelář informanta, /1x/ kavárna a /1x/ hotelový pokoj. Rozhovor trval většinou jednu hodinu, (nejkratší rozhovor 55 minut, nejdelší 1 hodinu a 15 minut). Při zkoumání základních výzkumných otázek jsem se držel daného zaměření, tedy profesionální chování inspektora kvality sociálních služeb, etického chování inspektora a specifík inspekce v rezidenčních zařízeních z hlediska náročnosti inspekce. Možnost měnit pořadí otázek jsem využíval částečně u specifických výzkumných otázek. Na závěr jsem pokládal ještě doplňující otázky z důvodu úplného vytěžení tématu a podrobnějšího vysvětlení diskutované problematiky.

3. 2. 7 Metoda analýzy dat

Po zvážení vhodnosti metody analýzy nasbíraných dat jsem se rozhodl pro **zakotvenou teorii**. Zakotvená teorie „grounded theory“ vychází z určitého výzkumného problému a tento zkoumaný problém zužuje prostřednictvím výzkumné otázky. Výzkumné otázky byly formulovány tak, aby nechaly dostatek volnosti k pečlivému prozkoumání jevu. Celý proces sběru a analýzy dat je postaven na hledání pojmů, které se zkoumaným jevem souvisejí, a následném odhalování vztahů mezi nimi. Zakotvená

teorie vzniká induktivním postupem (postup od zvláštního k obecnému), kdy ze zkoumaného jevu pomocí shromažďování údajů a jejich analýzou docházíme k určitému závěru. Tato teorie byla vyvinuta a modifikována G. Glaserem a L. Straussem. (Strauss, A., Corbinová, J., 1999)

V rámci zakotvené teorie je prováděna analýza dat ve třech oblastech:

- konceptech,
- kategoriích,
- propozicích. (Strauss, A., Corbinová, J., 1999)

K analýze výsledků výzkumu jsem využil **otevřeného kódování**. „*Kódování představuje operace, pomocí nichž jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a opět složeny novými způsoby.*“ (Strauss, A., Corbinová, J., 1999, s. 39)

Koncepty se vytváří ze získaných dat tak, že porovnáváme a pojmenováváme určité podobné události. Toto pojmenování pak nazýváme kódem nebo jevem. Ty se poté stávají základními kameny celé analýzy. (Hendl, J., 2005)

Cílem otevřeného kódování je vytvoření kategorií, které nám umožňují si uvědomit významy a vztahy mezi jednotlivými jevy. (Strauss, A., Corbinová, J., 1999) Tyto kategorie jsou dávány do souvislostí na základě paradigmatu a postupně interpretovány.

Po pečlivém přečtení nasbíraných dat jsem zakódoval jednotlivé odstavce, úseky či celé texty v závislosti na problému nebo položené otázce. Vlastní koncepty jsem poté označil jejich vlastnostmi, přidal jsem jim tzv dimenzi. Dimenzionalizace je důležitá zejména pro rozlišení jednotlivých událostí, které spadají do jedné kategorie. Tím naznačuji, co následuje posléze, tedy tvorbu jednotlivých kategorií. Principem určování kategorií je posunutí významu konceptu na vyšší, abstraktnější, úroveň. Ve svém výzkumu tak zužuji jednotlivé odpovědi na úroveň, která má vyšší vypovídající hodnotu než samotné jevy. Po určení kategorií jsem pokračoval tak, že jsem specifikoval vztahy mezi jednotlivými kategoriemi a koncepty nebo vzájemně mezi samotnými kategoriemi. V kvantitativních výzkumech se tato část nazývá tvoření hypotéz, v kvalitativním průzkumu je to tzv. tvorba propozic.

Na základě otevřeného kódování jsem vytvořil kategorie, které zobecňují odpovědi na 12 specifických otázek. Na základě prozkoumání vztahu mezi jednotlivými kategoriemi a dále kategoriemi a koncepty vznikly poznatky, které mají určitou vypovídající hodnotu týkající se etiky kvality inspekcí v sociálních službách.

3. 2. 8 Interpretace výsledků

ZVO1 Co je obsahem pojmu profesionální chování inspektora kvality sociálních služeb při výkonu inspekce?

Tabulka č. 37: Odbornost s prvky sociálního jednání jako synonymem profesionality

Koncept	Dimenze
Odbornost	Stěžejní
Sociální jednání	Vhodné
Komunikace	Otevřená
Vystupování	Na úrovni
Přístup	Důležitý
Objektivita	Vyžadovaná

Kategorie týkající se profesionality se u většiny inspektorů zaměřovala přímo na profesionalitu týkající se pracovní pozice inspektora. Profesionalitu jako takovou hodnotil pouze jeden z oslovených inspektorů. Základním stavebním kamenem profesionality je odbornost pracovníků, nejen tedy teoretická, ale zejména praktická.

„...To znamená, že ten člověk jakoby je znalý toho oboru, umí se v něm pohybovat...“

4/1-SVO1

Ostatní inspektoři zmínili kromě odborné zkušenosti i osobní zkušenost s inspektovanou oblastí a umění provázat tuto zkušenost s metodikou inspekce kvality, která ale není dána legislativně.

„...opravdu zná zákon o sociálních službách prováděcí předpisy ...a potom minimálně se někdy potkal s tou službou, kterou inspektuje, to znamená buďto tím, že v té službě pracoval, nebo má zkušenosti jak se říká úplně z první ruky.“ 1/1-SVO1

Z hlediska profesionality inspektora je také důležité, aby každý inspektor dokázal provádět inspekce s lidským přístupem, tedy nejen na základě „tvrdých“ dovedností (hard skills).⁵⁰ A dále je důležité, aby inspektor uměl vysvětlit poskytovateli, co je od něj při inspekci požadováno.

⁵⁰ „Tvrdé“ dovednosti (hard skills) jsou specifické odborné znalosti a dovednosti, které se dají poměrně snadno změřit a je možné si je osvojit studiem. Patří mezi ně například počítačové dovednosti, právní znalosti, apod. Naproti tomu „měkké“ dovednosti (soft skills), vycházejí především z osobních a charakterových vlastností každého z nás. Jsou hůře měřitelné, patří mezi ně schopnost komunikace, empatie, asertivita, týmová spolupráce, kreativita, atd.

V oblasti sociální sféry, kde se inspektoři setkávají s různými poskytovateli, a jednají v náročných podmínkách, je v rámci profesionality žádoucí, aby drželi vysokou míru objektivitu.

„...patří i to, že jsem schopná udržet své emoce na uzdě, i v případě, že jde třeba o nějakou hodně vypjatou situaci, kde zůstanu neutrální, i v případě, že je na mě někdo protivnej a neovlivní to

výsledky mé práce.“ 3/1-SVO1

Vyjádření jednotlivých inspektorů k této otázce se žádným významným způsobem nerozcházela.

Tabulka č. 38: Profesionál s neutrálním postojem a odbornými předpoklady k práci

Koncept	Dimenze
Praxe v oboru	Důležitá
Relevantní legislativa	Nutná
Osobní zkušenost	Oceňovaná
Charakter	Vhodný
Objektivita	Vyžadovaná
Validita	Možná
Schopnost interpretace výsledků	Vhodná

Tato kategorie byla zaměřená na charakteristiku profesionality ve spojení s profesí inspektora kvality sociálních služeb. Dotazovaní se k profesionalitě inspektora vyjadřovali velice podobně jako k otázce samotné profesionality. Oddělení těchto kategorií je tedy málo zřetelné.

K tomu, aby se z inspektora stal profesionál, je zapotřebí praxe v daném oboru v minimálním rozsahu, což je předpokladem pro získání osobních zkušeností s danou specifickou službou.

„...nějakým způsobem tuto oblast provádí, řeší problémy s tím spojené. Jezdí k poskytovatelům, nastavuje standardy, pomáhá jim s nimi“. 4/1-SVO2

Praxi v oboru vyzdvihovali oba inspektoři úředníci krajského úřadu.

Důležitou problematikou v chápání inspektora profesionála je uplatňování jeho moci ve vztahu k poskytovatelům. Inspektoři si uvědomují, že je to velice tenký led a že by měli být schopni ovládat svou moc a dále by si měli být vědomi podstaty své práce, nezneužívat své role kontrolora. To je ovšem velmi ovlivněno také charakterem člověka, který práci vykonává.

„...To znamená, že musí zvládnout tu svoji roli toho kontrolora....V podstatě to, s čím

ten inspektor se musí nějakým způsobem vyrovnat a pracovat“. **5/1-SVO2**

„...Inspektor profesionál právě dokáže udržet ty emoce na uzdě, v době, kdy to není příliš jednoduché, dokáže nezkrasit výsledek v případě, že není poskytovatel sympatický“. **3/1-SVO2**

Kromě praxe a znalostí legislativy je z hlediska profesionality velice důležité, aby byl inspektor schopný kvalitně interpretovat získané výsledky. Toto je velmi těžká část jeho práce. De facto se kromě jiného jedná o subjektivní popisování zjištěných skutečností, obsahujících také určitou míru nevědomého zkreslování, které může v důsledku vést až k poškození poskytovatele v hodnocení sociální služby. Profesionální inspektor si musí být vědom uvedených rizik a vědomě se snažit o maximálně objektivní popis zjištěných poznatků a jejich pravdivou prezentaci.

„...dokáže jakoby popsat tu skutečnost...nic si k tomu nepřibarvovat, dát na papír vlastně to, či vidí v té praxi. Musí to samozřejmě i vysvětlit a formulovat dobře v tom protokolu...formulací může poskytovatele hodně poškodit proto, jaká používá slova.“

5/1-SVO2

Odpovědi na tuto otázku žádným výrazným způsobem nerozdělila skupinu dotazovaných inspektorů na základě jejich odpovědí.

Tabulka č. 39: Praxí a vzděláním k profesionalitě

Koncept	Dimenze
Osobní zainteresovanost	Nutná
Délka a hloubka praxe	Podmínečná
Osobní zkušenost	Důležitá
Osobnostní předpoklady	Vhodné
Znalost problematiky	Dostatečná
Vzdělávání	Nedostačující
Metoda pokus - omyl	Možná

Všichni odpovídající inspektoři – informanti si velmi dobře uvědomují, že k profesionalitě se lze dopracovat po dlouhých letech praxe. To, aby se z člověka však stal profesionál, je v první řadě nutně podmíněné osobním zájmem se profesionálem stát. Ten spočívá zejména v tom, že se člověk musí sám zajímat o danou problematiku, získávat sám poznatky ještě před absolvováním seminářů, na což navazuje získání osobních zkušeností mimo samotnou práci inspektora. Na tyto podmínky by měla být zaměřena výběrová řízení a v jejich rámci by měly být hodnoceny také osobnostní charakteristiky uchazečů.

„...člověk musí mít v sobě nastaveno to, že tu práci vlastně chce dělat, musí k ní mít nějaký vztah“. **4/1-SVO3**

„...No a potom je to samozřejmě o tom, že to, aby to ten inspektor zvládnul, tak to samozřejmě závisí i od toho, jakou je vlastně vyzrálou osobností...“. **5/1-SVO3**

„...kritéria by měla být dána a člověk by měl sám něco vyjadřovat. A ten systém by měl být nastaven tak, že řekněme, nějaké sociopaty, narcistické osobnosti vyeliminují. **2/1-SVO3**

Důležitou podmínkou k profesionalitě, která je na stejné úrovni a částečně se i kryje s osobním zájmem, je nutná délka samotné inspekční praxe. Inspektoři si uvědomují, že čím déle na pozici pracují a hlavně čím více inspekcí absolvují, tím je jejich práce kvalitnější. Nejedná se pouze o odpracované roky, ale o často zmiňované počty inspekcí během roku. Čím více inspekcí absolvují, tím jsou jejich pracovní výstupy věcnější a přesnější. Důležité zde je zmínit i to, že je pro ně důležitá účast na inspekcích, které se týkají jiných typů služeb, než kterým se běžně věnují. Z odpovědí je jasné, že i přes počáteční zaškolení, nepovažují samotní inspektoři své první inspekce za profesionální.

„...Je to o tom, že z mého pohledu by inspekce neměli dělat lidi, kteří jsou těsně po škole. Měli by nasbírat nějaké zkušenosti.“ **5/1-SVO3**

„...Samozřejmě, jakoby ta zkušenost se násobí tím, kolikrát se těch vlastních inspekcí ten konkrétní odborník zúčastnil. **4/1-SVO3**

„...Když jsme začínali s inspekcemi, nikdo moc ty metody neovládal a nikdo moc nevěděl, jak proces bude vypadat. **3/1-SVO3**

„...Myslím si, že je dobře, že v těch pravidlech je aspoň to formální minimum šesti inspekcí za rok, protože kdo dělá dvě, tak pořád zůstává někde na tom začátku“. **2/1-SVO3**

Mimo praxi na pozici inspektora, zkušenosti se službou a osobní zájem, je samozřejmě nutná dokonalá znalost teorie. Všichni inspektoři se shodují na tom, že procesy inspekce, metody a legislativu, je nutné se naučit. Nicméně všichni vidí větší potenciál v samotných zkušenostech, než v teoretickém vzdělávání.

Inspektoři krajší úředníci upozorňují na to, že i bez kursů pořádaných MPSV se inspektor může stát profesionálem a naopak. Přílišné upnutí se na znalost teorie může někdy ublížit samotné praxi.

„...nicméně se domnívám, že i ten odborník, který neprojde tímto vzděláváním, nicméně má vztah k poskytování služeb...tak může být také profesionál“. **4/1-SVO3**

„...Takže něco je teorie, něco praxe. A oni, protože to chtějí dělat dobře podle nějaké

metodiky, tak skutečně jedou někdy trochu přes mrtvoly“. **5/1-SVO**

Z odpovědí na otázku profesionality vyplývá, že inspektoři příliš nedůvěřují vzdělávacímu systému profesionálních inspektorů. Mají pocit, že aby se stali profesionály, musí mít vůli se vzdělávat sami. Proto je na počátku nutné odhodlání pracovat jako inspektor. K dosažení statutu profesionála je pak dobrá přiměřená kombinace znalosti teorie a délky praxe a umění ovládat svou roli.

Tabulka č. 40: Vyrovnaná, objektivní osobnost jdoucí příkladem

Koncept	Dimenze
Osobní příklad	Důležitý
Lidskost nad pravidly	Nejdůležitější
Zvládání emocí	Vhodné
Týmová spolupráce	Ceněná
Objektivita	Vhodná
Dodržování legislativy	Podstatné
Propojení teorie s praxí	Možné

Odpovědi na otázku, co informanti považují za profesionální chování inspektora při výkonu činnosti, se významným způsobem liší u specializovaných inspektorů a u inspektorů úředníků krajských úřadů. Zajímavé je, že specializovaní inspektoři dávají především velký důraz na lidskost, vztah ke klientům, osobní příklad, morální zásady. Tak nějak upouštějí, na rozdíl od předchozích odpovědí týkajících se profesionality, od toho, že nejdůležitější je znalost teorie a praxe, ale spíše popisují profesionální chování jako slušné chování člověka, jako takového. Doporučují jednání bez emocí, a upřednostňují zdravý nadhled a objektivitu.

„...přijde mi nesprávné, když třeba přijde inspektor a ani třeba nepozdraví toho klienta“. **1/1-SVO4**

„...maximální objektivita, žádná sugesce, poučování, mentorství a citlivý přístup k uživatelům a seriózní partnerský vztah s pracovníky“. **2/1-SVO4**

„...profesionální chování je jak už jsem říkala, držet nervy na uzdě, umět nakládat se svojí mocí, umět ji použít, případně nezneužít“. **3/1-SVO4**

S objektivitou jako znakem profesionality se ztotožňují i inspektoři úředníci krajských úřadů. Ti mimo jiné opět akcentují umění uvést teorii do praxe a umění ovládat moc, kterou mají.

3. 2. 8. 1 Závěr k ZVO1

Otázka profesionality inspektora v sociálních službách je velmi subjektivní, i přes to výzkum vykázal několik v zásadě shodných odpovědí. Protože však každý z inspektorů – informantů pojal toto téma po svém, priority stejných faktorů, které ukazují na profesionální chování, se lišily. Zařazení inspektora nemělo zásadní vliv na odpovědi na předmětnou výzkumnou otázku. Výzkum ukázal, že dotazovaní inspektoři se v zásadě v tématu profesionálního chování inspektora kvality sociálních služeb při výkonu své práce shodli na tom, že profesionální inspektor by měl být odborníkem na oblast, kterou inspektuje a pokud se setká s oblastí jinou, měl by mít v týmu odborníka, který je na ni specializován. Kromě samotné odbornosti je důležitá osobnost inspektora a jeho motivace k výkonu práce. Dále se u informantů setkáváme se společným tématem důležitosti zkušeností s danou sociální službou a obecně je dáván větší akcent na samotné zkušenosti, než vzdělání. V neposlední řadě je nutné uvést, že profesionální chování inspektora je spojeno s objektivním přístupem, s lidskostí, s vhodným uplatňováním moci a nezneužíváním svoji role kontrolora. Specializovaní inspektoři-informanti kladou důraz na vztah k uživatelům, morální zásady, upřednostňují zdravý nadhled a objektivitu. Inspektoři úředníci krajských úřadů-informanti dávají důraz na objektivitu, umění uvést teorii do praxe a ovládnutí své moci, kterou disponují. Souhrnná interpretace dat k ZVO1 je v Příloze č. 7.

ZVO2 Může mít etické chování inspektora při výkonu inspekce sociálních služeb nějaký vliv na průběh prováděné inspekce?

Tabulka č. 41: Schopnost ovládat moc a dodržovat morální zásady

Koncept	Dimenze
Vztah ke klientovi	Zásadní
Umění ovládat moc	Důležité
Etický kodex	Rozporuplný
Týmová práce	Vhodná
Svoboda rozhodování	Možná
Odbourání předsudků	Žádoucí

Na otázku, co si inspektoři ve své práci představují pod pojmem etika, se vzácně shodují. Chápu ji zejména jako určitý vztah k uživateli, potažmo k organizaci, kterou

inspektují. Inspektor by se měl chovat k uživatelům slušně a s uživateli jednat jako s lidmi sobě rovnými. S tím úzce souvisí umění ovládnání moci. Inspektor by ze své pozice kontrolora neměl k uživatelům přistupovat nadřazeně. K tomu může docházet tehdy, kdy je inteligence uživatelů snížena. Inspektor by měl dodržovat určité morální zásady a nepřekračovat své kompetence. Je tedy zřejmé, že inspektoři chápou etiku jako lidský přístup k druhé straně. Etický kodex pro ně nehraje významnou roli, ale k tomu je komentář uveden až v následujícím odstavci.

„...nezapomíná na to, že kontroluje člověka, který má nějaké nedostatečnosti, a který právě při té kontrole ty nedostatečnosti dává ještě více najevo. Takže nezneužití moci a respektování toho člověka takového, jaký je“. **1/2-SVO1**

„...Etika je mnohem jakoby širší pojem v to, že tam vnímám i tu lidskou stránku toho, že jako budu mít pochopení pro to, že pro toho poskytovatele to úplně jednoduché, když mu tam nakráčí tým inspektorů a tři dny se mu hrabou v papírech“.

Problematika obsažená v etickém kodexu se prolínala všemi rozhovory a inspektoři-informanti komentovali obsah etického kodexu. Lze konstatovat, že žádný informant nepovažuje etický kodex jako stěžejní materiál ve smyslu návodu, jak se chovat eticky při inspekcích. Ze dvou rozhovorů vyplynula potřeba etický kodex upravit.

„...jestliže je etický kodex pro inspektory kvality vyjádřením toho, jak by měla etika v těch sociálních službách vypadat, když by se dodržoval, tak je to úplně prázdný výkřik“. **1/2-SVO4**

„...ten se mi nezdá úplně dobře vypracovaný, protože aby se do etického kodexu dostalo to, že inspektor musí vykonávat inspekční činnosti střízlivý, tak to mě přijde prostě tak ubohé, vždyť přece člověk by se neměl stát inspektorem, pokud má s tímhle tím nějaký problém“. **1/2-SVO4**

„...já si myslím, že je to trošku ta zlatá střední cesta, že někdy ty etické kodex jsou odsouzeny k tomu, že se kopírují a nikdo je nečte. Jako je to použitelný materiál, ale že bych ho znala slovo od slova, to v žádném případě“. **3/2-SVO1**

„...já bych ho asi nerada posuzovala...protože vlastně jsem materiál netvořila, z toho pohledu, co je tam napsáno, nějak jakoby s tím souhlasím...“. **4/2-SVO1**

Inspektor by měl být týmovým hráčem, měl by se umět bez pocitu selhání obrátit na kolegu, pokud si nebude vědět s něčím rady. V odpovědích k této otázce se neprojevil rozdíl v zařazení inspektora.

Tabulka č. 42 Systém hodnot tvořený vlivem okolí a osobním vývojem

Koncept	Dimenze
Vliv rodiny	Významný
Vzdělání	Důležité
Vývoj v čase	Podstatný
Zvnitřnění pravidel	Možné
Vliv od kolegů	Významný
Sebevzdělávání	Důležité

Etika inspektora je formována hlavně hodnotovým systémem, který získali v rodině a ve škole. Vliv na jeho etiku v práci mají také hodnoty, které mu byly vryty v průběhu jeho dosavadního života. Inspektoři označili jako významné hodnoty: přímé jednání, slušné vystupování a respekt k ostatním.

„...Za prvé formace člověka, která vzniká nějakou výchovou v rodině, škola působí a další složky společnosti...“. **1/2-SVO2**

„...protože systém hodnotový si vytváříme, s tím se úplně tak jako nerodíme“. **2/2-SVO2**

Na tom, že hodnotový systém působí na formování etiky inspektora, se všichni inspektoři-informanti shodli. Další názory jsou však individuální, nedá se tedy říci, že by na tuto otázku nějak významně jinak odpovídali specializovaní inspektoři a inspektoři úředníci krajských úřadů. Vývoj v čase je logickým vyústěním tvorby hodnotového systému. S tvorbou hodnot souvisí i vzdělání, když je limitující formativní vliv vyučujících.

„...To je ve fázi jako sebeformování, sebevzdělávání. Určitě jde o formování pod vlivem lidí, se kterými se člověk setkává...kdy se třeba etická východiska učí ve škole“. **3/2-SVO2**

Posledním podnětem ke zkoumání formování etiky je pochopení a zvnitřnění jistých pravidel etiky, které vyplývají z práce inspektora. Inspektor by se měl sžít s prací, kterou dělá, etika by proto pro něj měla být samozřejmostí.

„...aby jakoby si tu inspekci bral za svou...aby nějakým způsobem jakoby souhlasil s tím, jako že to není pouze jako na oko, ale vnitřně, doopravdy souhlasí s těmi zásadami etiky“. **4/2-SVO2**

Závěrem lze k této otázce říci, že pro inspektory jsou nejdůležitější hodnoty, které si člověk nese z rodiny, ze školy a dosavadního osobního i profesního života.

Tabulka č. 43: Přístup k zainteresovaným stranám

Koncept	Dimenze
Komunikace s poskytovatelem	Důležitá
Hodnoty	Správné
Zvládání situace	Zátěžové
Dodržování zásad	Všeobecné
Práce s mocí	Nutná
Podpora poskytovatele	Důležitá
Vedení příkladem	Ceněné
Rovnocennost	Vhodná
Práce týmu	Dokonalá

Již podle fenoménů, které se objevují v odpovědích jednotlivých inspektorů, je zřejmé, že jejich pohled na konkrétní projevy etického přístupu inspektora v praxi není úplně jednotný, nicméně podstata zůstává stejná. Inspektoři se shodli na tom, že jejich práce je hodně psychicky náročná. Samotné kontrolní procesy bývají často vypjaté. Poskytovatelé nechápou, co se po nich chce, mnohdy bývá vedení jejich administrativy a naplňování legislativy žalostné. Z tohoto důvodu inspektoři považují za praktické vyjádření etického chování právě vhodnou komunikaci s poskytovatelem, umění udržet si a naplnit své morální hodnoty a důstojně zvládnout zátěžovou situaci

„...Opět tady musí nastat, jestli to má mít výstup, kterým je kvalita služby, tak to musí být zase ten rovnocenný přístup ke všem“. **1/2-SVO3**

„...Ty lidi nechápou, že nemusejí mít zaregistrovanou tu sociální službu, snad kromě jednoho případu se i nestalo, že by měli nějaké dotace. A eticky postupují už tak, že z nich nedělám hlupáky, neřeknu si, ježišmarja, to jsou blbci, ale snažím se jim během toho poskytnout nějakou oporu.“

Individuální názor inspektora-informanta (specializovaného odborníka) se týká prolnutí zákona s konkrétním postupem při inspekci, s pochopením poskytovatelů a klientů. Je nutné nepřehlížet zákony a metodické postupy. Nechovat se příliš přátelsky, nevyvolávat v poskytovatelích pocit, že vše dobře dopadne, když z hlediska stavu jejich služby a platné legislativy nemůže inspektor takový výsledek zaručit.

„...nebudeme hrát, že legislativa neexistuje. Tudiž ten člověk dostane jasně najevo, že my ho sice třeba podporujeme, což by mohlo u nich vzbudit nějakou naději, že to všechno dobře dopadne a pak dostanou správně delikt za nepodepsanou smlouvu.“

2/2-SVO3

Názory inspektorů se tedy shodují na tom, že etika se v jejich praxi projevuje zejména vhodným chováním k uživatelům a poskytovatelům. V upřesnění daného tématu se inspektoři zmiňují o tom, že musí jít poskytovatelům příkladem, nesmí je mystifikovat dobrými výsledky, musí být rovní a přímí. V odpovědích na tuto otázku se žádný jiný rozdíl z hlediska zařazení inspektora neprojevil.

Tabulka č. 44: Zájmy jednotlivých zainteresovaných stran

Koncept	Dimenze
Složení týmu	Přiměřené
Zneužití moci poskytovatele	Nežádoucí
Stejný případ a různý výsledek v rámci krajů	Alarmující
Předsudky o inspektorech	Časté
Snaha zalíbení se uživateli	Nevhodná
Rozpor praxe a dokumentace	Nežádoucí

V případě otázky, co inspektoři považují za největší etický problém, bylo zjištěno, že dochází k výrazným odlišnostem v chápání problémů mezi specializovanými inspektory a inspektory úředníky krajského úřadu. V první řadě je nutné podotknout, že úředníci kraje vidí velký problém v tom, jaký vliv má na kvalitu inspekce složení týmu. Je pro ně důležité stejné nastavení chápání inspekce všech inspektorů v týmu, problémem je potom, pokud je inspekce vedena příliš direktivně, nebo naopak příliš benevolentně. Specializovaní inspektoři tento problém nezmiňují a lze dovodit, že ho nepovažují za důležitý

„...Já si myslím, že určitě hraje svou roli, zda nějakým způsobem zná ten konkrétní inspektor tu službu a i z toho pohledu, jak si osobnostně mezi sebou sednou....Pokud se sem tam objeví nějaké skutečnosti, které toto nabourávají, tak potom je problém“. **4/2-SVO4**

„...Já musím říct, že pro mě je velkým problémem, když jsem v inspekčním týmu s někým, s kým nejsem schopná se takovýmto způsobem vyladit.“ **5/2-SVO4**

Naopak pro specializované inspektory je velkým problémem zneužití moci poskytovatele. Tento problém opět inspektoři úředníci krajského úřadu nezmiňují. Na zneužití moci poskytovatele je nahlíženo ze dvou úhlů pohledu. Z etického hlediska je zajímavá situace, pokud je inspektor zároveň poskytovatelem (a to je u specializovaných odborníků velmi časté). V praxi pak dochází k situacím, kdy stejná

osoba v obou rolích vystupuje jinak, tzn. jinak se chová a jedná ve své sociální službě v roli poskytovatele a jinak ve stejném druhu sociální služby (u jiného poskytovatele) v roli inspektora. Například v tom, že co ve své službě toleruje jako poskytovatel, tak v jiné netoleruje jako inspektor. Dalším, a na to navazujícím problémem, je zneužití moci poskytovatele z pohledu jeho vztahu s uživatelem. I když jsou dotazovaní uživatelé anonymní, velice často se stává to, že poskytovatel pozná, který uživatel poskytl určité informace a může dané situace zneužít.

„...Je hodně zřejmé, že řada inspektorů je samo i poskytovatelem služby. A naprosto jinak se chovají jako poskytovatelé a naprosto jinak jako inspektoři“. **1/2-SVO4**

„...Jako největší etický problém považuji rozhovor s klienty a jejich další dopad na to, jak ten respondent bude pracovníky vnímán. ...jeho výpověď může být lehce zneužitelná, pracovníci obvykle vědí, koho jsme vylosovali a velmi dobře vědí, co nám který klient řekl“. **3/2-SVO4**

Bez ohledu na zařazení inspektora vidí dotazovaní velký problém v rozdílném hodnocení stejných případů v rámci jednotlivých krajů. Je zřejmé, že vznikají situace, kdy inspektoři ohodnotí stejné případy různě.

„...Anebo budu v jiném kraji, zase, což jezdíme všichni po různých krajích a tam ten právník v tom nebude vidět problém“. **2/2-SVO4**

„...Nicméně, doopravdy chápu, že mohou vznikat rozdíly mezi kraji, pokud jsou dva poskytovatelé a poskytují stejný druh, mohou mít stejnou kapacitu, tak chápu, že to posouzení kvality těch dvou osob může být různé, a že se může dostávat do konfliktu“. **4/2-SVO4**

Dalším příspěvkem do diskuze o problémech etiky inspektora při jeho práce je názor, že všeobecně panují jisté předsudky o inspektorech. Otázkou tedy je, čím jsou tyto předsudky vytvořeny. Jedním z důvodů je určitě médií vytvořený obraz inspektora, druhým pak to, jak inspektoři sami před poskytovateli a uživateli vystupují. Práce inspektora v sociálních zařízeních opravdu vyžadují pevný charakter. Pokud inspektorovi chybí sociální cítění, dochází k situacím, které vyústí v názor uživatele a poskytovatele, že inspektor je jakýmsi „nadčlověkem“. Samotné kontroly jsou doprovázené strachem a stresem ze strany poskytovatele, proto by měli inspektoři dbát na rovnocenné postavení a nezneužívat moc z postavení inspektora.

„...okolo se pořád něco povídá, jako že jsme nějaká kasta – nadlidi, kteří mají patent na rozum“. „...důležitý je jako ten vztah k těm lidem. Nechci používat slovo mocenský přístup – je to jako když si třeba nesednou na židli, kde seděl ten klient a takovej ten

vztah inspektora v jiném smyslu“. **2/2-SVO4**

Rozpor praxe a dokumentace se týká zejména problému s tím, jakým způsobem zařízení skutečně fungují a jakým způsobem naplňují administrativní požadavky inspektora. Zde dochází k velkým odlišnostem. Inspektor považuje za etický problém to, že často neprochází kontrolou služby, kde je práce prováděna precizně, s dobrým úmyslem, nicméně administrativně se situace výrazně liší. Tento názor uvedl jeden inspektor-informant (specializovaný odborník).

„...ale nakonec to na tom papíře nenajdeme. Takže tam je to opravdu hodně těžké, je to většinou na to, doporučit nějakého konzultanta...“ **5/2-SVO**

3. 2. 8. 2 Závěr k ZVO2

U druhé základní výzkumné otázky se na některých stěžejních bodech inspektoři shodli. Rozhodně na tom, že etické chování má významný vliv na průběh prováděné inspekce. Lze říci, že podstatou vlivu etického chování na průběh inspekce je systém hodnot, který inspektor načerpá z rodiny, ze školy a z bývalé či současné praxe, dalším vlivem je přístup ke všem zainteresovaným stranám, které se inspekce zúčastňují a třetím vlivem je dostatečné ovládání a řízení zájmů, které jednotlivé strany mají. Samotné inspekci obvykle předchází velmi špatná pověst. Nicméně jen dlouhodobou prací ve smyslu zlepšování etického chování inspektorů je možné změnit všeobecné vnímání inspekci a tím primárně dosáhnout kvalitnějších výstupů ze samotné inspekce, a tak sekundárně dosáhnout vyšší kvality pobytových zařízení sociálních služeb.

Je třeba upozornit na skutečnost, že pokud se odpovědi neshodovali, nikdy to nebylo proto, že by jedni inspektoři vyvraceli tvrzení jiných inspektorů. Zde docházelo k rozdílným z důvodů různého pojetí problematiky. V tomto případě však nepřisuzují rozdílnost odpovědí specializaci inspektora, nicméně jeho osobnosti, charakteru, tomu, jak on sám vnímá problematiku etiky. Inspektoři se staví ke svému etickému kodexu spíše formálně, objevila se i kritika obsahu a celkově jej berou tak, že jim v praxi nijak nepomáhá. Při inspekci spoléhají převážně na své úsudky, podmíněné osobní hodnotovou orientací. Souhrnná interpretace dat k ZVO2 je v Příloze č. 7.

ZVO3 Přináší inspekce kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních nějaká specifika oproti inspekcím v ostatních druzích sociálních služeb?

Tabulka č. 45 Možné důvody k zachycení odlišností

Koncept	Dimenze
Vznik odchylek od zákona	Významné
Práva uživatelů	Důležitá
Dosažitelnost uživatelů	Možná
Metodika	Přesná
Množství rozhovorů	Vyšší
Role inspektora	Partnerská

Jak je již z názvu této kategorie zřejmé, všichni se shodli na tom, že jisté odlišnosti v inspekcích rezidenčních zařízení oproti inspekcím v ostatních sociálních službách prokazatelně existují. I když většina tvrdí, že je průběh inspekce odlišný, již se neshodují na tom, zda je odlišnost daná náročnější nebo naopak jednodušší inspekcí v rezidenčním zařízení. Zde opět nehraje roli zařazení inspektora. Jejich rozdílné názory shledávám v této otázce významné v tom, že každý inspektor je odborníkem na jiný druh služby. Každý tedy shledává míru obtížnosti procesu inspekce v závislosti na své odbornosti.

V tabulce konceptů zdůrazňuji důvody, které odlišnosti opodstatňují. Důvody jsou závislé na vnímání odlišností jednotlivých inspektorů. Z hlediska zařazení inspektora je zajímavé říci, že oba inspektoři krajší úředníci se shodli na tom, že rezidenční zařízení je těžší inspektovat, a to z důvodu náročnosti kontroly naplňování práv uživatelů, jimž je služba poskytována 24 hodin denně.

Pokud inspektoři shledali inspekci v rezidenčních zařízeních náročnější, tak z jejich odpovědí ale nevyplývalo, že by tato náročnost byla hodnocena jako podstatně vyšší. Příčiny té určité míry vyšší náročnosti vidí v osobnosti ředitelů a v jejich dominanci (složitá jednání s nimi při inspekci). Dalším důvodem je potom vyšší počet prováděných rozhovorů s uživateli (v ambulantních a terénních sociálních službách se provádí menší počty rozhovorů). Některé další odlišnosti vznikají z podstaty fungování rezidenčního zařízení 24 hodin denně. Je zde bohužel velký prostor pro porušování práv uživatelů. Proto by v každém týmu, který inspektuje rezidenční zařízení neměl chybět odborník na konkrétní druh inspektované služby, aby dokázal tyto skutečnosti odhalit.

„...Já si myslím, že jedinej rozdíl je v tom, že se dělá podle počtu víc rozhovorů“.
„Šéf toho baráku, tam prostě tahle dominance funguje vždycky. Vždycky tam byl

alfasamec nebo alfasamice. Je to úplně jedno, jestli je tam muž nebo žena“. **2/3-SVO1**

„...Ale tady těch oblastí, kdy ti lidé mohou být ohroženi, nebo kdy tam může docházet k porušování všeho možného, práv, nemohou si stěžovat a dochází k různým pochybnostem, tak těch je mnohem více, takže proces je složitější a je potřeba, aby byl v týmu někdo, kdo skutečně fungování toho rezidenčního zařízení zná“. **5/3-SVO1**

Panuje zde však i názor, že rezidenční zařízení jsou pro inspekci jednodušší. K obhajobě tohoto tvrzení používá inspektor argumenty, že výhoda u rezidenčních zařízení je ve spolupráci uživatelů s inspektorem. Uživatelé jsou k dispozici po celou dobu inspekce, proto lépe spolupracují. Také je jednodušší provádět rozhovory s pracovníky poskytovatele, kteří jsou dostupnější ve srovnání s například terénními sociálními službami. Další argumentem je dobrá struktura metodických otázek pro rozhovory s uživateli, které jsou více zaměřené na pobytové služby.

„...Takže jakoby víc spolupracuje s těmi inspektory...oni se jakoby snaží, aby ta služba dopadla dobře, protože oni vědí, že nikoho jiného nemají“. **1/3-SVO1**

Závěrem lze říci, že odlišnosti existují, že inspekce rezidenčního zařízení je náročnější, než inspekce ostatních zařízení.

Tabulka č. 46: Nejobtížněji inspektovatelná pobytová zařízení

Koncept	Dimenze
Komunikace s uživateli	Náročná
Potřeby uživatelů	Různorodé
Bezbrannost uživatele	Zřejmá
Nadhled inspektora	Nutný
Cílové skupiny	Nedefinované
Definice pojmu „zvláštní režim“	Nejasná

Výzkum jednoznačně prokázal, že v náročnosti při výkonu inspekce kvality sociálních služeb, pokud se srovnávají rezidenční zařízení mezi sebou, vedou domovy se zdravotním postižením společně s domovy se zvláštním režimem. Všichni inspektoři považují za nejsnáze kontrolovatelné domovy pro seniory.

V domovech pro zdravotně postižené dominuje náročná komunikace s uživateli, která komplikuje průběh inspekce. Jejich postižení jim zároveň znemožňuje bránit se. Inspektoři proto musí velice důkladně zkoumat, zda jsou jejich potřeby naplněny, protože pokud dochází k nějakému protiprávnímu jednání na nich, uživatelé sami jim to ve většině případů neřeknou.

„.....pro hodnocení kvality je využíván ten rozhovor s těmi živiteli, tak jak jakoby nastavit nebo jak komunikovat s těmi jednotlivými uživateli. Samozřejmě zase je to o tom, že ten tým by měl být složen z odborníků, kteří vlastně s tou danou cílovou skupinou umí komunikovat a umí ty informace získat“. **4/3-SVO2**

Ztížení inspekce u zdravotně postižených je také dáno konkrétním typem hendikepu. Zde se inspektor setkává s uživateli, kteří mají jiná postižení, tudíž i jiné nároky na kvalitu péče. U ostatních domovů je skladba uživatelů užší.

„...U domova pro seniory je ta struktura té inspekce jednodušší. U domova se zdravotním postižením, kde může být škála věková, od nízké věkové hranice do vysoké věkové hranice, druhy postižení jsou tam různého charakteru, tak vlastně já si můžu v rámci inspekce vylosovat tři lidi, každý má jiné potřeby, každý potřebuje jiný přístup.

1/3.SVO3

Stejný problém s různorodostí potřeb uživatele nastává i v domovech se zvláštním režimem. Zde je největším problémem vymezení, jaká je vlastně cílová skupina daného zařízení a hlavně, pochopení, jaká je definice zvláštního režimu. Inspektoři vidí složitost procesu inspekce v tom, že v domovech pobývají uživatelé s různými potřebami a protože není jasně definován obsah pojmu zvláštní režim, vysvětlují si ho po svém. To znamená, že si domovy nastaví nějaké hranice, do kterých se musí vejít všichni, tedy stávající, ale i nově přichozí uživatelé.

„...pokavad jim to bude jedno, tak jim bude stačit plošné poskytování služby a bude jim to úplně fuk. ...Ale pokavad budou chtít to zařízení posunout někam dál, budou mít daleko víc práce s tím, v čem ty aspekty v jednotlivých standardech popsát“. **5/3-SVO2**

„...v ideálním případě je ten zvláštní režim nastaven pro každého extra“. **3/3-SVO2**

Doporučením k profesionálnímu zvládnutí inspekci v náročných podmínkách domovů pro zdravotně postižené a domovů se zvláštním režimem je účast specializovaného inspektora (odborníka na pobytové sociální služby) v inspekčním týmu, který bude mít nadhled a bude schopen „číst mezi řádky“ při rozhovorech s uživateli. V této otázce opět nelze vysledovat rozdíly v odpovědích od inspektorů specializovaných a inspektorů úředníků krajských úřadů. Zde byly odpovědi jednoznačně stejné, že domovy pro seniory nesou nejmenší náročnost inspekce kvality poskytovaných služeb.

Tabulka č. 47: Uvědomění si komercializace a jak dlouho je služba provozována

Koncept	Dimenze
Metodika	Stejná
Zkušenosti poskytovatele	Různé
Báze vzniku	Podstatná
Riziko komercializace	Možné
Role majitel x pracovník	Nejasná

Dosavadní odpovědi jasně ukázaly, jakým způsobem vnímají náročnost inspekce inspektoři v rezidenčních zařízeních s různým zaměřením. Další otázka měla za cíl zjistit, zda se liší náročnost průběhu inspekce kvality sociálních služeb v soukromých zařízeních v porovnání s ostatními sociálními službami, tedy státními, obecními či církevními. Jedná se proto opět o komparaci inspekci v rezidenčních zařízeních, nyní z jiného úhlu pohledu.

Téměř všichni dotazovaní se shodli na tom, že náročnost v soukromých zařízeních je stejná jako v zařízeních ostatních. Tento názor pramení z toho, že metodika inspekci je pro všechna zařízení stejná.

„....ten poskytovatel, který je tedy jakoby soukromým poskytovatelem a nespadá do jedné z těch skupin jako státní, obecní nebo církevní poskytovatelé, tak musí dodržovat jakási pravidla, zákonné normy, které jsou při poskytování služeb nastaveny a jsou pro všechny stejné“. **4/3-SVO3**

„....nemám zkušenost, že by v tom soukromém zařízení probíhala ta inspekce jinak“. **3/3-SVO3**

Nicméně v odpovědích panovaly i takové názory, že i přes to, že by náročnost z hlediska metodiky měla být stejná, někdy bývají inspekce v soukromých zařízeních náročnější. Zde opět nelze vysledovat, zda má na tento názor vliv zařazení inspektora. Vyšší náročnost spočívá v tom, že soukromé služby jsou službami relativně mladými. Inspektoři mají pocit, že státní, či obecní poskytovatelé mají větší přehled o zákonech, jsou zkušenější v inspekci. A tím inspektorům usnadňují práci.

„....protože poskytovatelé ze státních či obecních zařízení, tak už vlastně většinou mají za sebou letitou historii. Tady dostávají inspektoři materiálu docela hodně, až někdy přes moc“. **1/3-SVO3**

Jeden informant (specializovaný odborník) projevil názor, který se týkal toho, že

velmi náročné jsou inspekce v církevních službách. Zde je velice nejasný vztah mezi zřizovatelem a poskytovatelem. Samotní pracovníci se ztrácejí v tom, kdo je jejich nadřízený, a cí požadavky mají naplňovat.

„...A teďka, prostě oni se dobře neorientují v tom jako, když teda řekne něco ten farář, jestli mají dělat to, co řekne ten farář anebo ten ředitel té charity“. **5/3-SVO3**

Dále informanti zmiňují velmi diskutovaný problém komercializace sociálních služeb. Všichni dotazovaní se tohoto tématu v souvislosti se soukromými zařízeními dotkli. Jsou si vědomi, že riziko získávání peněz na úkor kvality péče existuje, nicméně věří, že kontrolní mechanismy takové praktiky odhalí a náprava je stejná, jako u ostatních zařízení. Jediné, co může být z hlediska komerce problémem, je určitá selekce případných zájemců o pobyt v takovém zařízení, podle výše pobíraného příspěvku na péči.

„...toto si myslím bude v dalším období bolavá oblast, která se bude vyvíjet. ...služby založené na byznysu se budou, když se vrátím k té inspekci, těžko inspektovat“. **1/3-SVO3**

„...je třeba tam asi víc hlídat, jak se co čerpá, protože přeci jenom je tam ten člověk, je to komerční vztah“. **2/3-SVO3**

„...rozumím, no, určité riziko, že budou chtít vydělávat peníze tu je, ale...z hlediska inspekce v tomto směru toto neřešíme“. **3/3-SVO3**

„...a stojí to tolik a tolik, přesně. Není to o takové kvalitní sociální práci s vyjednáváním a s doptáváním toho uživatele, jak by to teda ještě chtěl a co by bylo možné“. **5/3-SVO3**

Závěrem je třeba říci, že náročnost inspekce soukromých zařízení není vyšší či nižší, než v ostatních zařízeních. Jediné, čím inspektoři specifikovali soukromá zařízení, bylo vyšší riziko vyplývající z komercializace těchto služeb, ale i to chápou jako pouze možné znesnadnění své práce, bez vlivu na celkovou náročnost. Berou to spíše z pohledu možného „nebezpečí“ pro potencionálního uživatele. Jeden informant upozornil na nesnadnou práci v církevních zařízeních, což by dle mého názoru bylo vhodné dále zkoumat.

Tabulka č. 48: Práva uživatelů a prostředí, kde žijí

Koncept	Dimenze
Inspekce ochrany práv	Náročná
Prostředí a podmínky	Stěžejní
Prolnutí praxe a legislativy	Důležité
Autentické metodiky	Nevhodné
Chápání služby uživatelem	Důležité
Odbornost inspektora	Důležitá

Závěrečná otázka se týká zjištění, jaké existují klíčové problémy v oblasti inspekce kvality v sociálních rezidenčních službách oproti inspekcím v ostatních druzích sociálních služeb.

Nejvýznamnějším problémem je ochrana práv uživatelů rezidenční služby. V rezidenčních zařízeních pobývají uživatelé 24 hodin denně. Podstatné je proto nastavení pravidel, které zajistí všem uživatelům vhodné podmínky žití. Ty musí všichni uživatelé dodržovat, což je pro řadu z nich obtížné, a proto by jim v tom měl být nápomocen personál, který by současně měl být vedoucími pracovníky kontrolován. To se sice děje v případě jejich konkrétní pracovní náplně, ale zatím absentuje „dohled“ nad dodržováním etických hodnot.

„...velký důraz kladu na ochranu práv osob, kdy ti lidé jsou prostě na tu službu odkázáni a leckdy nemají možnost se bránit a vzhledem jakoby k přetlaku zájemců na rezidenční službu leckdy nemají ani tu možnost si to zařízení zvolit“. **3/3-SVO4**

„...ale co tady vnímám já, tak určitě stěžejní je samozřejmě dodržování práv těch uživatelů. Jó, to je prostě gró v tom řízení a toto je vidět nejenom z dokumentů, ale samozřejmě, když procházím to zařízení a vidím, jak se tam spolu baví pracovníci, jak komunikují s uživateli...“. **5/3-SVO4**

Dalším klíčovým problémem, který ale už nezmiňují všichni inspektoři, je prostředí, ve kterém uživatelé žijí a podmínky, ve kterých tam žijí. Pro uživatele je důležité, aby měli zajištěné podmínky, pokud možno srovnatelné s domácím prostředím. Je obecně známo, že rezidenční zařízení jsou provozována v různých a dokonce i nevhodných objektech, což ovlivňuje kvalitu prostředí a poskytovaných služeb.

„...Tak klíčové opravdu považuji oproti ostatním službám umístění té služby, jestli je umístěna někde v lese daleko od civilizace, nebo v centru města“. **3/3-SVO4**

„...Protože většina těch zařízení, která tu byla jmenována, jsou poskytována v různých zámcích, které jsou velmi rozlehlé a které vlastně nejsou natolik přizpůsobené

potřebám těch klientů“. **4/3-SVO4**

Značným problémem je, že uživatelé neznají svá práva ani povinnosti, které se váží k jejich rezidenčnímu bydlení. To ostatně vyjádřil jeden informant takto:

„...Smluvní vztah je velmi důležitý...je velice důležité, aby služba byla v nějaké formě srozumitelná těm jednotlivým uživatelům“. **4/3-SVO4**

Další vyjádřené názory se týkají inspektorů, respektive metodiky jejich práce. Existuje metodika procesu inspekce, která je stejná, pro 33 druhů sociálních služeb. Podle názoru informantů by měla být metodika aktualizována, případně konkretizována.

„...pro jednoduchost inspektorů by se tam mělo dát nějaké pravidlo právě na to, jak budu postupovat u inspekci, které se týkají služby, která je státní či církevní“. **1/3-SVO4**

Zvláště pro inspekci rezidenčního zařízení je nutné, aby se kontroly účastnil alespoň jeden odborník na danou sociální službu. S tím také souvisí praxe inspektora s daným druhem sociální služby.

„...Takže klíčové v oblasti inspekce v rezidenčních zařízeních bych označila právě to zaměření na metodiku a na znalost té konkrétní služby“. **1/3-SVO4**

Závěrem lze říci, že jako jeden velký klíčový problém vidí inspektoři v rezidenčních zařízeních dodržování práv uživatelů a prostředí a podmínky, ve kterých žijí. Na tom se téměř všichni shodli. Výjimečně zmiňovali nedostatečnost metodiky či potřebu odbornosti inspektora na rezidenční typ služby.

3. 2. 8. 3 Závěr k ZVO3

Inspektoři se plně neshodují na hodnocení náročnosti inspekcí v jednotlivých zařízeních jen podle názvu pobytových sociálních služeb (DpS, DZR, DPZ), ale zcela se shodují v názoru na náročnost při posuzování výkonu inspekcí v pobytových zařízeních podle cílových skupin uživatelů.

Inspektoři detekovali problémy, které se vyskytují v domovech pro seniory, domovech se zvláštním režimem a domovech pro osoby se zdravotním postižením a ovlivňují kvalitu inspekce. Některé problémy jen z nich, například metodika inspekce či ujasnění pojetí zvláštního režimu, mohou být odstranitelné. Jiné jsou odstranitelné hůře, neboť souvisí se skladbou uživatelů a jejich omezenými komunikačními možnostmi. Ukázalo se, že domovy pro seniory jsou snadněji kontrolovatelné.

Rezidenční zařízení byla posuzována i podle toho, kdo je zřizuje. Zde panuje všeobecně sdílený názor, že inspekce v soukromých rezidenčních zařízeních by se neměla lišit od náročností procesu lišit od státních, či obecních.

Je však zajímavé, že existují odlišnosti v církevních rezidenčních zařízeních v jejich neprospěch (názor jednoho informanta). Za klíčové problémy týkající se inspekce rezidenčních zařízení v porovnání s ostatními (terénními a ambulantními) bylo označeno dodržování práv a svobod uživatelů zařízení a podmínky a prostředí, ve kterých žijí. Ve výsledcích výzkumu se nijak zásadně neprojevovalo to, zda je inspektor specializovaným odborníkem, či úředníkem krajského úřadu. Souhrnná interpretace dat k ZVO3 je v Příloze č. 7.

3.3 Možné slabé stránky výzkumu

Tyto diskutabilní aspekty uvádím z toho důvodu, abych poukázal na skutečnost, že jsem si jich vědom a v rámci dílčích závěrů i celkového závěru a interpretace získaných dat je třeba je mít na zřeteli.

Posouzení reprezentativnosti výzkumného vzorku (celková návratnost dotazníků byla 38,46 %).

Nepřesná operacionalizace pojmů, jimiž jsou prezentovány terminální a instrumentální hodnoty. Tomu jsem se snažil čelit tak, že za každou hodnotu jsem v závorce uváděl bližší specifikaci významu jednotlivé hodnoty.

Určitým omezením je v případě provádění polostrukturovaných rozhovorů malý vzorek informantů (celkem pět). K tomu je nutné uvést, že rozhovory byly prováděny jako doplňující výzkum ke kvantitativnímu výzkumu (dotazníkovému šetření).

3.4 Etické aspekty výzkumu

Etická odpovědnost výzkumníka zahrnuje všeobecné principy akademické integrity a respekt ke všem zúčastněným stranám při výzkumu. (Punch, F. K., 2008b)

Účastníci – respondenti byly o vyplnění dotazníků požádány e-mailem. Dotazník byl vyplňován přes internet a odpovědi odesílány přes samostatný link, takže byla zaručena maximální anonymita respondentů.

Účastníci – informanti výzkumu se do něj zapojili na základě ústní výzvy (optimální emocionální klima kontaktu), dobrovolně a mohli rozhovor kdykoli ukončit. Ještě před započtím rozhovoru byly požádány o souhlas s pořízením zvukového záznamu a byli informováni, že bude pořízen doslovný přepis rozhovoru, bez uvedení jejich identifikujících dat.

Stejně tak při samotném vyhodnocení výzkumu a interpretaci zjištěných dat bude chráněna identita respondentů a informantů.

4. Výsledky a diskuse

Hlavním vědecko-výzkumným cílem bylo identifikovat a analyzovat etické souvislosti při výkonu inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Dále pak analyzovat stav vzdělání inspektorů v oblasti etiky, uplatňování etického kodexu v praxi inspektorů, profesi inspektora a preference hodnot inspektorů. Současně také prozkoumat stav inspekcí v segmentech rezidenčních zařízeních (DpS, DZR, DZP) s předem definovanými charakteristikami, identifikovat roli inspektorů a vyjádřit a kvantifikovat významné relevantní charakteristiky procesu inspekce.

V kontextu vymezeného vědecko-výzkumného cíle bylo definováno celkem patnáct významově i obsahově provázaných dílčích cílů a osm pracovních hypotéz, které byly zpracovány do čtyř okruhů, označených písmeny A, B, C, D. Jako doplňující materiál byly vypracovány tři základní výzkumné otázky, které byly řešeny v rámci kvalitativního výzkumu.

Předmětem shrnutí analýzy dat ovšem nemůže být s ohledem na specifickou povahu profesní etiky pouze prostá interpretace dat, nýbrž tato musí být doplněna o adekvátní kontextualizaci. Pro přehlednost koncipuji výsledkovou a diskusní část podle dílčích cílů a společně pro kvantitativní i kvalitativní výzkum.

1. Diferenciace osobních motivů pro práci inspektora

Výzkumem bylo zjištěno, že v osobních motivech pro práci inspektora a celkovém vnímání jejich pozice převládají motivy zaměřené na uživatele sociální služby s akcentem na dodržování jejich práv a prosazování důstojnosti uživatelů. Zkoumána nebyla pozice inspektora jen z hlediska perspektivy běžného zaměstnání, ale práce jako svého druhu poslání. Ten důraz, který je spojen s lidskou důstojností, činí mimo jiné zřetelným i to, že by se měly v etických úsudcích zohlednit nejen všeobecné principy, nýbrž také konkrétní individualita uživatele. Podle I. Kanta je podmínkou lidské důstojnosti moralita a základem je autonomie člověka, která přitom znamená sebeutváření v poslušnosti vůči tak zvanému mravnímu zákonu nebo zákonu rozumu. Jinými slovy řečeno, lidská důstojnost je dle I. Kanta schopnost rozumně a mravně jednat. (Kant, I., 1990)

2. Význam hodnocení aspektu moci při výkonu činnosti inspektora

Moc je vnímána jako schopnost prosadit svou vůli případně i proti vůli jiných a patří v tomto širokém smyslu ke každému člověku. Výzkumem bylo zjištěno, že aspekt moci při výkonu činnosti inspektora si většina respondentů uvědomuje jen částečně. Jak uvádí J. Sokol, málokdo je ochoten si přiznat, že by se na moci nějakým způsobem podílel. Pověštinou ji přisuzujeme druhým, resp. „těm nahoře“. (Sokol, J., 2007)

V této části výzkumu byla ověřována hypotéza č. A-H1. Chápání inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí je závislé na délce praxe inspektora. Podle výsledků je takové chápání inspekční činnosti ovlivněno délkou praxe inspektorů jen velmi slabě. V této souvislosti je nutné upřesnit o jakou moc se jedná. Není to moc ve smyslu postupu kontrolního orgánu podle zákona o státní kontrole (ta být musí a předpokládá se), ale o moc ve smyslu hlídání hranic uplatňování své moci, tedy nikoho neupřednostňovat, mít pod kontrolou míru poskytované podpory ostatním, zachovávat morální a názorovou neutralitu a snažit se svoje motivace reflektovat.

Nebyl potvrzen fakt, že inspektoři, kteří vykonávají inspekce kratší dobu, mají tendenci bagatelizovat tuto moc ve smyslu jejího nedostatečného uvědomění si ji. A nebylo zjištěno, že by se u nich projevovала inklinace překračovat hranice této moci vůči poskytovatelům a potažmo uživatelům.

3. Preference pravidel inspektorů při inspekci

Inspektoři se musí při své činnosti řídit určitými pravidly. Zkoumáním preferencí těchto pravidel bylo zjištěno, že nejvyšší preference mají zákony a předpisy. Tady spatřuji určitý problém – totiž nedostatky právních předpisů, které jsou nejčastěji důsledkem přílišné politizace zákonodárné činnosti a prosazování partikulárních zájmů různých lobby na úkor převažujících zájmů společnosti. Dalším faktorem, který ovlivňuje kvalitu právních norem, bývá i nedostatek informací při jejich tvorbě, případně může jít i o situaci, kdy jsou informace o dané problematice poměrně dobře dosažitelné, ale chybí jen vůle je zohlednit a případně implementovat do právní normy. Mnohdy jsou pak prováděny časté změny a právní úprava se stává velmi špatně přehlednou. Jako aktuální příklad lze uvést zákon o sociálních službách, který je účinný od 1. 1. 2007 a byl k 31. 12. 2011 již patnáctkrát novelizován.

Etický kodex je v pořadí preferencí na čtvrtém místě. Desatero má nejvíce rovnoměrné hodnocení ve všech čtyřech skupinách preferencí od velmi důležitého až po nedůležité. U Desatera jsem předpokládal, že jeho preference bude výrazně ovlivněna věkem inspektorů a tak jsem se zaměřil i na porovnání preference podle tohoto kritéria. Můj předpoklad se potvrdil, vyšší preferenci Desateru dávali starší inspektoři a naopak. Podle J. Sokola náboženství nezačíná příkazy a zákazy, ale objevem nesamozřejmosti lidské existence. To však neznamená, že by náboženství s morálkou a etikou nesouviselo. (Sokol, J. 2004) Nejnižší preferenci obdržela metodika inspekcí MPSV. Tento výsledek výzkumu naprosto reflektuje současné problémy, které se v procesu inspekcí v rámci České republiky objevují. Ti, kteří se mají metodikou řídit, ji dávají až na poslední místo. Přičemž metodika má zajistit jednotnost a transparentnost inspekcí na celém území republiky v celém spektru sociálních služeb. A je evidentní, že tuto roli neplní. Při procesu legislativního ukotvení standardů kvality ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb. se vedla diskuse o tom, že i metodika inspekcí bude součástí vyhlášky, aby byla její aplikace vymahatelná. Nakonec od toho bylo upuštěno, zejména z důvodu složitosti problematiky a její převedení do formalizovaného textu právního předpisu. (Metodika poskytování inspekcí MPSV, 2008) Metodika inspekcí tedy zůstává nadále velkým „problémem“ a v současné době pracuje MPSV na její kompletní revizi a inovaci.

Pro rozhodování inspektora na mnoha úrovních sociální reality mají největší vliv osobnostní předpoklady a zkušenosti z praxe. Faktory týkající se přímo inspekčních týmů se v hodnocení pohybují v průměru.

Výsledek, že 29 % respondentů, kteří považují za velmi důležitý institucionální rámec inspekcí, je pro mne překvapením, očekával jsem vyšší hodnocení. Podle mého názoru je pro inspektora, vedle osobnostních předpokladů, také důležitý institucionální rámec. Jak uvádí V. Lowndes, mají-li být jednotlivci odpovědní za vlastní etické rozhodování, pak musí být vzaty v úvahu institucionální tlaky, které mohou utvářet jejich porozumění konkrétním souvislostem. (Lowndes, V., 1996)

Do 31. 12. 2011 organizovaly a prováděly inspekce krajské úřady, což bylo často kritizováno jako střet zájmů, protože tytéž úřady rozhodují o registraci sociálních služeb, zajišťují jejich financování apod. A vzhledem ke kumulovaným úvazkům se pak i stávalo, že se na inspekci u poskytovatele objevil v roli inspektora úředník krajského úřadu, který působil předtím u stejného poskytovatele v roli pracovníka ekonomického oddělení a řešil s ním finanční záležitosti služby. Nízké hodnocení významu institucionálního rámce je podle mě výsledkem přístupu k institucím obecně v současné

době. Autor P. M. Zulehner ve své publikaci vysvětluje, že žádný jiný charakteristický rys naší kultury nebyl v posledních dvaceti letech tolik posilován jako nárok na rozhodování o sobě samém. Tomu dnes ovšem odpovídá také změněný postoj lidí ke všem institucím, které slouží k řízení druhých, např. autoritám, institucím a normám. (Zulehner, M. P., 1997)

4. Strukturace významu primárních vlivů na morálku inspektora

Pokud se týká strukturace významu primárních vlivů na morálku inspektora, tak z výsledků výzkumu je patrné, že největší vliv má jedinec a na druhém místě kolektiv. Na třetím místě to je rodina. Jak uvádí I. A. Bláha: „*Výchova je též důležitou podmínkou mravnosti. Bez výchovy rodinné, školské a společenské by se člověk nestal bytostí mravní. Neboť člověk se nerodí jako bytost mravní*“. (Bláha, A. I., 1990, s. 94)

Při koncipování této otázky jsem zahrnul školu do kategorie instituce. Při ověřování v předvýzkumu to nebylo nějakým způsobem rozporováno. Nyní s odstupem času a po vyhodnocení výsledků se domnívám, že to byla chyba a že tato kategorie měla být uvedena samostatně. Jsem toho názoru, že u některých respondentů mohlo dojít ke špatnému rozlišení kategorií (kolektiv = školní kolektiv). Soudím tak z výsledku: 64 % respondentů preferovalo kolektiv a 27 % respondentů preferovalo instituce. Lze predikovat, že škola (instituce) by tak získala vyšší hodnocení.

Dále byl zkoumán prostor pro celostní posouzení všech aspektů dané situace při inspekci. Dvě třetiny respondentů hodnotí tento prostor jako dostatečný pro komplexní posouzení určité situace v rámci holistického přístupu.

Následující dvě otázky zjišťovaly postup inspektorů v případě provádění rozhovorů s respondenty za situace, kdy byl využit tzv. referující pracovník. Zkoumáním vlivů na rozhodnutí inspektora, zda vést rozhovor přímo s uživatelem nebo s referujícím pracovníkem, byla zjišťována nejen metodická poctivost inspektora, ale zejména nediskriminační přístup a neporušování přirozené důstojnosti uživatele. Bylo zjištěno, že 82 % respondentů tak učinilo na základě rozboru konkrétní situace s ohledem na komunikační schopnosti uživatele. Přítomnost uživatele při rozhovoru inspektora s referujícím pracovníkem, byla zjištěna více než ve dvou třetinách případů. Správně by tak měly být provedeny všechny rozhovory a případné výjimky by měly být řádně odůvodněny.

Tři čtvrtiny respondentů nevnímají jako problém jednat v souladu se svým svědomím a zároveň „nevnucovat“ uživatelům svoje světonázorové představy

a přistupovat k uživatelům bez předsudků, s uznáním hodnoty a důstojnosti každého uživatele. R. Spaemann uvádí, že pokud inspektoři situaci nahlédli z více úhlů pohledu a rozhodli se na základě informací, které měli k dispozici, a v souladu se svým svědomím, tak to není zase tak málo. Zvláště vezmeme-li v úvahu, že prostřednictvím svědomí se člověk dostává přes relativizaci vlastních zájmů a přání k otázce, co je obecně dobré. (Spaemann, R. 1995). G. P. della Mirandola konstatuje ve své práci: *„Právě filosofie mne totiž naučila řídit se spíše podle vlastního svědomí než podle úsudku jiných a nevěnovat přehnanou pozornost tomu, aby se o mně snad něco špatného neříkalo, ale spíše dbát na to, abych já sám něco špatného neříkal nebo špatně nejednal.“* (Mirandola della P. G., 2005, s. 87)

5. Diferenciace v hodnocení vztahu – inspektor versus zadavatel inspekce

Při zkoumání možné diferenciace v hodnocení vztahu – inspektor versus zadavatel inspekce bylo zjištěno, že téměř polovina respondentů hodnotí vztah mezi inspektorem versus zadavatelem inspekce za spíše konfliktní.

V této části výzkumu byla zkoumána hypotéza č. A-H2. Vnímání vztahu inspektor versus zadavatel inspekce jako potencionálně konfliktního je ovlivněno zařazením inspektorů. Podle výsledku výzkumu bylo zjištěno, že vnímání tohoto vztahu je ovlivněno zařazením inspektorů jen slabě. Hypotéza byla vyvrácena.

Dále bylo zkoumáno možné setkání inspektora za poslední rok při inspekcí v pobytovém zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením) se situací, kterou nedokázal eticky posoudit. Tady považuji za důležité zrekapitulovat výsledky: 60 % respondentů uvedlo, že se s takovou situací nesetkalo a 31 % respondentů uvedlo, že to nedokáže posoudit. Pouze 7 % respondentů se s takovou situací setkalo a 2 % respondentů se s touto situací setkalo opakovaně. Čili praktickou zkušenost s řešením takové situace má pouze 9 % respondentů, což je překvapující výsledek. Naproti tomu 31 % respondentů nedokáže tuto situaci zhodnotit. Zde je velký prostor pro vzdělávání, resp. řešení tohoto nedostatku v kvalifikaci inspektorů. Inspektor by měl být schopen takovou situaci identifikovat. O. J. Henriksen a J. A. Vetlesen se domnívají, že pracovník nemusí mít modely a etické principy v „hlavě“, aby se dokázal rozhodnout morálně. A kladou důraz i na intuici, přestože z ní by etické rozhodování nemuselo a nemělo vždy vyplývat. (Henriksen, J. O., Vetlesen J. A., 2000)

Je zajímavé, že procento respondentů (31 %), kteří neumějí praktické situace posoudit z etického hlediska, koreluje s faktem, že 27 % respondentů nemělo v rámci svého vzdělávacího plánu na rok 2011 zahrnutu etiku.

V rámci této dílčí části výzkumu bylo zjišťováno řešení situace, se kterou se inspektor setkal při inspekci a neuměl nebo nemohl ji eticky posoudit. Proto neudivuje, že v případě nejistoty by se největší počet respondentů obrátil s žádostí o konzultaci na kolegu inspektora. Varianta odpovědi, že by respondent danou situaci vůbec neřešil, nebyla zvolena ani jednou, což je potěšující výsledek.

V této části výzkumu byla dále zkoumána hypotéza č. A-H3. Na neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení nemá vliv pohlaví inspektorů. Výzkum ukázal, že neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení je ovlivněna pohlavím inspektorů středně silně. Hypotéza byla tedy vyvrácena. Vyšší „nezpůsobilost“ etického posouzení určité situace je u žen-inspektorek.

6. Zjistit význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“

Výzkum k posouzení důležitosti zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ ze strany inspektora ukázal, že více než dvě třetiny inspektorů to považují za velmi důležité. V teoretické části se věnuji podrobně termínu „běžný způsob života“, zejména poukazují na jeho subjektivitu v chápání (uživatelů, poskytovatelů, inspektorů) a možnosti pobytových sociálních služeb vytvářet prostředí simulující „běžný způsob života“ jednotlivých uživatelů. V praxi nebo v literatuře se můžeme setkat i s termínem „normální styl života“. Proto v této části výzkumu byla ověřována hypotéza č. A-H4. Zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“ není ovlivněno délkou praxe inspektora. Výzkumem bylo potvrzeno, že zajištění podpory k tzv. „běžnému způsobu života“ je ovlivněno délkou praxe inspektora středně silně.

Podporu k tzv. „běžnému způsobu života“ jako méně důležitou nebo spíše nedůležitou uváděli respondenti mající praxi v rozpětí od 11 do 20 let. S narůstající praxí a vůbec s věkem inspektorů je zřejmé, že starší inspektoři nedávají „běžnému způsobu života“ takový význam. I když toto tvrzení je částečně narušeno výsledky, které přinesla poslední kategorie: 21 a více let praxe, kde všichni respondenti považují zajištění k tzv. „běžnému způsobu života“ za velmi důležité. D. Kelly a B. Warr uvádí, inspekce má na starosti zajišťování kvality služeb, které uživatelé přijímají a kvalita neznamená totéž co dokonalost. A pokud chceme, aby byly nabízeny sociální služby

„pozitivní“ dávající uživatelům určité možnosti, tak je nutné, aby komponenty kvality inspektoři správně chápali. (Kelly, D., Warr, B., 1992)

7. Postup reakce při zjištění porušení etických zásad

Část výzkumu, která ověřovala reakci inspektorů při zjištění porušení etických zásad při inspekci přinesla zjištění, téměř stoprocentní, které spočívalo v potřebě upozornit vedoucího inspekčního týmu. To je zajímavá odpověď z toho důvodu, že část respondentů vykonávala a vykonává pozici vedoucího inspekčního týmu, což by znamenalo, že se budou obracet samy na sebe. Na druhou stranu variantu – budu se řídit podle instrukcí vedoucího inspekčního týmu, zcela odmítla téměř polovina respondentů. Z rozboru odpovědí na tuto otázku je tedy patrný určitý rozpor mezi jednoznačně deklarovaným upozorněním vedoucího inspekčního týmu, ale zároveň avizovaným odmítnutím řídit se dle jeho instrukcí. O. J. Henriksen a J. A. Vetlesen vysvětlují, že naše morální odpovědnost v soukromém životě a v životě pracovním nejsou a ani nemají být dvě odlišné věci. Jsou toho názoru, že panuje těsná souvislost mezi morálním uvědoměním jedince jako člověka a způsobem, jakým vykonává své povolání. (Henriksen, J. O., Vetlesen, A. J., 2000)

Dále byla v této části výzkumu zjišťována reakce inspektora, který je při inspekci upozorněn uživatelem na to, že se mu od pracovníka zařízení dostává špatného zacházení. Při rozhovoru s pracovníkem ale inspektor pochybení nezjistí a sám uživatel následně v přítomnosti pracovníka jakékoli nedostatky popře. Více než dvě třetiny inspektorů to považují za problém a situaci chtějí řešit. Ale třetina respondentů uvedla, že to nedokáže posoudit, (31 %, což je stejný výsledek, jako u odpovědi na otázku 12 A., jedná se tedy zřejmě o stejnou skupinu respondentů). Vzdělávání by mělo být mj. zaměřeno na to, aby se inspektoři dokázali v takové situaci orientovat a rozhodovat o případném dalším postupu. Jak uvádí M. Horne, pracovník (inspektor) je v některých situacích prostředníkem mezi zařízením sociální péče a uživatelem a mnohdy musí čelit tlaku na své vlastní morální hodnoty. (Horne, M., 1999)

8. Hodnocení náročnosti jednotlivých inspekčních úkonů

Inspekční činnost se skládá z několika poměrně komplexních a obsahově odlišných fází a činností, z nichž vlastní inspekce je pouze jednou z nich. Otázka měla zjistit, jak

inspektor situuje tuto praktickou část vzhledem k ostatním komponentám inspekce, a to vzhledem k jeho osobním (profesním) motivům a zájmům. Náročné zde neznamená jen „únavné“, ale náročné i ve smyslu „odpovědné“. Podle výsledků výzkumu jsou za nejnáročnější úkony: vypracování inspekční zprávy, námitkové řízení. Vypracování inspekční zprávy je určitě vzhledem k obsáhlosti a velmi krátké době na zpracování dost náročné. Námitkové řízení se týká postupu po ukončení inspekce na místě. K zajímavým výsledkům došlo v případě hodnocení úkonu řešení správního deliktu (49 % velmi náročné a 27 % nenáročné). V této souvislosti je dobré podívat se na četnost řešení správních deliktů při inspekcích. Například ze sledovaných 260 inspekcí za rok 2009 byla uložena pokuta za spáchání správního deliktu jen 12 poskytovatelům. (Přehled o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ČR za rok 2009)

Za nenáročné úkony byly označeny: výběr uživatelů – respondentů a řešení plánování a organizování inspekce. Dále byla v této části výzkumu zjišťována důležitost jednotlivých způsobů zjišťování důkazů při kontrole kvality. Na prvních třech místech to jsou rozhovory s pracovníky služby, pozorování a rozhovory s uživateli. Očekával jsem, že rozhovorům s uživateli bude dána vyšší důležitost, i když samozřejmě připouštím specifika jednotlivých pobytových sociálních služeb ve smyslu jejich zaměření na určitou cílovou skupinu a její případná komunikační omezení. Nejmenší důležitost byla dána analýze písemných materiálů poskytovatele. Jak uvádí R. Clough, úkolem inspektorů je posuzovat kvalitu poskytované sociální služby a používat při tom standardy (ukazatele) nikoli jako výsledek, ale jako mechanismus pro zajištění důkazů o přesahujícím faktoru, který se zvažuje. (Clough, R., 1994)

9. Náhled inspektorů na finanční a společenské ohodnocení jejich profese

Více než dvě třetiny respondentů uvedly, že jejich finanční ohodnocení je odpovídající nebo spíše odpovídající. Třetina respondentů je opačného názoru. Tento výsledek také koreluje jednak s poměrným zastoupením třech skupin respondentů (specializovaných inspektorů, inspektorů úředníků KÚ a MPSV) a jednak s jejich současným nastaveným „nepoměrným“ odměňováním.

Pokud se týká míry společenského ohodnocení profese inspektora, převažuje hodnocení, že spíše není nebo není společensky ceněna ve smyslu prestiže.

Podle výsledků výzkumu z rozhovorů bylo zjištěno, že samotné inspekci obvykle předchází velmi špatná pověst. Nicméně je možné dlouhodobou prací, ve smyslu

zlepšování etického chování inspektorů, změnit všeobecné vnímání. Výzkum ukázal, že informanti se v zásadě v tématu profesionálního chování inspektora kvality sociálních služeb při výkonu jejich práce shodli na tom, že profesionální inspektor by měl být odborníkem na oblast, kterou inspektuje a pokud se setká s oblastí jinou, měl by mít v týmu odborníka, který je na ni specializován. Kromě samotné odbornosti je důležitá osobnost inspektora a jeho motivace k výkonu práce. Podle H. Janotové je odbornost základním předpokladem podmiňujícím oprávnění vykonávat konkrétní profesi. (Janotová, H., 2005)

Dále se ve výzkumu setkáváme se společným tématem důležitosti zkušeností s danou sociální službou a obecně je dáván větší akcent na samotné zkušenosti, než vzdělávání. V neposlední řadě je nutné uvést, že profesionální chování inspektora je spojeno s objektivním přístupem, s lidskostí, s vhodným uplatňováním moci a nezneužíváním svoji role kontrolora. Specializovaní inspektoři kladou důraz na vztah k uživatelům, morální zásady, upřednostňují zdravý nadhled a objektivitu. Inspektoři úředníci krajských úřadů dávají důraz na objektivitu, umění uvést teorii do praxe a ovládnutí své moci, kterou disponují.

10. Motivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

Rozborem odpovědí na otázku zjišťující jaké jsou motivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora bylo zjištěno, že na prvním místě to je aspekt – dbát na dodržování práv klientů sociálních služeb. A na druhém místě je aspekt – usilovat o rozvoj kvality sociálních služeb. Jedná se kvalitativně o velmi dobrý výsledek. Nejméně byl hodnocen aspekt – disponovat pravomocí inspektora a aspekt – prestižní záležitost (profese inspektora). Aspekt – finanční příjem (nadstandardní) finanční ohodnocení jako spíše motivující a motivující uvedlo 67 % respondentů.

11. Demotivující aspekty inspekční činnosti pro další výkon profese inspektora

A naopak z rozboru odpovědí na otázku zjišťující demotivující aspekty inspekční činnosti vplynuly následující výsledky: nejvíce demotivující byl vyhodnocen aspekt – slabé legislativní zakotvení činnosti inspektora. A na druhém místě to je aspekt – nedostatečná podpora metodického orgánu (MPSV). Jako nedemotivující byl zjištěn aspekt – časová náročnost inspekcí a aspekt – univerzálnost a obecnost standardů kvality sociálních služeb.

12. Zjistit difference v hodnocení náročnosti inspekce v rezidenčních službách

Dvě třetiny respondentů hodnotí inspekční činnost v rezidenčních službách jako náročnější či spíše náročnější než v ostatních druzích sociálních služeb.

V rámci této části práce byla zkoumána hypotéza č. A-H5. Posouzení náročnosti inspekční činnosti v pobytových službách proti inspekční činnosti v ostatních sociálních službách je ovlivněno pozicí inspektora v inspekčním týmu a počtem inspekcí provedených v této pozici. Bylo zjištěno, že náročnost inspekce v pobytových sociálních službách proti inspekčním v ostatních sociálních službách je ovlivněna pozicí inspektora v inspekčním týmu (VIT nebo ČIT) středně silně. U VIT je tendence hodnotit inspekci v pobytových sociálních službách jako náročnější a u ČIT naopak. Přesně se zde odráží chápání odpovědnosti a rozdílů mezi počtem a obsahem povinností VIT a ČIT. Hypotéza byla potvrzena.

Dále byla zjišťována míra náročnosti inspekce v soukromých pobytových službách proti inspekci ve státních obecních a církevních pobytových službách a dle výsledků výzkumu nebyla hodnocena v soukromých zařízeních jako vyšší. V této souvislosti byla také zkoumána míra náročnosti inspekci podle typu rezidenčního zařízení: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením. Nejvyšší náročnost inspekce byla vyhodnocena u domovů se zvláštním režimem a nejnižší u domovů pro seniory.

Na základě rozhovorů bylo zjištěno, že náročnost při posuzování výkonu inspekci v pobytových zařízeních se projevuje podle cílových skupin uživatelů. U domovů pro seniory je shoda s hodnocením uvedeným v dotaznících (nejnižší náročnost). Ale na první místo v náročnosti dávají informanti domov pro osoby se zdravotním postižením, což bylo zdůvodněno komunikačními omezeními uživatelů a jejich větší závislostí na poskytované sociální službě. Jinak nebyl zjištěn rozdíl v náročnosti mezi inspekci v soukromých zařízeních a veřejných pobytových sociálních službách. Je zajímavé, že byl zjištěn rozdíl mezi inspekci v církevních zařízeních, bylo poukazováno na problémy ve vnitřních organizačních strukturách takových pobytových služeb, což v praxi přináší problémy v kompetencích a řízení služeb.

Jak uvádí G. F. Reamer, v praxi je nutné při hodnocení důkladně prozkoumat argumenty pro a proti, vzít v úvahu, principy a standardy služby, právní předpisy, vnitřní směrnice i osobní hodnoty zúčastněných s tím, že nejde jen o shromažďování informací, ale i o konceptuální činnost. (Reamer, F. G., 2005)

13. Zjistit hodnocení významu etického kodexu inspektorů

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že 78 % respondentů hodnotilo etický kodex jako spíše vyhovující a vyhovující. Z výsledků rozhovorů bylo zjištěno, že inspektoři se staví ke svému etickému kodexu spíše formálně, objevila se i kritika obsahu a celkově jej berou tak, že jim jejich činnost nijak neulehčuje. H. Haškovcová obecně poukazuje na časté chyby v etických kodexech a z této kritiky dále vyvozuje, že naděje, které jsou vkládány do jednotlivých kodexů jsou sice pochopitelné, ale pravděpodobně částečně nebo zcela nereálné. (Haškovcová, H., 2006)

V rámci této části byla zkoumána hypotéza č. A-H6. Na vlastní hodnocení etického kodexu inspektorů nemá vliv zařazení inspektorů, kteří etický kodex hodnotili. Výzkumem bylo zjištěno, že hodnocení etického kodexu je zařazením inspektorů ovlivněno jen velmi slabě. Hypotéza se potvrdila. Podle W. V. Montgomeryho jsou etická rozhodnutí ta rozhodnutí, kterých bylo dosaženo správným postupem v souladu s akceptovanými normami, kodexy a zvyky. (Montgomery, V. W., 1998)

14. Vzdělání v oblasti etiky u inspektorů

Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že u tří čtvrtin respondentů obsahovala jejich základní teoretická příprava na výkon profese inspektora obsahovala poznatky z etiky. Polovina respondentů hodnotí toto vzdělání jako dostačující a druhá polovina jako nedostačující. Dále byla v této části výzkumu ověřována platnost hypotézy č. B-H1. Zařazení inspektora má vliv na jeho hodnocení dosažené úrovně vzdělání v oblasti etiky. Byl zjištěn velmi slabý vliv. Hypotéza se nepotvrdila.

Necelé dvě třetiny respondentů absolvovaly v průběhu svého profesního působení vzdělávání zaměřené na etické poznatky.

Dále zde byla zkoumána hypotéza č. B-H2. Zařazení inspektora ovlivnilo vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora. Byla zjištěna slabá závislost, zařazení inspektora nemá vliv. Hypotéza se nepotvrdila.

15. Struktura hodnotových preferencí u inspektorů

Domnívám se, že člověk nemůže být na úrovni hodnot neutrální, proto nelze eticky problémové situace řešit pouze čistě racionálně. Do každého rozhodování se promítají i osobní hodnotové preference a proto i ty byly v poslední části výzkumu zkoumány, s použitím hodnotového modelu Milтона Rokeache.

Nejvyšší preference u terminálních hodnot získaly hodnoty: péče o milované osoby, sebeúcta a moudrost. Mezi nejvíce negované terminální hodnoty patřily: pohodlný život, potěšení a blaho národa. Ze skupiny vysoce ceněných terminálních hodnot je patrná orientace směrem k „prosociálním“ vztahům. Naopak hodnoty umístěné na nízkých pozicích, jsou hodnoty spíše „prospolečenské“.

Nejvyšší preference u instrumentálních hodnot byla dosažena u hodnot: čestnost, odpovědnost a schopnost. Naopak nejvíce negované hodnoty jsou: poslušnost, čistotnost a shovívavost.

Podle výsledků výzkumu z rozhovorů informanti při inspekcích spoléhají převážně na své úsudky, podmíněné osobní hodnotovou orientací. Podstatou vlivu etického chování na průběh inspekce je systém hodnot, který inspektor načerpá z rodiny, ze školy a z bývalé či současné praxe, dalším vlivem je přístup ke všem zainteresovaným stranám, které se inspekce zúčastňují a třetím vlivem je dostatečné ovládnutí a řízení zájmů, které jednotlivé strany mají.

Při vyhledávání a shromažďování všech relevantních zdrojů pro moji disertační práci jsem našel dvě práce – diplomovou a bakalářskou, které se tématu zpracovávaného v disertační práci jen částečně dotýkají. Přestože výsledky těchto prací z různých důvodů nelze srovnávat s výsledky předložené disertační práce, je vhodné uvést dvě podstatné informace.

1) Diplomová práce

Téma: Etická dilemata v oblasti realizace inspekcí

Výzkumný vzorek: inspektoři specializovaní odborníci a inspektoři úředníci KÚ. Metoda dotazník, návratnost 65,96 %. Podstatné výsledky výzkumu: Nejvíce eticky problémové oblasti – ochrana uživatele, práce s mocí a zajištění objektivitu. Téměř polovina respondentů uvedla, že inspektoři nejsou dostatečně informováni o způsobech identifikace a řešení možných etických dilemat. 47 % inspektorů úředníků KÚ má kumulovanou funkci. Pětina respondentů inspektorů specializovaných odborníků a téměř polovina inspektorů úředníků KÚ se v praxi setkala s tím, že hodnotili kvalitu

poskytované služby, ačkoliv neměli dostatečnou praktickou zkušenost s daným typem sociální služby. (Burlaková, I., 2010)

2) Bakalářská práce

Téma: Etická problematika inspekce z pohledu inspektorů specializovaných odborníků
Výzkumný vzorek: inspektoři specializovaní odborníci. Metoda nestrukturovaný rozhovor (komunikace e-mailem a osobní rozhovor), velikost výzkumného vzorku 17,50 % inspektorů specializovaných odborníků. Podstatné výsledky výzkumu: Pohled inspektorů i jimi vnímaná existence etických dilemat v inspekci kvality souvisí se šíří a hloubkou vnímaných souvislostí inspekci a dopadu jejich kontroly. Inspektoři nevidí dilemata v samotném procesu inspekce, ale v souvisejících věcech, (např. nedostatek finančních prostředků u poskytovatele atd.). A dále chápání pojmů etika, etické dilemma a etická problematika souvisí se způsobem vnímání eticky významných souvislostí inspektory. Etické jednání je jednání zralého inspektora, který vědomě jedná, posuzuje svoje jednání a dokáže rozhodnutí zpětně reflektovat. Při vytýkání chyb se soustřeďuje hlavně na kompetence a respekt. (Vacková, L. 2011)

Výsledky obou prací nejde nijak komparovat s výsledky této disertační práce, a to nejen z důvodu jejich různého obsahového zaměření, ale i jiného složení výzkumného vzorku apod.

Přínos disertační práce pro oblast pedagogickou

Spočívá v možnosti využít v disertační práci publikované i nepublikované materiály, získané v průběhu řešení vymezeného problému, ve výuce na bakalářském i magisterském stupni univerzit, jejichž absolventi jsou potenciálními uchazeči o zaměstnání v sociálních službách nebo jsou zde již zaměstnání.

Přínos disertační práce pro oblast vědy a výzkumu

Je v aktuálnosti uspořádání informací ze současné praxe systému inspekci v rezidenčních zařízeních sociálních služeb v České republice a shromáždění poznatků řešené problematiky, která může sloužit jako platforma pro další vědecké bádání.

Systemizace poznatků, které jsou publikovány v teoretické části a které mi napomohly v řešení dané problematiky, může být využita tou částí odborné veřejnosti, která inklinuje k řešení těchto témat.

Jsem toho názoru, že na základě takto koncipovaného výzkumu, lze otevřít témata, jenž se do budoucna mohou stát předmětem dalšího výzkumu.

Závěr

Od roku 2007 se v České republice provádějí inspekce kvality poskytování sociálních služeb. Zásady pro provádění inspekcí jsou v zákoně o sociálních službách uvedeny velmi stručně. Zákon neupravuje roli inspektorů, nezakotvuje jejich odbornou způsobilost, resp. jejich kvalifikační požadavky, průběžné vzdělávání, metodické vedení a případný systém akreditací. Tento stav vyvolával a stále vyvolává obavy poskytovatelů týkající se zejména kvalifikovaného a nestranného výkonu inspekce.

Standarty kvality představují pokrok oproti původnímu stavu, nicméně nejsou dostatečným normativním podkladem pro měření kvality, ale spíše ideovým korektivem. A péče o uživatele, zajišťovaná podle standardů kvality je sice objektivně přínosem, ale je třeba si uvědomit, že s sebou inherentně nese riziko formálnosti. Míra této formálnosti se odvíjí od kvality a „ducha“ standardů, ale i od profesní a etické vyspělosti pracovníků, kteří standardy v jednotlivých sociálních službách aplikují do praxe a dále zejména těch, kteří tento proces kontrolují, tedy inspektorů.

Vzhledem ke shora uvedenému jsem zaměřil téma své disertační práce na etiku v profesionálním chování inspektora, což jsem ještě dále zúžil jen na výkon inspekcí v rezidenčních zařízeních sociálních služeb a to konkrétně DpS, DZR a DZP.

Cílem disertační práce bylo identifikovat a analyzovat etické souvislosti při výkonu inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb. Analyzovat stav vzdělání inspektorů v oblasti etiky, uplatnění etického kodexu inspektorů, náhled na profesi inspektora a preference hodnot inspektorů.

Současná společnost zaujímá k problematice rezidenční péče dva protichůdné postoje. První skupin zavrhuje rezidenční péči jako celek a upřednostňuje úplné zrušení velkých rezidenčních zařízení. Druhá skupina obhájí současný stav a jeho udržitelnost, maximálně s akceptací dílčích změn. Podle mého názoru se pravda pohybuje někde uprostřed.

Disertační práce obsahuje kvalitativní a kvantitativní výzkum. Předpokladem realizovaného výzkumu bylo, že hodnoty spočívají převážně na mínění uživatelů rezidenčních sociálních zařízení, a týkají se naplňování jejich práv a zájmu o konkrétní zvýšení kvality jejich života. Celý systém inspekcí má nakonec sloužit uživatelům, a právě na to by měli dbát inspektoři na prvním místě. To znamená, nikoli lpět na podružnostech a slepém dodržování poměrně vágních pravidel, ale vždy sledovat

praktické důsledky jednání pracovníků rezidenčního sociálního zařízení, které mají přímý vliv na skutečný, každodenní život uživatele v zařízení.

Pravidla, normy (standarty), nemají vylučovat možnost etické osobní zaangažovanosti nebo snahy zkoumat problémové situace z různých stran. V kontextu kvalitních služeb má profesní etika napomoci nastolit přiměřené osobní nasazení a zajistit dostatečný odstup od věcí. Odstup mimo jiné znamená, že problémy vnímáme také optikou druhých. Etika není nástrojem pro speciální případy, ale je pokaždé osobní výzvou k zaujetí stanoviska, k naslouchání a ke kultivaci úsudku. Etika profese inspektora totiž nespočívá na chladném dodržování litery zákona (pravidel), ale rovněž také na správné intenci či výkladu těchto pravidel.

Nejdůležitější vybrané výsledky získané z výzkumné části – dotazníkového šetření a polostrukturovaných rozhovorů jsou následující:

V osobních motivech pro práci inspektora jednoznačně převažují motivy zaměřené na uživatele a ochranu jeho práv. Co se týká hodnocení významu pravidel a norem pro práci inspektora, tak na prvním místě to jsou zákony a předpisy a na posledním to je metodika inspekcí. Jako primární činitel morálky inspektora byl zjištěn jedinec. 60 % inspektorů se nesetkalo za poslední rok při inspekci v rezidenčních zařízeních s eticky problémovou situací a 31 % to nedokáže posoudit. Ve společenském hodnocení profese inspektora převažuje hodnocení, že není ceněna. Šetřením bylo zjištěno, že pro profesi inspektora je především důležitá odbornost a osobnost inspektora. Celkově je dáván větší akcent na získané zkušenosti než na vzdělání. Jako problém vidí inspektoři nedostatečné legislativní zakotvení profese inspektora a nedostatečnou metodickou podporu z MPSV. Při hodnocení náročnosti inspekce v rezidenčních zařízeních uvedly celkem dvě třetiny inspektorů, že inspekce v rezidenčních službách je náročnější než v ambulantních a terénních službách. U soukromých rezidenčních službách nebyla zjištěna vyšší náročnost než u státních, obecních nebo církevních. Podle typu rezidenčního zařízení je inspekce nejnáročnější v DPZ, pak v DZR a následuje DpS. 78 % inspektorů je „spokojeno“ s etickým kodexem inspektorů. Polovina inspektorů hodnotí svoje vzdělání v oblasti etiky jako dostatečné a polovina jako nedostatečné. Čtvrtina inspektorů neabsolvovala žádné vzdělání v oblasti etiky. Inspektoři zvolili následující tři nejvíce preferované terminální hodnoty: péče o milované osoby, sebeúcta a moudrost. A zvolená preference instrumentálních hodnot je: čestnost, odpovědnost a schopnost.

Uvedené výsledky mohou být bezesporu hodnotnou bází pro další případné šetření týkající se profese inspektora a etiky v inspekcích kvality sociálních služeb a rozhodně jsou dobrým vstupem pro zlepšení inspekcí kvality nejenom na poli vybraných rezidenčních sociálních služeb, ale i v ostatních sociálních službách.

Celá problematika se prakticky pohybuje ve dvou krajních pólech. První je maximální orientace na uživatele služby, což je výsledek dosažitelný pouze teoreticky vzhledem ke komplexní roli inspektora. A druhý krajní pól můžeme označit jako individualismus a znamená spíše formalistické pojetí etických pravidel, tj. takové pojetí, kde uživatel figuruje spíše abstraktně. Individualismus pak označuje jistou pohodlnost inspektora ve věci etických pravidel (například lhostejnost k určitým problematickým aspektům etiky inspektora – viz např. odpovědi inspektora „nedokáži posoudit“ a spíše snahu k inspekci přistupovat formálně (administrativně) a bezobsažně, případně dokonce s vlastními (ekonomickými) zájmy.

Délka praxe v profesi nezaručuje sama o sobě i zkvalitnění profesionálních zručností. Inspektor potřebuje, aby jeho činnost byla konfrontována s novými pohledy, důkladnou analýzou a rozvíjející se teorií. Důležitou součástí etapy profesního vzestupu je zvyšování anebo rozšiřování kvalifikace kontinuálním celoživotním (průběžným) vzděláváním. Celoživotní vzdělávání inspektora je důležitým faktorem zvyšování profesionální kvality výkonu, udržování a zvyšování společenského statusu profese a implementace nových poznatků do prostředí aktuální společenské praxe.

Cílem mé práce bylo zdůraznit úlohu etiky inspektora, resp. obecných etických principů s ohledem na jeho specifickou profesi a poukázat na provázanost etiky a inspekcí v rovině teoretické i praktické. Byly shromážděny a systemizovány poznatky, které se týkají problematiky lidského faktoru v procesu inspekce, a tím bylo dosaženo znalostní základny, potřebné k identifikaci povahy úloh, které inspektor zabezpečuje, a k určení vlivů a trendů, které se do definování jejich role v procesu inspekce promítají.

Z výše uvedeného shrnutí hlavních výsledků jednotlivých dílčích cílů a přínosů disertační práce vyplývá, že všechny dílčí cíle práce byly naplněny. Proto lze konstatovat, že také hlavní cíl disertační práce byl splněn.

Seznam použité literatury a dalších zdrojů

- [1] *Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, 2008. 15 s. ISBN neuvedeno.
- [2] ANDĚL, J. *Statistické metody*. 2. vydání. Praha: Matfyzpress, 1998. 274 s. ISBN 80-85863-27-8.
- [3] ANTOCH, J., VORLÍČKOVÁ, D. *Vybrané metody statistické analýzy dat*. Praha: Academia, 1992. 279 s. ISBN 80-200-0204-9.
- [4] ARISTOTELÉS. *Etika Níkomachova*. [z řečtiny přeložil A. Kříž], 2. vydání, Praha: Petr Rezek, 1996. 493 s. ISBN 80-901796-7-3.
- [5] BANKS, S. *Ethics and Values in Social Work*. London: Palgrave Macmillan, 1995. 186 s. ISBN 978-0333-609194.
- [6] BARKER, R. L. *The social Work Dictionary*. 5th edition. Washington, DC: NASW, 2003. 493 s. ISBN 0-87101-355-X.
- [7] BECKETT, CH., MAYNARD, A. *Values and Ethics in Social Work*. London: Sage, 2005. 200 s. ISBN 1-4129-0140-5.
- [8] BEDRNOVÁ, E., NOVÝ, I. a kol. *Psychologie a sociologie řízení*. Praha: Management Press, 2007. 232 s. ISBN 978-80-7261-169-0.
- [9] BERESFORD, P., et al. *Supporting People: Towards a person-centred approach*. The Policy Press, University of Bristol, 2011. 433 s. ISBN 978-1-84742-762-5.
- [10] BERSOFF, D. N. *Ethical Conflicts in Psychology*. 3rd edition, Washington, DC: American Psychological Association, 2003. 573 s. ISBN 978-1591470502.
- [11] BERRY, L. L., PARASURAMAN, A. *Marketing Services: Competing Through Quality*. 1st. edition. New York: The Free Press, 1991. 212 s. ISBN 0-02-903079-X.

- [12] *Bible: Písmo svaté Starého a Nového zákona: včetně deuterokanonických knih: český ekumenický překlad*. 6. vydání. Praha: Česká biblická společnost, 1995. 1007 s., 294 s. ISBN 80-85810-08-5.
- [13] *Bílá kniha v sociálních službách. Konzultační dokument*. Praha: MPSV, 2003. 54 s. ISBN neuvedeno.
- [14] BISMÁN, C. Social Work Values: The Core of the Profession. In *British Journal of Social Work*. 2004, vol. 34, no. 1, s. 109 – 123. ISSN 0045-3102.
- [15] BLACKMAN, T., BRODHURST, S., CONVERY, J. *Social Care and Social Exclusion: A Comparative Study of Older People's Care in Europe*. 1st ed. London: Palgrave Macmillan, 2001. 240 s. ISBN 978-0333919644.
- [16] BLÁHA, A. I. *Ethika jako věda: úvod do dějin a theorie mravnosti*. Praha: Atlantis, 1990. 104 s. ISBN 80-7108-023-3.
- [17] BLECHA, I., HORYNA, B., ŠARADÍN, P., ŠTĚPÁN, J. *Filosofický slovník*. 2. vydání. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 2002. 463 s. ISBN 80-7182-064-4.
- [18] BOND, J., CORNER, L. *Quality of Life and Older People*. Berkshire: Open University Press, 2004. 131 s. ISBN 978-0335208722.
- [19] BRÁZDA, R. *Ethicum*. Zlín: VerBuM, 2010. 188 s. ISBN 978-80-904273-9-6.
- [20] British Association of Social Workers. *The Code of Ethics for Social Work*. Birmingham: BASW, 2002. 16 s. ISBN neuvedeno.
- [21] BRUGGER, W. *Filosofický slovník*. Praha: Naše vojsko, 1994. 639 s. ISBN 978-8020-60409-5.
- [22] BUDÍKOVÁ, M., KRÁLOVÁ, M., MAROŠ, B. *Průvodce základními statistickými metodami*. Praha: Grada Publishing, 2010. 272 s. ISBN 978-80-247-3243-5.

- [23] BURLAKOVÁ, I. *Etická dilemata v oblasti realizace inspekce poskytování služeb*. Diplomová práce (Mgr.), Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Fakulta sociálních studií, Vedoucí práce: Šárka Hlisnikovská, 2010. 105 s. ISBN neuvedeno.
- [24] *Care Homes for Older People National Minimum Standards*, London: Department of Health, 2002. 63 s. ISBN 011-322579-2. [cit. 12. 10. 2011]. Dostupné na: http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4054007.pdf
- [25] CARLA, A., GRANT, CH. Caring, Mutuality and Reciprocity in Social Worker-Client Relationships, Rethinking Principles of Practice. In *Journal of Social Work*. 2009, vol. 9, no. 1, s. 5 – 22. ISSN 1468-0173.
- [26] CLARK, CH. L. *Social Work Ethics. Politics, Principles and Practice*. London: Macmillan Press, 2000. 240 s. ISBN 978-0333719343.
- [27] CLARK, CH. L. Moral Character in Social Work. *British Journal of Social Work*. 2006, vol. 36, no. 1, s. 75 – 89. ISSN 0045-3102.
- [28] CLOUGH, R. *Insights Into Inspection: The Regulation of Social Care*. London: Whiting & Birch, 1994. 199 s. ISBN 978-1871177794.
- [29] *Code of Practice on confidential personal information*. London: Care Quality Commission, 2010. 32 s. ISBN neuvedeno. [cit. 7. 11. 2011]. Dostupné na: http://www.cqc.org.uk/sites/default/files/media/documents/20101216_code_of_practice_on_cpi_final.pdf
- [30] ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál, 2011. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.
- [31] DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vydání. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

- [32] Doporučené postupy 6/2009 - Aktualizace Metodiky MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb od 1. ledna 2009 účinná od 1. ledna 2010, Praha, 2009, 2. verze, 13 s. ISBN neuvedeno. [cit. 10. 11. 2011]. Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/8063/aktualizace_metodiky_inspekci.pdf
- [33] Důvodová zpráva k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ze dne 14. 3. 2006. 35 s. ISBN neuvedeno.
- [34] DYTRT, Z. a kol. *Etika v podnikatelském prostředí*. Praha: Grada Publishing, 2006. 196 s. ISBN 80-247-1589-9.
- [35] *Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2003. 31 s. ISBN neuvedeno.
- [36] *Etický kodex inspektorů sociálních služeb*, Praha: MPSV, 2008. 12 s. ISBN neuvedeno. [cit. 16. 9. 2011].
Dostupné na: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6893/eticky_kodex.pdf
- [37] FISCHER, O., JANDEJSEK, P., KROUPOVÁ, A., KUNSTOVÁ, H., MILFAIT, R., MOREE, D. *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 107 s. ISBN neuvedeno.
- [38] FISCHER, O., MILFAIT, R. a kol. *Sociální práce*. Praha: JABOK – Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teleologická, 2008. 223 s. ISBN 978-80-904137-3-3.
- [39] FLICK, U. *An Introduction to Qualitative Research*. London: SAGE, 1998. 223 s. ISBN 0761955879.
- [40] FOLLETTE, L. H. *The Practice of Ethics*. Oxford: Blackwells, 2007, 320 s. ISBN 978-0631219453.
- [41] FURNESS, S. A Hindrance or a Help? The Contribution of Inspection to the Quality of Care in Homes for Older People. In *British Journal of Social Work*. 2009, vol. 39, no. 3, s. 488 – 505. ISSN 0045-3102.

- [42] GASTER, L., SQUIRES, J. A. *Providing quality in the public sector: A practical approach to improving public services*. Philadelphia: Open University Press, 2003. 292 s. ISBN 0335209556.
- [43] GAVORA, P. *Výzkumné metody v pedagogice*. Brno: Paido, 1996. 130 s. ISBN 80-85931-15-X.
- [44] GIDDENS, A. *The Third Way. The Renewal of Social Democracy*. Cambridge: Polity Press, 1998. 166 s. ISBN 0-7456-2266-6.
- [45] GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [46] HANZL, V. Inspekce ještě horší byrokracie než se dalo teoreticky předpokládat. In *Rezidenční péče*. 2008, roč. 4, č. 2, s. 4 – 5. ISSN 1801-8718.
- [47] HANZL, V. Ach, ty britské zkušenosti. In *Rezidenční péče*. 2009, roč. 5, č. 4, s. 12 – 13. ISSN 1801-8718.
- [48] HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Praha: Portál, 2000. 776 s. ISBN 80-7178-303-X.
- [49] HARTMANN, N. *Struktura etického fenoménu*. [z něm. orig. Ethik, 2. vydání, Walter de Gruyter & Co., Berlin und Leipzig 1935, přel. K. Hlavoň], Praha: Academia, 2002. 275 s. ISBN 80-200-0970-1.
- [50] HAŠKOVCOVÁ, H. *Práva pacientů*. Praha – Havířov: Nakladatelství Aleny Krtilové, 1996. 176 s. ISBN-80-902163-0-7.
- [51] HAŠKOVCOVÁ, H. *České ošetřovatelství 5: Manuálek o etice pro zdravotní sestry*. Brno: IDPVZ, Edice: Ediční řada – Praktické příručky pro sestry. 2000. 46 s. ISBN 80-7013-310-4.

- [52] HAŠKOVCOVÁ, H. *České ošetřovatelství 10: Manuálek sociální gerontologie*. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2002a. 72 s. ISBN 80-7013-363-5.
- [53] HAŠKOVCOVÁ, H. *Lékařská etika*. 3. vydání. Praha: Galén, 2002b. 272 s. ISBN 80-7262-132-7.
- [54] HAŠKOVCOVÁ, H. Etické kodexy – záchrana, past nebo módní formalita? In: Josef Kružík (ed.), *Vita activa, vita contemplativa. Janu Sokolovi k sedmdesátým narozeninám*. Praha: UK FHS 2006, s. 328-333. ISBN 80-239-6980-3.
- [55] HAŠKOVCOVÁ, H. *Thanatologie. Nauka o umírání a smrti*. 2. vydání. Praha: Galén, 2007. 244 s. ISBN 978-80-7262-471-3.
- [56] HAŠKOVCOVÁ, H. *Fenomén stáří*. 2. vydání. Praha: Havlíček Brain Team, 2010a. 385 s. ISBN 978-80-87109-19-9
- [57] HAŠKOVCOVÁ, H. *Co je to kvalita života?* Příspěvek přednesený na Konferenci VZŠ Praha 4, ul. 5. května, dne 20. dubna 2010, Praha: 2010b.
- [58] HAVLOVÁ, J. *Profesní dráha ve 20. století: úvod do sociologie povolání*. Praha: Karolinum, 1996. 148 s. ISBN 80-7184-220-6.
- [59] HAVRDOVÁ, Z. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium, 1999. 167 s. ISBN 80-902081-8-5.
- [60] HAVRDOVÁ, Z., PROCHÁZKOVÁ, M. Sledování změn v prožívání pracovníků v průběhu zavádění individuálního plánování služby v pobytovém zařízení pro seniory. In *Sociální práce*. 2011, roč. 11, č. 3, s. 67 – 76. ISSN 1213-6204.
- [61] HEALY, K., MEAGHER, G. The Reprofessionalization of Social Work: Collaborative Approaches for Achieving Professional Recognition. In *British Journal of Social Work*. 2004, vol. 34, no. 2, s. 243 – 260. ISSN 0045-3102.

- [62] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [63] HENRIKSEN, J. O., VETLESEN, A. J. *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. [z norského originálu přeložila Miluše Juříčková], Brno Boskovice: Sdružení Podané ruce Albert, 2000. 215 s. ISBN 80-85834-85-5.
- [64] *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV*, Praha: Národní vzdělávací fond, 2001. 61 s. ISBN neuváděno.
- [65] HOLMEROVÁ, I., JURÁŠKOVÁ, B., ZIKMUNDOVÁ, K. a kol. *Vybrané kapitoly z gerontologie*. 3. vydání, Praha: EV public relations, 2007. 143 s. ISBN 978-80-254-0179-8.
- [66] HORNE, M. *Values in Social Work*. 2nd edition, Aldershot: Ashgate, 1999. 109 s. ISBN 978-1857423303.
- [67] *Hodnocení kvality služeb poskytovaných v ústavech přímo řízených MPSV*. Praha: NVF, 2001. 61 s. ISBN neuváděno.
- [68] HRONÍK, F. *Rozvoj a vzdělávání pracovníků*. Praha, Grada Publishing, 2007. 158 s. ISBN 80-247-1457-4.
- [69] CHÁB, M. *Svět bez ústavů*. Praha: Quip, 2004. 83 s. ISBN 80-239-4772-9.
- [70] CHAPMAN, A. R. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. Praha: SLON, 2003. 263 s. ISBN 80-86429-14-8.
- [71] CHERRY, K. *Murray's Theory of Psychogenic Needs*. [on-line] About.com Psychology, 2011. [cit. 4. 1. 2012]. Dostupné na:
<<http://psychology.about.com/od/theoriesofpersonality/a/psychogenic.htm>>
- [72] *Inovace systému kvality sociálních služeb – Individuální projekt MPSV*. Praha: MPSV, 2011. [cit. dne 14. 11. 2011]. Dostupné na: <www.mpsv.cz/cs/11748>

[73] Inspekční zpráva č. A/5/2007, Domov důchodců svaté Zdislavy, (domov pro seniory), Červená Voda, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2007. 107 s.

[74] Inspekční zpráva č. A/5/2008, Sociální služby města Česká Třebová, (domov pro seniory), Česká Třebová, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2008. 87 s.

[75] Inspekční zpráva č. A/7/2008, Senior Centrum, (domov pro seniory), Skuteč, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2008. 79 s.

[76] Inspekční zpráva č. A/13/2008, Zařízení sociální péče, (domov pro seniory), Choceň, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2008. 91 s.

[77] Inspekční zpráva č. A/19/2008, Domov důchodců, (domov pro seniory), Ústí nad Orlicí, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2008, 131 s.

[78] Inspekční zpráva č. A/20/2008, Sociální služby města Moravská Třebová, (domov pro seniory), Moravská Třebová, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2008, 132 s.

[79] Inspekční zpráva č. A/1/2009, Dům klidného stáří Glossus, s. r. o., (domov pro seniory), Radim, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2009. 73 s.

[80] Inspekční zpráva č. A/7/2009, Domov pro seniory, (domov pro seniory), Heřmanův Městec, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2009. 110 s.

[81] Inspekční zpráva č. A/10/2009, Domov seniorů Drachtinka, (domov pro seniory), Hlinsko, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2009. 92 s.

[82] Inspekční zpráva č. A/11/2009, Domov pro seniory, (domov pro seniory), Sloupnice, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2009. 99 s.

[83] Inspekční zpráva č. A/12/2009, Centrum sociální pomoci města Litomyšl, (domov pro seniory), Litomyšl, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2009, 79 s.

[84] Inspekční zpráva č. MPSV/2 – 2009/120, Domov u fontány (domov se zvláštním režimem), Přelouč, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor sociálních služeb, 2009. 107 s.

[85] Inspekční zpráva č. A/10/2011, Domov pro seniory U Kostelíčka, (domov pro seniory), Pardubice, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2011. 111 s.

[86] Inspekční zpráva č. A/11/2011, Centrum sociální pomoci města Litomyšl, (domov se zvláštním režimem), Litomyšl, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2011, 88 s.

[87] Inspekční zpráva č. A/14/2011, Senior Centrum Skuteč, (domov pro osoby se zdravotním postižením), Skuteč, Krajský úřad Pardubice, Odbor sociálních věcí, 2011, 75 s.

[88] JABŮRKOVÁ, M., DOHNALOVÁ, R., JIRKŮ, L., KUDĚJOVÁ, R., MÁTL, O., NOVÁK, P. *Od paragrafů k lidem – Analýza situace v oblasti sociálních služeb po přijetí nového zákona o sociálních službách*. Praha: SKOK, 2007. 76 s. ISBN 978-80-239-9506-0.

[89] JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha: Portál, 2001. 286 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

[90] JANEČKOVÁ, H., HNILICOVÁ, H. Spokojenost seniorů s institucionální péčí. In *Zdravotnické noviny*, 1999, roč. 48, č. 33, s. 16. ISSN 1805-2355.

[91] JANEČKOVÁ, H. Sociální práce se starými lidmi. In MATOUŠEK, O., KOLÁČKOVÁ, J., KODYMOVÁ, P., *Sociální práce v praxi. Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. s. 163 – 193. ISBN 80-7367-002-X.

[92] JANEČKOVÁ, H., HOLMEROVÁ, I., VAŇKOVÁ, H., DRAGOMIRECKÁ, E. Studium vlivu reminiscenční terapie na kvalitu života seniorů – využití kvantitativních a kvalitativních metod. In *Čes Ger Rev*, 2007, roč. 5, č. 3, s. 149 – 155. ISSN 1214-0732.

- [93] JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6.
- [94] JANOTOVÁ, H. a kol. *Profesijná etika*. Praha: EUROLEX BOHEMIA, 2005. 96 s. ISBN 80-86861-43-0.
- [95] KALVACH, Z., ZADÁK, Z., JIRÁK, R., ZAVÁZALOVÁ, H., HOLMEROVÁ, I., WEBER, P. a kol. *Geriatrické syndromy a geriatrický pacient*. Praha: Grada, 2008. 336 s. ISBN 978-80-247-2490-4.
- [96] KANT, I. *Základy metafyziky mravů*. [z něm. orig. Grundlegung zur Metaphysik der Sitten, vyd. Johan Friedrich Harknoch, 1785, přel. L. Menzel] 2. vydání, Praha: Svoboda, 1990. 128 s. ISBN 80-2050-1525.
- [97] KARAFFOVÁ, J. Proč ošetrovatelské standardy? *Zpravodaj AÚSP*. 2004, roč. 6, č. 1, 12. s., MK ČR E 15701, ISSN neuvedeno.
- [98] KELLY, D., WARR, B. *Quality Counts. Achieving Quality in Social Care Services*. London: Whiting & Birch, 1992, 230 s. ISBN 978-1871-17720-6.
- [99] KOLDINSKÁ, K. Britská právní úprava a praxe sociálních služeb jako inspirace pro Českou republiku. In *Aplikované Právo*. Praha: Vysoká škola aplikovaného práva, 2004, roč. 2, č. 2, s. 59 – 74. ISSN 1212-4237.
- [100] KOOCHEER, G. P., SPIEGEL, P. K. *Ethics in psychology: Professional Standards and Cases*. 2nd New York: Oxford University Press, 1998, 928 s. ISBN 978-0195-092011.
- [101] *Koncepce podpory transformace pobytových sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb, poskytovaných v přirozené komunitě uživatele a podporující sociální začlenění uživatele do společnosti*. Praha: MPSV, 2007. 26 s. ISBN neuvedeno. [cit. 26. 9. 2011]. Dostupné na: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/3858/Koncepce_podpory.pdf>

- [102] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 2. vydání. Praha: Portál, 1997. 152 s. ISBN 80-7178-150-9.
- [103] KOUBEK, J. *ABC praktické personalistiky*. Praha: Linde, 2000. 400 s. ISBN 80-86131-25-4.
- [104] KOUBEK, J. *Personální práce v malých a středních firmách*. 3. vydání. Praha: Grada, 2007. 264 s. ISBN 978-80-247-2202-3.
- [105] KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
- [106] KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. Olomouc: Anag, 2007. 350 s. ISBN 978-80-7263-405-7.
- [107] *Kritéria pro ukončení iniciálního vzdělávání a zápis do seznamu specializovaných odborníků inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR*. Praha: Instand, o. s., 2007. 21 s. ISBN neuvedeno.
- [108] KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: APSSČR, 2008. 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
- [109] KUCHAROVÁ, V., VESELÁ, J. *Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce sociálních služeb*. Praha, VÚPSV, 2001. 23 s. ISBN neuvedeno.
- [110] KUTNOHORSKÁ, J. *Etika v ošetrovatelství*. Praha: Grada, 2007. 164 s. ISBN 978-80-247-2069-2.
- [111] *Kvalita života ve stáří – Národní program přípravy na stárnutí na období let 2008 – 2012*, Praha, MPSV, 2008, 60 s., ISBN 978-80-86878-65-2.
- [112] LAAN, V. D. G. *Otázky legitimizace sociální práce*. Boskovice: Albert, Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998. 260 s. ISBN 80-85834-41-3.

- [113] LEVICKÁ, J. Pomoc a pomahanie. In *Vybrané kapitoly zo sociálno-zdravotnickej problematiky*. Trnava: 2003, s. 5 – 10. ISBN 80-89074-71-5.
- [114] LINDSAY, G., KOENE, C., QVREEIDE, H., LANG F. *Etika pro evropské psychology*, z angl. orig. *Ethics for European Psychologists*, nakl., Hogrefe & Huber Publishers, Cöttingen, 2008, přel. L. Němečková, Praha: Triton, 2010. 262 s. ISBN 978-80-7387-415-5.
- [115] LIPSKY, M. *Street-Level Bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York: Rusell Sage Foundation, 1980. 244 s. ISBN 0871545268.
- [116] LOWNDES, V., *Varieties of New Institutionalism: A Critical Appraisal. Public Administration*. 1996, vol. 74, no. 2, s. 181 – 197. ISSN 1467-9299.
- [117] *Madridský plán a jiné strategické dokumenty*. [z angl. orig. přel. I. Holmerová a J. Čilag], Praha: Ev public relations, 2007. 111 s. ISBN 978-80-254-0174-3.
- [118] MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. 328 s. ISBN 978-80-247-3148-3.
- [119] MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory - Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén, 2007a. 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7.
- [120] MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M.: *Kvalita péče o seniory II. Řízení kvality dlouhodobé péče v mezinárodním srovnání*, Praha: Galén, 2007b. 104 s. ISBN 978-80-7262-524-6.
- [121] MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. 2. vydání. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999. 159 s. ISBN 80-85850-76-1.
- [122] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

[123] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

[124] *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*. Praha: MPSV, 2008. 147 s. ISBN neuvedeno.

[125] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

[126] MIRANDOLA, della P. G. *O důstojnosti člověka*. [z lat. orig. De dignitate hominis. nakl. La Scuola, 1987, přel. D. Sanetrník], Praha: Oikoymenh, 2005, 135 s., 80-7298-164-1.

[127] MICHALÍK, J. *Právo a etika v péči o nemocné a postižené*. Brno: Moravskoslezský kruh, 2007. 78 s. ISBN 978-80-239-9250-2.

[128] MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Studio Element, 2008. 210 s. ISBN 80-903658-1-7.

[129] MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., 2009. 163 s. ISBN 978-80-7416-026-4.

[130] MONTGOMERY V. W. *Changing Public Sector Values*. New York: Garland, 1998, 336 s. ISBN 978-0815320715.

[131] MONTESQUIEU, L. CH. *O duchu zákonů*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2003. 366 s. ISBN 80-86473-30-9.

[132] MUNDAY, B., ELY, P. *Social care in Europe*. Hertfordshire: Prentice Hall, 1996. 233 s. ISBN 9780133541939.

[133] MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K. *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: Případová studie pečovatelské služby. Zpráva z první fáze výzkumu*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2002, 58 s., ISBN neuvedeno.

- [134] MUSIL, L., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVLÍKOVÁ, J., HUBÍKOVÁ, O. Kvalita v sociálních službách: implementace nástroje řízení kvality na úrovni poskytovatelů sociálních služeb. *Fórum sociální politiky*, Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009, roč. 3, č. 1, s. 14 – 19. ISSN 1802-5854.
- [135] MUSIL, L. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. In *Sociální práce*. 2004, r. 4, č. 1, s. 53 – 74. ISSN 1213–624.
- [136] *Národní strategický referenční rámec 2007 – 2013*. (NSRR), Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007. 137 s. ISBN neuvedeno.
- [137] *Národní plán rozvoje sociálních služeb pro období 2011 – 2016*. Praha: MPSV, 2011. 13 s. ISBN neuvedeno.
- [138] *Návrh kritérií pro vstup do vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb*. Praha: Instand, o. s., 2006. 10 s. ISBN neuvedeno.
- [139] NEČASOVÁ, M. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: MU, 2001. 98 s. ISBN 8021026731.
- [140] NESVADBA, P. *Filozofie a etika*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2006. 331 s. ISBN 80-86898-92-X.
- [141] PAGE, S., WOSKET, V. *Supervising the Counsellor – A Cyclical Model*. London and New York: Routledge, 1994. 215 s. ISBN 978-0415102138.
- [142] PARROTT, L. *Values and Ethics in Social Work Practice*. 2nd Ed. Exeter: Learning Matters Ltd., 2010. 173 s. ISBN 978-1-84445-370-2.
- [143] PATOČKA, J. *Kacířské eseje o filosofii dějin*. Praha: Academia, 1990. 162 s. ISBN 80-200-0263-4.
- [144] PATRICK, D. L., SCAMBLER, G. *Sociology as Applied to Medicine*. 2nd edition, London: Bailliere Tindall, 1990. 259 s. ISBN 0-7020-0899-0.

- [145] PELLAR, M. *Aplikace etických kodexů ve státní správě v České republice*. Praha: Transparency International, 2006. 23. s. ISBN neuvedeno.
- [146] PELIKÁN, J. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Praha: Karolinum, 1998. 270 s. ISBN 80-7184-569-8.
- [147] PILLINGER, J. *Quality in Social Public Services. European Foundation for the Improvement of Living and Working Condition*. Luxemburg: Office for Official Publication of the European Communities, 2001. 138 s. ISBN 92-897-0066-1.
- [148] POLLIT CH. Business and professional approaches to quality improvement: a comparison of their suitability for the personal social services. In EVERS, A., HAVERINEN, R., WISTOW, G. (eds.). *Developing quality in personal social services: Concepts, Cases and Comments*. Adelrshort, Avebury, 1997. s. 25 – 48. ISBN 1-84014-337-1.
- [149] POPE, S. K., VASQUEZ, T. J. M. *Ethics in Psychotherapy and Counseling: A Practical Guide*. 3rd edition, San Francisco: Jossey-Bass, 2007, 480 s. ISBN 978-0787994006.
- [150] POPKIN, H. R., STROLL, A. *Filozofie pro každého*. [z angl. orig. přel. K. Berka, J. Pištěk, I. Štekrová], Praha: Ivo Železný, 2000. 407 s. ISBN 978-8024-00257-6.
- [151] *Priority rozvoje sociálních služeb pro období 2009 – 2012*. MPSV: Praha, 2009. 26 s. ISBN neuvedeno.
- [152] PRUDKÝ, L. a kol. *Studie o hodnotách*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2009a. 236 s. ISBN 978-80-7380-266-0.
- [153] PRUDKÝ, L. a kol. *Inventura hodnot: Výsledky sociologických výzkumů hodnot ve společnosti České republiky*. Praha: Academia, 2009b. 341 s. ISBN 978-80-200-1751-2.

- [154] PRŮCHA, J., ŠVAŘÍČEK, R. Etický kodex české pedagogické vědy a výzkumu. In *Pedagogická orientace*, 2009, roč. 19, č. 2, s. 89 – 105, ISSN 1211-4669.
- [155] PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vydání. Praha: ASPI, 2007. 180 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
- [156] PRŮŠA, L. Příspěvek na péči – černá díra reformy sociálního systému. In *Fórum sociální politiky*. VÚPSV: Praha, 2009, roč. 3, č. 3, s. 26 – 29. ISSN 1802-5854.
- [157] *Přehled o provádění inspekcí poskytování sociálních služeb v ČR za rok 2009*. Praha: MPSV, 2011. 17 s. ISBN neuvedeno.
- [158] PUNCH, K. F. *Základy kvantitativního šetření*. Praha: Portál, 2008a. 152 s. ISBN 978-80-7367-381-9.
- [159] PUNCH, K. F. *Úspěšný návrh výzkumu*. Praha: Portál, 2008b. 232 s. ISBN 978-80-7367-468-7.
- [160] RAY, M., BERNARD, M., PHILLIPS, J. *Critical Issues in Social Work with Older People*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2008. 208 s. ISBN 978-1403991256.
- [161] REAMER, F. G. *Social Work Values and Ethics*. New York: Columbia University Press, 1995, 217 s. ISBN 978-0231099912.
- [162] REAMER, F. G. Ethical and Legalm Standards in Social Work: Consistency and Conflict, Families in Society. *Journal of Contemprorary Social Services*. 2005, vol. 86, no. 2, s. 163 – 170. ISSN 1044 – 3894.
- [163] REICHEL, J. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
- [164] REKTOŘÍK, J., ŠELEŠOVSKÝ, J. *Kontrolní systémy veřejné správy a veřejného sektoru*. Praha: Ekopress, 2003. 212 s. ISBN 80-86119-72-6.
- [165] RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, Praha: Grada Publishing, 1999,

86 s. ISBN 978-80-7169-828-9.

[166] RICKEN, F. *Obecná etika*. [z německého originálu Allgemeine Ethik, vyd. W. Kohlhammer, Stuttgart, 1989, přeložila D. Petříčková], Praha: Oikúmené, 1995., 165 s., ISBN neuvedeno.

[167] RILEY, W. M., KAHN, L. R., FORNER, A. *Age and Structural Lag: Society's failure to provide meaningful opportunities in work, family and leisure*. New York: Wiley Interscience, 1994. 290 s. ISBN 978-0471016786.

[168] ROBISON, W., REESER, L. Ch., *Ethical Decision Making in Social Work*. USA: Allyn and Bacon, 2002. 192 s. ISBN 0-205-30779-5.

[169] ROKEACH, M. *The Nature of Human Values*. New York: Free Press, 1973, 438 s. ISBN – neuvedeno.

[170] ŘEHAN, V., CAKIRPALOGLU, P. Sociální status a hodnotová orientace mladé generace. In *Československá psychologie*. 2000, roč. XLIV, č. 2, s. 202 – 215. ISSN 0009-062X.

[171] ŘEZÁNKOVÁ., H. *Analýza dat z dotazníkových šetření*. Praha: Professional Publishing, 2007. 212 s. ISBN 978-80-86946-49-8.

[172] SAINSBURY, S. *Regulating Residential Care: A Case Study of a Voluntary Home*. Aldershot: Avebury, 1989. 164 s. ISBN 978-0566070396.

[173] *Seznam specializovaných odborníků/ic - inspektorů/ek kvality sociálních služeb MPSV*. Praha: MPSV, 2010. 3 s. [cit. 31. 8. 2011]. Dostupné na:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze_inspektoru_10032011.pdf>

[174] SLÁDEK, M. *Portfolio absolventa vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. Chrudim, 2007. 100 s. ISBN neuvedeno.

[175] SLÁDEK, M. Etika jako nezbytná součást profesní identity inspektora kvality sociálních služeb. In *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2008. s. 61 – 64. ISBN 978-80-7395-134-4.

[176] SLÁDEK, M.: Jak účinně chránit seniory před poskytováním nezaregistrovaných pobytových sociálních služeb – „Domovů pro seniory“. In *XIII. Gerontologické dny Ostrava*. Ostrava: DTO CZ, 2009. s. 77 – 80. ISBN 978-80-02-02173-5.

[177] SMÉKALOVÁ, L., JOHNOVÁ, M., MÁTL, O. *Zkušenosti z pilotních inspekcí kvality sociálních služeb*. Praha: Olomouc, 2003. 11 s. ISBN neuvedeno.

[178] SMUTEK, M., FRÜHBAUER, O. *Role evropských municipalit v oblasti sociálních služeb*. 2001. 45 s. ISBN neuvedeno. [cit. 16. 9. 2011].

Dostupné na: <praha.vupsv.cz/Fulltext/Smutek.pdf>

[179] SOBEK, J. a kol. *Práva lidí s mentálním postižením*. Praha: Portus, 2007. 100 s. ISBN 978-80-239-9399-8.

[180] SOKOL, J. *Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů*. 3. vydání, Praha: Vyšehrad, 1998. 392 s. ISBN 80-7021-253-5.

[181] SOKOL, J. *Filosofická antropologie: člověk jako osoba*. Praha: Portál, 2002. 222 s. ISBN 978-80-7178-627-6.

[182] SOKOL, J., PINC, Z. *Antropologie a etika*. Praha: Triton, 2003. 167 s. ISBN 80-7254-372-5.

[183] SOKOL, J. *Člověk a náboženství: Proměny vztahu člověka k posvátnému*. Praha: Portál, 2004. 248 s. ISBN 80-7178-886-4.

[184] SOKOL, J. *Moc, peníze a právo: esej o společnosti a jejích institucích*. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007. 288 s. ISBN 978-80-7380-066-6.

- [185] SOKOL, J. *Etika a život: Pokus o praktickou filosofii*. Praha: Vyšehrad, 2010. 240 s. ISBN 978-80-7429-063-3.
- [186] SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
- [187] SOMR, M. *Základní metody výzkumu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2007. 55 s. ISBN neuvedeno.
- [188] *Souhrnné vyhodnocení inspekcí kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji za rok 2009*“, Pardubice: Krajský úřad Pardubice, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních věcí, 2010. 6 s. ISBN neuvedeno.
- [189] *Souhrnné vyhodnocení inspekcí kvality sociálních služeb v Pardubickém kraji za rok 2011*“, Pardubice: Krajský úřad Pardubice, odbor sociálních věcí, oddělení sociálních věcí, 2011. 6 s. ISBN neuvedeno.
- [190] SPAEMANN, R. *Základní mravní pojmy a postoje*, [z něm. orig. *Moralische Grundbegriffe*, 3. Auflage, Verlag, C. H. Beck, München 1986, přel. K. Hlavoň], Praha: Svoboda, 1995. 91 s. ISBN 80-205-0484-2.
- [191] *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008. 187 s. ISBN neuvedeno.
- [192] STAKE, R. E. *Standards-Based and Responsive Evaluation*. Thousand Oaks. Sage Publications, 2004. 368 s. ISBN 978-1412985932.
- [193] STANLEY, N., MANTHORPE, J., PENHALE, B. *Institutional Abuse: Perspectives Across the Life Course*. London: Routledge, 1999. 242 s. ISBN 978-0415187022.
- [194] *Stanovisko MPSV, odboru sociálních služeb, ze dne 7. 5. 2007, pod Č. j.: 2007/32163-222*, Praha: MPSV, 2007. 3 s. ISBN neuvedeno.

[195] *Statut a jednací řád Komise pro vedení Seznamu pro specializované odborníky/ice – inspektory/ky kvality sociálních služeb MPSV*. Praha: MPSV, 2008. 3 s. ISBN neuvedeno. [cit. 21. 9. 2011].

Dostupné na: < http://www.mpsv.cz/files/clanky/6887/statut_jednaci_rad.pdf>

[196] STEHLÍKOVÁ, D., VIDOVIČOVÁ, L., LORMAN, J. *Život v domovech pro seniory 2007: Zpráva z výzkumu: problémy týrání, zneužívání a zanedbávání péče v domovech pro seniory*. Praha: Úřad vlády ČR, Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií, 2008. 24 s. ISBN neuvedeno.

[197] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.

[198] SVĚTLÝ, J. *Hodnoty a hodnocení*. Praha: SNP, 1977. 204 s. ISBN neuvedeno.

[199] ŠÁNDOROVÁ, Z., BRANDOVÁ, B. Role profesních standardů při kontrolních činnostech managementu ve Středisku ranné péče v Pardubicích In *Aktuální otázky sociální politiky – teorie a praxe*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2008. s. 79 – 83. ISBN 978-80-7395-134-4.

[200] ŠAUFLOVÁ, J. Invaze nekompetentních polobohů. In Zpravodaj Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, (ARPZPD), č. duben 2009, s. 4 – 6. ISSN neuvedeno.

[201] ŠTEGMANNOVÁ, I., HAVRDOVÁ, Z. Individualizace péče jako lakmusový papírek „nového“ přístupu v pobytových zařízeních sociálních služeb pro seniory. In HAVRDOVÁ, Z. a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: FHS UK, 2010. s. 42 – 65. ISBN 978-80-87398-06-7.

[202] TANNER, D., HARRIS, J. *Working with Older People*. London: Routledge, 2007. 288 s. ISBN 978-0415354219.

[203] THOMPSON, M. *Přehled etiky*. Praha: Portál, 2004. 168 s. ISBN 80-7178-806-6.

- [204] TĚŠINOVÁ, J., ŽDÁREK, R., POLICAR, R. *Medicínské právo*. Praha: C. H. Beck, 2011. 448 s. ISBN 978-80-7400-050-8.
- [205] TONDL, L. *Hodnocení a hodnoty - Metodologické rozměry hodnocení*. Praha: nakl. Filosofického ústavu AV ČR, 1999. 184 s. ISBN 80-7007-131-1.
- [206] TRUHLÁŘOVÁ, Z., KVĚTENSKÁ D. Vybrané etické aspekty sociální práce se seniory. In MÁTEL., A., SCHAVEL, M., MÜHLPACHR, P., ROMAN, T., (ed.) *Aplikovaná etika v sociální práci*. Brno: Institut mezioborových studií, 2010. s. 157 – 162. ISBN 978-80-87182-13-0.
- [207] TUČEK, M., MACHONIN, P. Prestiž povolání v České republice v roce 1992. In *Sociologický časopis*. 1993, roč. 29, č. 3, s. 367 – 382. ISSN 0038-0288.
- [208] TUGENDHAT, E. *Tři přednášky o problémech etiky*. Praha: Mladá fronta, 1998. 90 s. ISBN 80-204-0744-8.
- [209] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Písek: Renesance, 1996. 151 s. ISBN neuvedeno.
- [210] VACKOVÁ, L. *Etická problematika inspekce kvality sociálních služeb z pohledu inspektorů – specializovaných odborníků*. Bakalářská práce, Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta, Katedra křesťanské sociální práce, Vedoucí práce: Martin Bednář, 2011. 48 s. ISBN neuvedeno.
- [211] VAĎUROVÁ, H. MÜHLPACHR, P. *Kvalita života: Teoretická a metodologická východiska*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. 143 s. ISBN 80-210-3754-7.
- [212] *Velký sociologický slovník*. 1. svazek, (s. 1 – 748), Praha: UK Karolinum, 1996a. 748 s. ISBN 80-7184-164-1.
- [213] *Velký sociologický slovník*. 2. svazek, (s. 749 – 1459), Praha: UK Karolinum, 1996b. 710 s. ISBN 80-7184-310-5.

[214] Veřejný ochránce práv, *Zpráva z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory*. Brno: Kancelář VOP, 2007. 73 s. ISBN neuvedeno.

[215] Veřejný ochránce práv, *Zpráva z návštěv domovů pro osoby se zdravotním postižením*. Brno: Kancelář VOP, 2009. 94 s. ISBN neuvedeno.

[216] Veřejný ochránce. *Souhrnná zpráva z návštěv soukromých zařízení sociálních služeb pro seniory*. Brno: Kancelář VOP, 2009. 10 s. ISBN neuvedeno.

[216] *Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči 2010*, Praha: MPSV, 2011. 90 s. ISBN neuvedeno.

[217] WADE, S. *Intermediate Care of Older People*. London and Philadelphia: Whurr Publisher, 2004. 334 s. ISBN 978-1861563569.

[218] WATSON, D. A Critical Perspective on Quality within the Personal Social Services: Prospects and Concerns. In *British Journal of Social Work*. 2002, vol. 32, no. 7, s. 877 – 891. ISSN 0045-3102.

[219] WAYNE, J. H. *The social services*. Itasca: F. E. Peacock Publishers, 1986. 492 s. ISBN 978-0875813103.

[220] WILLIAMS, B. *Ethics and Limits of Philosophy*. London: Routledge, 2006. 254 s. ISBN 978-0-415-39985-2.

[221] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

[222] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2004. 208 s. ISBN neuvedeno.

[223] ZEITHAML, V. A., PARASURAMAN, A. *Service Quality*. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute, 2004. 86 s. ISBN 978-0965711432.

[224] ZULEHNER, M. P. *Církev: Přístřeší duše: Situace a perspektivy dnešní církve*. Praha: Portál, 1997. 98 s. ISBN 80-7178-158-4.

Právní předpisy

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

Zákon č. 100/1988 Sb., o sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 114/1988 Sb., o působnosti orgánů České socialistické republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 463/1991 Sb., o životním minimu, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 482/1991 Sb., o sociální potřebnosti, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony

Vyhláška č. 182/1991 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení a zákon České národní rady o působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení, ve znění pozdějších předpisů

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

Vyhláška č. 239/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 391/2011 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Usnesení vlády č. 458/2000 Sb. o Národní politice podpory jakosti České republiky, ze dne 10. května 2000

Usnesení vlády České republiky č. 270+P ze dne 21. března 2001 ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě

Usnesení vlády č. 164/2002 Sb., k návrhu věcného záměru zákona o standardizaci vybraných veřejných služeb, ze dne 20. února 2002

Nářízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

Nářízení vlády č. 222/2010 Sb., o katalogu prací ve veřejných službách a správě, ve znění pozdějších předpisů

ČSN EN ISO 9000 *Systémy managementu kvality – Základní principy a slovník*. Praha: ÚNMZ, duben 2006

ČSN EN ISO 9001 *Systémy managementu kvality – Požadavky*. Praha: ÚNMZ, duben 2009

ČSN EN ISO 9004 *Řízení udržitelného úspěchu organizace – Přístup managementu kvality*. Praha: ÚNMZ, květen 2010

ČSN EN ISO 13485 *Zdravotnické prostředky – Systémy managementu jakosti – Požadavky pro účely předpisů*. Praha: ÚNMZ, prosinec 2003

Odkazy na webové stránky

www.basw.co.uk British Association of Social Workers

www.cambridgeshire.gov.uk Cambridgeshire County Council

www.cqc.org.uk Care Quality Commission

www.czso.cz Český statistický úřad

www.dh.gov.uk Department of Health

www.hiqa.ie Health Information and Quality Authority

www.mpsv.cz Ministerstvo práce sociálních věcí ČR

www.northernireland.gov.uk Northern Ireland Executive

www.nvf.cz Národní vzdělávací fond

www.osobniasistence.cz Osobní asistence

www.scotland.gov.uk Scottish Government

www.trass.cz Národní centrum podpory transformace sociálních služeb

www.vupsv.cz Výzkumný ústav práce a sociálních věcí

www.wales.gov.uk Welsh Government

Seznam použitých symbolů a zkratek

APSSČR – Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky

ARPZPD – Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v České republice

APS – Adult placement schemes

BASW – British Association of Social Workers

CAMI – Computer Assisted Mailing Interviewing

CEKAS – Centrum pro kvalitu a standardy v sociálních službách

CQC – Care Quality Commission

CSCI – Commission for Social Care Inspection

DD – Domov důchodců

DpS – Domov pro seniory

DPS – Dům s pečovatelskou službou

DSQSS – Druhové standardy kvality sociálních služeb

DZP – Domov pro osoby se zdravotním postižením

DZR – Domov se zvláštním režimem

E.D.E. – European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly People

EFQM – European foundation for quality management

ESF – Evropský strukturální fond

H – Hypotéza

I – Informant

IDVPZ – Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví

K – Kritérium

KÚ – Krajský úřad

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

NV – Národní vzdělávací fond

NSRR – Národní strategický referenční rámec

PK – Podkritéria standardů

PNP – Příspěvek na péči

RSHD – Rada pro hospodářský a sociální dialog

S – Standard

SQSS – Standardy kvality sociálních služeb

SVO – Specifická výzkumná otázka

T – Tazatel

ÚNMZ – Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví

ust. – Ustanovení

ÚSP – Ústav sociální péče

VOP – Veřejný ochránce práv

VÚPSV – Výzkumný ústav práce a sociálních věcí

ZK – Základní kritéria standardů

ZSQSS – Zákonné standardy kvality sociálních služeb

ZVO – Základní výzkumná otázka

Seznam grafů

- Graf č. 1:** Vývoj počtu zaregistrovaných sociálních služeb v České republice od roku 2007 do 2011
- Graf č. 2:** Sociální služby v České republice podle druhu
- Graf č. 3:** Sociální služby v České republice podle formy
- Graf č. 4:** Schéma obsahu standardů podle kritérií a podkritérií
- Graf č. 5:** Úrovně řízení kvality v sociálních službách podle druhů standardů
- Graf č. 6:** Schéma hodnotového rámce inspekcí
- Graf č. 7:** Úrovně očekávání uživatelů
- Graf č. 8:** Schéma rolí inspektora
- Graf č. 9:** Počet inspektorů zapojených a nezapojených do dotazníkového šetření podle pohlaví
- Graf č. 10:** Absolvování inspekce v rezidenčních zařízeních sociálních služeb (DpS, DZR, DZP)
- Graf č. 11:** Praxe inspektorů v oblasti sociálních služeb (zohlednění práce přímo s klienty, alespoň částečně v rámci pracovního úvazku)
- Graf č. 12:** Rozložení věku respondentů
- Graf č. 13:** Činnost inspektora jako činnost disponující určitou mocí
- Graf č. 14:** Primární vliv na morálku inspektora
- Graf č. 15:** Jednání inspektora podle svého svědomí jako problém
- Graf č. 16:** Vztah inspektor versus zadavatel jako potencionálně konfliktní
- Graf č. 17:** Význam zajištění podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“
- Graf č. 18:** Hodnocení úrovně finančního ocenění profese inspektora
- Graf č. 19:** Hodnocení společenského ohodnocení profese inspektora
- Graf č. 20:** Náročnost inspekce v rezidenčních zařízeních
- Graf č. 21:** Význam etického kodexu inspektorů
- Graf č. 22:** Teoretická příprava inspektorů z oblasti etiky
- Graf č. 23:** Hodnocení dostatečnosti vzdělání inspektorů v oblasti etiky
- Graf č. 24:** Absolvování vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora
- Graf č. 25:** Plánování dalšího vzdělávání v oblasti etiky v průběhu roku 2011

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Vybrané pobytové sociální služby podle typu zřizovatele

Tabulka č. 2: Vývoj počtu vybraných pobytových sociálních služeb od r. 2007 do r. 2011

Tabulka č. 3: Postup inspektora ve vybraných situacích při inspekci

Tabulka č. 4: Stádia morálního vývoje inspektora profesionála

Tabulka č. 5: Inspektoři v České republice, stav k 31. 8. 2011 a jejich účast v dotazníkovém šetření

Tabulka č. 6: Důležitost osobních motivů pro práci inspektora

Tabulka č. 7/a: Hodnocení inspekční činnosti jako činnosti disponující určitou mocí v závislosti na délce praxe inspektora

Tabulka č. 7/b: Statistické výpočty

Tabulka č. 8: Hodnocení důležitosti pravidel (norem) inspektorů při inspekci

Tabulka č. 9: Důležitost faktorů pro rozhodování inspektora na mnoha úrovních sociální reality

Tabulka č. 10: Primární vliv na morálku inspektora

Tabulka č. 11: Prostor pro celostní posouzení všech aspektů dané situace při inspekci

Tabulka č. 12: Přítomnost uživatele u rozhovoru inspektora s referujícím pracovníkem o uživateli

Tabulka č. 13/a: Vztah inspektor versus zadavatel inspekce jako potencionálně konfliktní z pohledu zařazení inspektora

Tabulka č. 13/b: Statistické výpočty

Tabulka č. 14: Postup řešení situace, se kterou se inspektor setkal při inspekci a neuměl nebo nemohl ji eticky posoudit

Tabulka č. 15/a: Neschopnost eticky posoudit určitou situaci při inspekci v rezidenčním zařízení – vliv pohlaví inspektora

Tabulka č. 15/b: Statistické výpočty

Tabulka č. 16/a: Vliv délky praxe inspektora na hodnocení významu důležitosti podpory uživatele k tzv. „běžnému způsobu života“

Tabulka č. 16/b: Statistické výpočty

Tabulka č. 17: Reakce v praxi na odlišný názor v inspekčním týmu při zjištění porušování etických zásad u poskytovatele pobytové sociální služby

- Tabulka č. 18:** Inspekční úkony z hlediska náročnosti
- Tabulka č. 19:** Důležitost způsobů zjišťování důkazů při kontrole kvality
- Tabulka č. 20:** Hodnocení dostatečnosti finančního ohodnocení inspektorů podle jejich zařazení
- Tabulka č. 21:** Důležitost motivujících aspektů pro další výkon profese inspektora
- Tabulka č. 22:** Hodnocení demotivujících aspektů pro další výkon profese inspektora
- Tabulka č. 23/a:** Posouzení náročnosti inspekcí v pobytových zařízeních proti inspekcím v ostatních soc. službách – vliv pozice inspektora v inspekčním týmu (VIT nebo ČIT)
- Tabulka č. 23/b:** Statistické výpočty
- Tabulka č. 24:** Náročnost inspekcí v soukromých pobytových službách oproti výkonu inspekce ve státních, obecních a církevních zařízeních
- Tabulka č. 25:** Míra náročnosti provádění inspekce podle typu zařízení – DpS, DZR, DZP
- Tabulka č. 26/a:** Hodnocení etického kodexu inspektorů – vliv zařazení inspektorů na hodnocení
- Tabulka č. 26/b:** Statistické výpočty
- Tabulka č. 27/a:** Hodnocení úrovně vzdělání inspektora v oblasti etiky podle jeho zařazení
- Tabulka č. 27/b:** Statistické výpočty
- Tabulka č. 28/a:** Vliv zařazení inspektora na vzdělávání v oblasti etiky v průběhu profesního působení inspektora
- Tabulka č. 28/b:** Statistické výpočty
- Tabulka č. 29:** Existenční (terminální) hodnoty podle preferencí inspektorů v pořadí 1-18
- Tabulka č. 30:** Instrumentální hodnoty podle preferencí inspektorů v pořadí 1-18

- Tabulka č. 31:** Homogenní skupiny – existenční hodnoty
- Tabulka č. 32:** Homogenní skupiny – instrumentální hodnoty
- Tabulka č. 33:** Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 1 C.
- Tabulka č. 34:** Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 2 C.
- Tabulka č. 35:** Statistické výpočty 1 C.
- Tabulka č. 36:** Statistické výpočty 2 C.
- Tabulka č. 37:** Odbornost s prvky sociálního jednání jako synonymem profesionality
- Tabulka č. 38:** Profesionál s neutrálním postojem a odbornými předpoklady k práci
- Tabulka č. 39:** Praxí a vzděláním k profesionalitě
- Tabulka č. 40:** Vyrovnaná, objektivní osobnost jdoucí příkladem
- Tabulka č. 41:** Schopnost ovládat moc a dodržovat morální zásady
- Tabulka č. 42:** Systém hodnot tvořený vlivem okolí a osobním vývojem
- Tabulka č. 43:** Přístup k zainteresovaným stranám
- Tabulka č. 44:** Zájmy jednotlivých zainteresovaných stran
- Tabulka č. 45:** Možné důvody k zachycení odlišností
- Tabulka č. 46:** Nejobtížněji inspektovatelná pobytová zařízení
- Tabulka č. 47:** Uvědomění si komercializace a jak dlouho je služba provozována
- Tabulka č. 48:** Práva uživatelů a prostředí, kde žijí
- Tabulka č. 49:** Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 1
(polostrukturované rozhovory)
- Tabulka č. 50:** Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 2
(polostrukturované rozhovory)
- Tabulka č. 51:** Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 3
(polostrukturované rozhovory)

Seznam příloh

Příloha č. 1 Etický kodex inspektorů kvality sociálních služeb

Příloha č. 2 Etický kodex zaměstnanců MPSV

Příloha č. 3 Průvodní dopis k dotazníku

Příloha č. 4 Dotazník pro inspektory kvality sociálních služeb

Příloha č. 5 Scénář rozhovorů

Příloha č. 6 Statistické výpočty k výzkumné části, Okruh C

Příloha č. 7 Souhrnná interpretace dat na základní výzkumné otázky č. 1, 2, 3
(polostrukturované rozhovory)

Příloha č. 8 Přepsané rozhovory s inspektory kvality sociálních služeb
(pouze elektronická verze na přiloženém CD)

Etický kodex inspektorů sociálních služeb

1. Obsah

1. Obsah
2. Úvod
3. Poslání profese
4. Základní předpoklady a principy
5. Odpovědnost ke své profesi
6. Vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci
7. Vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci
8. Vztah k zadavateli inspekce
9. Týmová spolupráce – profesní vztahy
10. Použité prameny

2. Úvod

Etický kodex inspektora sociálních služeb je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat. Kodex poskytuje rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování. Etický kodex byl vytvořen jako výstup projektu odboru sociálních služeb MPSV s podporou ESF „Systém kvality v sociálních službách“, realizátorem projektu EuroProfis s. r. o. „Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb“ a Asociací hodnotitelů NSQ v červenci 2007.

MPSV ČR zveřejnilo etický kodex inspektorů sociálních služeb v červenci 2008.

3. Poslání profese

Inspektor sociálních služeb se zasazuje o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, naplňovat osobní aspirace, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování.

Z těchto důvodů se inspektor zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb v naší společnosti. Inspektor sociálních služeb se řídí smyslem standardů jako nástroje zavádění kvality služeb. Usiluje o zvyšování povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace naší země i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou. Přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových služeb občanům za svoji prioritu. Toto poslání naplňuje jak prováděním inspekcí na všech úrovních, tak svojí další činností, zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím.

4. Základní předpoklady a principy

K dosahování cílů profese inspektorů kvality sociálních služeb je nutné, aby inspektoři plnili řadu předpokladů či základních principů. Zejména jde o tyto základní principy:

- Bezúhonnost - Inspektor při své práci jedná čestně a v souladu se svým svědomím.
- Objektivita - Inspektor musí k výkonu inspekce přistupovat objektivně a bez předsudků, zaujatosti, střetu zájmů nebo vlivu jiných osob.
- Odborná způsobilost a řádná péče - Inspektor musí inspekce provádět pečlivě, svědomitě a odpovědně s odbornou způsobilostí a náležitou pílí a je povinen své odborné znalosti a dovednosti neustále udržovat na úrovni potřebné k tomu, aby mohl poskytovat vysoce odborné služby s uplatněním nejnovějších poznatků v oboru.
- Respekt k lidským právům - Inspektor respektuje lidská práva při všech činnostech souvisejících s výkonem inspekce, prosazuje a hájí respekt k lidským právům obecně ve společnosti.
- Důvěrnost - S informacemi získanými v souvislosti s výkonem inspekce nakládá inspektor s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom k právu na ochranu osobních údajů a k platné metodice inspekci.

5. Odpovědnost ke své profesi

Inspektor:

- Je povinen posoudit svou osobní situaci (psychickou, sociální atd.) tak, aby byl schopen provádět inspekci objektivně a v dostatečné kvalitě.
- Během výkonu inspekce není pod vlivem alkoholu či jiných návykových látek, (případně se vyvaruje užívání silných léků, které by mohly mít negativní dopad na provádění inspekce).
- Vyvaruje se jednání které by mohlo mít sexuální podtext nebo by tak mohlo být vnímáno.
- Při inspekci aplikuje pouze způsoby práce, které souvisí s rolí inspektora (nepoužívá např. terapii při rozhovoru s uživatelem služby, případovou sociální práci atd., supervizi při rozhovoru s pracovníky).
- Je povinen dodržovat platnou metodiku inspekcí kvality sociálních služeb a využívá zkušenosti k jejímu průběžnému zlepšování.
- Během provádění inspekce si úsudek o zařízení vytváří celostně na základě více skutečností ověřených z více zdrojů a nesklouzává k závěrům pouze na základě vyhodnocení formálních skutečností či izolovaných kritérií standardů kvality
- V případě, že se při výkonu inspekce setká se situací, kterou nemůže či neumí posoudit (v oblasti etické, střetů zájmů i odborné) je povinen konzultovat tuto situaci s odborníkem či supervizorem.
- Nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s postavením inspektora. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby se kterými měl nebo má obchodní vztahy.
- Má povinnost rozvíjet své odborné kompetence, kontinuálně se vzdělávat, využívat externí podpory a nabyté znalosti a dovednosti uplatňovat ve své praxi.
- Napomáhá zvyšování kvality sociálních služeb jako celku zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím.
- Snaží se o zvýšení kvality své profese i statusu inspektora ve společnosti.
- Propaguje národní standardy kvality sociálních služeb.

6. Vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje ke všem uživatelům bez předsudků a uživatele služeb považuje za sobě rovného bez ohledu na rasu, etnickou příslušnost, náboženské vyznání, pohlaví, věk, handicap, sociální postavení a finanční situaci.
- Je si vědom svého postavení vzhledem k uživatelům, nezneužívá důvěru uživatele služeb ve svůj prospěch ani pro výkon inspekce.
- Vyvaruje se osobních vazeb s uživatelem.
- Dodržuje mlčenlivost o osobních a citlivých osobních údajích uživatele služeb, tyto informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekci.
- Nesmí žádným svým konáním ohrozit zdraví a bezpečnost uživatele služeb.
- Nevnáší do rozhovoru s uživatelem své osobní a soukromé problémy.
- Nevnučuje uživatelům své osobní přesvědčení a postoje. (náboženské, filosofické, ekologické...).
- Chrání zájmy a práva uživatele služeb.
- Při provádění inspekce dbá vždy na bezpečí uživatele. Žádným svým konáním neohrozí zdraví a bezpečnost uživatele služeb. V případě, že zjistí ohrožení života či zdraví uživatele bezodkladně jedná tak, aby toto ohrožení odstranil.

7. Vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci

Inspektor:

- Přistupuje k pracovníkům bez předpojatosti, s respektem, je schopen jim naslouchat a podpořit je v úsilí zvyšovat kvalitu sociálních služeb.
- Provádí inspekci s ohledem na bezpečí pracovníků, informace poskytuje pouze v rozsahu nutném pro svou práci a dle pravidel stanovených v metodice inspekcí.
- Nepřijímá dary ani pohostinnost, o nichž by bylo možné se domnívat, že budou mít vliv na jeho odborný úsudek.
- Neprovádí inspekci v zařízení, u něhož vnímá výkon role inspektora jako střet zájmu. Za střet zájmů může být považováno např. předchozí odpovědnost za kontrolované zařízení, individuální podpora zařízení při zvyšování kvality sociálních služeb, konkurenční vztah k zařízení, předem vytvořený pozitivní či negativní postoj vůči inspektované službě).

8. Vztah k zadavateli inspekce

Inspektor:

- Nepodléhá žádným tlakům, které by mohly vést k ovlivnění výsledku inspekce.
- Nepřijme takové zadání na inspekci, které je v rozporu s posláním inspektora či tímto kodexem.
- Je povinen informovat zadavatele o všech skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh a výstupy inspekce.

9. Týmová spolupráce – profesní vztahy

Inspektor:

- Vždy respektuje potřeby a odpovědnost ostatních kolegů.
- Je loajální k ostatním kolegům.
- V případě neetického neprofesionálního či nelegálního jednání je povinen osobně na tuto skutečnost upozornit kolegu, který se tohoto jednání dopustil. V případě, že nedojde k nápravě tohoto jednání, je povinen o této skutečnosti informovat MPSV / kraje / správce registru inspektorů kvality sociálních služeb či profesní organizaci.
- Nepřenáší osobní vztahy do práce v týmu.
- Účastní se aktivně práce týmu.
- Dodržuje roli, kterou má v týmu stanovenou.

10. Použité prameny

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky
(<http://socialnirevue.cz/item/eticky-kodex-socialnich-pracovniku-ceske-republiky>).

Etický kodex AUDITORŮ - Komora auditorů ČR
(http://www.kacr.cz/dokumenty/et_kodex.htm).

Etický kodex interního auditora orgánu veřejné správy
(http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/hs.xsl/verspr_kontrola_8547.html).

Code of Ethics of the National Association of Social Workers - US
(<http://www.naswdc.org/>).

Etický kodex pro sociální práci - British Association of Social Workers, překlad MPSV, Bannock v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, 2001-2003, (<http://www.basw.co.uk/>).

Etika v praxi pro inspektory sociálních služeb (MPSV, Bannock Zpráva v rámci Projektu podpory MPSV při reformě sociálních služeb, materiály, podklady a výstupy ze seminářů, Praha, Olomouc, 2001-2003).

Etický kodex pracovníka ve sdružení Fokus Praha.

Standardy kvality sociálních služeb, MPSV, Praha, 2002.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele, MPSV, Praha, 2003.

A další profesní kodexy volně dostupné na internetu.

Příloha k Příkazu ministra práce a sociálních věcí, vyplývající z USNESENÍ VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY ze dne 21. března 2001 č. 270 + P ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě

**KODEX ETIKY
ZAMĚSTNANCŮ V MINISTERSTVU PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ**

Preambule

Základními hodnotami, které má každý zaměstnanec v Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen „zaměstnanec“) ctít a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Zaměstnanec má zájem na efektivním výkonu veřejné správy, a proto si dalším vzděláváním prohlubuje svou odbornost.

Účelem tohoto kodexu je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců a informovat veřejnost o chování, jež je oprávněna od zaměstnanců očekávat.

**Článek 1.
Základní ustanovení**

1. Tento Kodex je doporučením pro zaměstnance.
2. Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a zároveň činí vše nezbytné pro to, aby jednal v souladu s ustanoveními tohoto Kodexu.

**Článek 2.
Obecné zásady**

1. Výkon veřejné správy je službou veřejnosti, zaměstnanec ji vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.
2. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy.
3. Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty, přihlížející pouze k právně relevantním skutečnostem, a bez zbytečných průtahů. Nejedná svévolně k újmě jakékoli osoby, skupiny osob nebo orgánu či složky právnické osoby, ale naopak prosazuje práva a oprávněné zájmy občanů.

Článek 3. Střet zájmů

1. Zaměstnanec nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance ve veřejné správě. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoli výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.
2. Zaměstnanec se neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.
3. Pokud si není zaměstnanec jist, zda jde o činnost slučitelnou s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 4. Politická nebo veřejná činnost

1. Zaměstnanec jedná při výkonu veřejné správy politicky nestranným způsobem.
2. Zaměstnanec nebude vykonávat takovou politickou nebo veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru občanů v jeho schopnost nestranně vykonávat své služební povinnosti.

Článek 5. Dary a jiné nabídky

1. Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, služby, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování ve věci, narušit profesionální přístup k věci, nebo která by bylo možno považovat za odměnu za práci, která je jeho povinností.
2. Zaměstnanec nedovolí, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním dostal do postavení, ve kterém je zavázán oplatit prokázanou laskavost, nebo které jej činí přístupným nepatřičnému vlivu jiných osob.
3. Pokud je zaměstnanci v souvislosti s jeho zaměstnáním nabídnuta jakákoli výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě informuje svého nadřízeného.
4. Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, které by mohlo snížit důvěru ve veřejnou správu v očích veřejnosti, nebo dokonce zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho jednání v rozporu s právními předpisy nebo etickými normami.

Článek 6.

Zneužití úředního postavení

1. Zaměstnanec nevyužívá výhody vyplývající z jeho postavení, ani informace získané při výkonu veřejné správy pro svůj soukromý zájem. Je jeho povinností vyhnout se konfliktům zájmů i předcházet takovým situacím, které mohou podezření z konfliktu zájmů vyvolat.
2. Zaměstnanec nenabízí ani neposkytuje žádnou výhodu jakýmkoli způsobem spojenou s jeho postavením ve veřejné správě, pokud to zákon neumožňuje.
3. Zaměstnanec neuvádí vědomě v omyl ani veřejnost, ani ostatní zaměstnance v úřadu.
4. S informacemi získanými při výkonu veřejné správy zaměstnanec nakládá se vši potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom náležitě k právu veřejnosti na přístup k informacím v rozsahu daném příslušnými zákony.

Článek 7.

Oznámení nepřipustné činnosti

1. Zaměstnanec vynakládá veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve státním vlastnictví nebo na majetku ve vlastnictví územních samosprávných celků, podvodné či korupční jednání, oznámí tuto skutečnost nadřízenému vedoucímu zaměstnanci, popřípadě příslušnému orgánu činnému v trestním řízení.
2. V případě, že je zaměstnanec požádán, aby jednal v rozporu s právní úpravou, nebo způsobem, který představuje možnost zneužití úřední moci, odmítne takové jednání a oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému.

Vážení inspektoři kvality sociálních služeb,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění níže uvedeného dotazníku, který bude tvořit důležitou součást praktické části mé disertační práce. Bez Vašich názorů a zkušeností nelze zkoumaný problém do hloubky poznat a objasnit.

Téma disertační práce:

Problematika etiky v profesionálním chování inspektora kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních

Být odborně připravený na výkon povolání inspektora kvality sociálních služeb je jen jedna strana mince. Ta druhá souvisí s tím, jak se povolání inspektora vykonává, jak záleží jednotlivci na jeho dobré pověsti a společenské potřebě (ve smyslu společenského dobra a společenského přínosu). Předložený dotazník se zaměřuje na problematiku etiky v profesionálním chování inspektora kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních. Rezidenční (pobytová) zařízení jsem vybral záměrně, protože je zde největší závislost klientů na poskytované sociální službě.

Instrukce pro vyplnění dotazníku

U každé otázky, prosím označte variantu odpovědi, která odpovídá Vašemu názoru. V případě, že mají být u konkrétní otázky označeny všechny varianty odpovědi (např. využití škály nebo očíslování všech variant apod.), je to u předmětné otázky výslovně uvedeno. Pokud je zapotřebí, svoji odpověď krátce a výstižně vypište. Děkuji.

Na konci dotazníku je ikona "odeslat", přes kterou se Vámi vyplněné údaje odešlou přímo autorovi tohoto dotazníkového šetření. Žádná odesílací adresa se nezobrazí, inspektor zůstane v anonymitě. Prosím o vyplnění a odeslání dotazníku nejpozději do 30. září 2011. Jeho vyplnění Vám zabere cca 25 - 35 minut.

Prohlášení:

Autor dotazníku prohlašuje, že nebude Vámi vyplněné údaje žádným způsobem distribuovat ani poskytovat třetím osobám. Vámi vyplněná data do dotazníku budou využita pouze pro zpracování tématu disertační práce.

Předem Vám velice děkuji za účast v tomto dotazníkovém šetření, především za Váš zájem, čas a námahu, kterou věnujete prospěšné věci.

V případě, že se vyskytne potřeba doplnění a upřesnění informací (nebo řešení nějakého problému), či budete-li chtít zodpovědět konkrétní dotazy, kontaktujte mne prosím na uvedené e-mailové adrese nebo telefonu:

sladek.milos@seznam.cz

tel. 721 285 193

Dotazník je přístupný on-line na internetové adrese:

<https://docs.google.com/spreadsheets/viewformformkey=dHhDSE16MmEtWFNRbGJW WW4xb1M1QWc6MQ>

Mgr. Miloš Sládek

Fakulta humanitních studií UK Praha

Dotazník

Doplňte prosím, odpovědi na následující otázky na základě Vašich praktických zkušeností s inspekční činností v sociálních službách: (Poznámka: V dotazníku je pro inspektorky a inspektory kvality sociálních služeb - zaměstnance Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, zaměstnance krajských úřadů a externí specializované odborníky používán jednotný termín „inspektor“.)

*Povinné pole

1 A. Inspektor sociálních služeb má mj. pečovat o vysoký standard a rozvoj kvality služeb.

Své osobní motivy pro práci inspektora spatřuji v: * (Označte prosím u všech variant odpovědi: 1 = velmi důležité; 2 = důležité; 3 = méně důležité; 4 = nedůležité.)

	1	2	3	4
1) Potřebě zasadit se o dodržování práv klientů sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Kontrole dodržování zákonů a předpisů v sociálních službách	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Zájmu zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Potřebě prosadit respektování hodnoty a důstojnosti každého jedince v nepříznivé sociální situaci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Motivaci poskytovatelů sociálních služeb k žádoucím změnám ve smyslu požadavků Zákona číslo 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Podpoře dobré praxe v zařízeních sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Zajištění co nejlepší	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4
péče o klienta v pobytových zařízeních				
8) Příležitosti uplatňovat svou pravomoc vhodným způsobem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Možnosti mít zajímavé zaměstnání (případně vedlejší zaměstnání, nad rámec hlavního pracovního poměru)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Osobním rozvoji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Jiné oblasti, prosím uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jiné oblasti, prosím uveďte:

2 A. Inspektor by měl dodržovat patřičné profesní a etické zásady své činnosti. Přitom je nasnadě, že sám může mít poměrně velký vliv na vlastní průběh inspekce kvality sociálních služeb. Chápete inspekční činnost jako činnost disponující určitou mocí? *
(Zvolenou odpověď, prosím označte.)

- 1. Ano, zcela souhlasím
- 2. Ano, částečně souhlasím
- 3. Nedokáži posoudit
- 4. Ne, zcela nesouhlasím

3 A. Jedním ze základních principů práce inspektora je to, že při své práci jedná čestně a v souladu se svým svědomím. Uveďte prosím, jakými pravidly (normami) by se měl podle Vás inspektor v této souvislosti, při svém chování řídit: * (Označte prosím u všech variant odpovědí : 1 = velmi důležité; 2 = důležité; 3 = méně důležité; 4 = nedůležité.)

	1	2	3	4
1) Desatero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Etický kodex inspektorů sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Obecný společenský úzus – „zdravý rozum“	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Listina základních práv a svobod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Metodika inspekcí MPSV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Zákony a předpisy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Jiné, prosím uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jiné, prosím uveďte:

4 A. Etiku profese inspektora nechápeme jen jako sumu teoretických poznatků, jimiž má být inspektor vybaven, je to způsob myšlení, vyžadující rozhodování na mnoha úrovních sociální reality, pro které jsou důležité: * (Označte prosím u všech variant odpovědí: 1 = velmi důležité; 2 = důležité; 3 = méně důležité; 4 = nedůležité.)

	1	2	3	4
1) Institucionální rámec inspekcí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Osobnostní předpoklady inspektora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Zkušenosti z praxe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Složení inspekčního týmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	1	2	3	4
5) Vlastní fungování inspekčního týmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Jiné, prosím uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jiné, prosím uveďte:

5 A. Primární vliv (činitel morálky) na morálku inspektora má podle Vás * (Můžete označit prosím, více variant odpovědí .)

- 1. Stát
- 2. Instituce
- 3. Kolektiv
- 4. Nadřízení
- 5. Rodina
- 6. Jedinec
- 7. Jiné:

6 A. Inspekční činnost je mj. náročná proto, že inspektor musí vzít v úvahu často celou řadu protichůdných faktorů a posuzovat situaci z širší perspektivy (celostně). Myslíte si, že při vlastní inspekční činnosti máte dostatečný prostor pro celostní posouzení všech aspektů dané situace? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne, uveďte prosím, co by k tomu mohlo přispět:
- 5. Jiné:

7 A. Při zjišťování kvality služby u jednotlivých klientů (respondentů) je možné prostřednictvím rozhovoru zjistit informace o osobní zkušenosti klienta (respondenta) se službou. Existují ovšem případy, kdy inspektor tento rozhovor nevede přímo s klientem (respondentem), ale s pracovníkem zařízení (tzv. referující pracovník). Pokud jste ve Vaší praxi tento postup zvolil, uveďte hlavní důvod(y), proč tomu tak bylo: *

- 1. Výsledek rozboru konkrétní situace s ohledem na komunikační schopnosti klienta (respondenta)
- 2. Rozhodnutí inspektora (i když se nejednalo přímo o důvod podle bodu č. 1.)
- 3. Na žádost klienta (respondenta)
- 4. Na žádost vedení zařízení sociálních služeb
- 5. Na žádost pracovníka zařízení sociálních služeb
- 6. Jiné:

8 A. Byl u rozhovoru s referujícím pracovníkem vždy přítomen klient (respondent), o kterém se rozhovor vedl? * (Otázka navazuje na otázku č. 7 A.)

- 1. Ano, vždy
- 2. Ano, většinou
- 3. Ano, výjimečně
- 4. Ne

9 A. Inspektor má jednat v souladu se svým svědomím, ale zároveň nesmí klientům vnucovat své světonázorové představy a názory (např. náboženské, politické, filosofické apod.). Vnímáte to jako problém?

- 1. Ano, je to problém
- 2. Ano, je to částečně problém
- 3. Ne, spíše to není problém
- 4. Ne, není to problém

10 A. Inspektor má ke všem klientům služeb přistupovat bez předsudků a s uznáním hodnoty a důstojnosti každého klienta, bez ohledu na jeho původ, rasu, pohlaví, sexuální orientaci, věk, postižení, víru, apod. Lze tento přístup podle Vás bez problému, vždy v praxi při inspekci realizovat? *

- 1. Ano, lze
- 2. Ano, částečně
- 3. Nedokáži posoudit
- 4. Jiné:

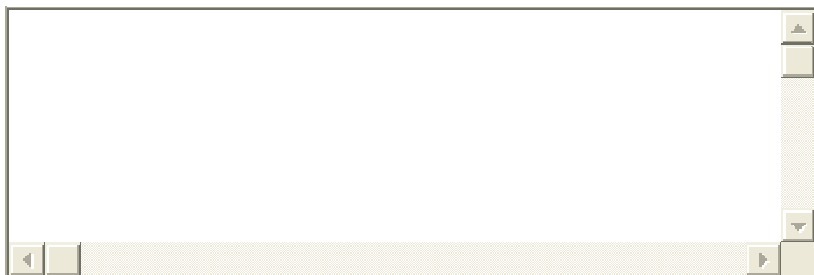
11 A. Inspektor by měl svoji činnost provádět v souladu s etickým kodexem, a to i vzhledem k zadavateli inspekce, (tomu, kdo objednává, zajišťuje provedení inspekce). Objektivita inspekce však může být zájmy zadavatele omezována, neboť ten může sledovat jiné zájmy než inspektor. Chápete vztah inspektor versus zadavatel jako potenciálně konfliktní?

- 1. Ano, rozhodně
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Rozhodně ne

12 A. Setkal jste se za poslední rok při inspekci v pobytovém zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením) se situací, kterou jste nedokázal eticky posoudit? *

- 1. Nesetkal
- 2. Nedokáži posoudit
- 3. Ano, výjimečně, popište prosím situaci:
- 4. Ano, opakovaně, popište prosím situaci

Popište prosím situaci:



13 A. Setkal-li jste se při inspekci se situací, kterou/é jste neuměl nebo nemohl nějakým způsobem eticky posoudit, jaký byl Váš nejčastější postup řešení této situace: *
(Odpovídejte i v případě, že jste se s podobnou situací dosud nesetkal a uveďte prosím, Vámi pravděpodobně zvolený způsob řešení. Lze označit i více variant odpovědí.)

- 1. Obrátil bych se na vedoucího inspekčního týmu
- 2. Konzultace s kolegou - inspektorem
- 3. Konzultace s odborníkem (právník, lékař apod.)
- 4. Supervize
- 5. Situaci bych dále neřešil
- 6. Jiné:

14 A. Zajištění podpory klienta k tzv. „běžnému způsobu života“ (způsob života mimo institucionální péči) v pobytovém sociálním zařízení, považujete z pohledu inspektora kvality sociálních služeb jako: *

- 1. Velmi důležité
- 2. Méně důležité
- 3. Spíše nedůležité
- 4. Nedůležité

15 A. Stalo se Vám, že jste měl odlišný názor na výsledek hodnocení svého kolegy/ů z inspekčního týmu na inspektovanou sociální službu. Týkal-li se rozdílný názor Váš a kolegy/ů praxe personálu, při které dochází k porušování etických zásad, které Vy osobně považujete za závazné, pak byste postupoval následujícím způsobem * (Jedná se zejména o následující vybrané etické zásady: respekt k lidským právům, objektivita, nestrannost a spravedlnost. Uveďte, prosím u všech uvedených variant řešení odpověď, buďto [ano], tzn. takto bych postupoval nebo [ne], tzn. tuto variantu bych nezvolil.)

	Ano	Ne
1) Upozorním kolegu (člena inspekčního týmu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Upozorním vedoucího inspekčního týmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Budu trvat na zápisu mých výhrad do inspekční zprávy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Nepodepíši inspekční zprávu při ukončení inspekce na místě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ano	Ne
5) Budu informovat vedení inspektované sociální služby (poskytovatele)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Podřídím se většinovému názoru inspekčního týmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Budu se řídit podle instrukcí vedoucího inspekčního týmu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Zvolím jiné řešení, prosím uveďte jaké:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zde uveďte prosím vaše řešení k otázce **15 A.** – 8)

16 A. Představte si situaci při inspekci, kdy Vás jeden z klientů diskrétně upozorní na to, že se mu od pracovníka zařízení dostává špatného zacházení. Při rozhovoru s pracovníkem však žádná pochybení nezjistíte a sám klient v přítomnosti referujícího pracovníka jakékoli nedostatky popře. Považujete danou situaci za problematickou v tom smyslu, že musejí být objasněny příčiny původní stížnosti, anebo to vzhledem ke kontextu inspekce (reference pracovníka, výpověď klienta v jeho přítomnosti) nepovažujete za problém? *

- 1) Ano, považuji to za problém a budu to řešit
- 2) Ano, považuji to za problém a nebudu to řešit
- 3) Ne, nepovažuji to za problém
- 4) Nedokáži posoudit
- 5) Jiné:

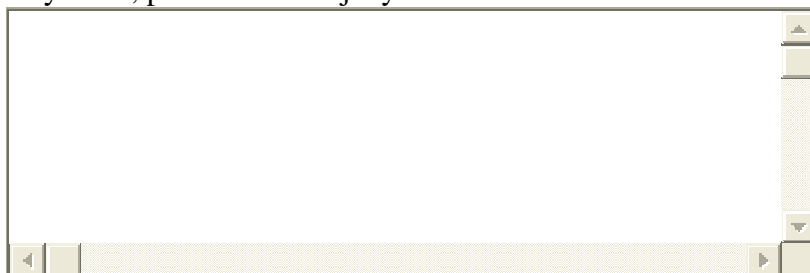
17 A. Práce inspektora je psychicky poměrně vyčerpávající, neboť vysoké nároky na inspekční činnost musejí být v souladu s její efektivitou. Uveďte prosím, který z inspekčních úkonů považujete za nejvíce náročný: * (Označte prosím u všech variant odpovědí: 1 = velmi náročný; 2 = středně náročný; 3 = méně náročný; 4 = nenáročný.)

	1	2	3	4
1) Plánování a organizace inspekce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Studium písemných materiálů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Vedení rozhovorů s vedením sociální služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Vedení rozhovorů s pracovníky sociální služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Výběr klientů - respondentů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Vedení rozhovorů s klienty - respondenty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Vedení rozhovorů s klienty (nevylosovaní)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Vydiskutování (v inspekčním týmu) formulace daného zjištění (nálezu) při inspekci	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Vypracování inspekční zprávy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) Vyjednání shody na bodovém hodnocení standardů kvality v inspekčním týmu na závěr inspekce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) Sdělení výsledku inspekce poskytovateli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Projednání inspekční zprávy s poskytovatelem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) Řešení správního deliktu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14) Námitkové řízení	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) Jiný úkon, prosím	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 2 3 4

uved'te jaký:

Jiný úkon, prosím uveďte jaký:



18 A. Inspektor má celkem pět nejobvyklejších forem (způsobů) zjišťování důkazů při kontrole kvality poskytované sociální služby. * (Označte prosím u všech variant odpovědí: 1 = velmi důležité; 2 = důležité; 3 = méně důležité; 4 = nedůležité.)

	1	2	3	4
1) Analýza písemných materiálů poskytovatele	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Rozhovory s vedením poskytovatele služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Rozhovory s pracovníky sociální služby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Rozhovory s klienty - respondenty	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Pozorování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 A. Domníváte se, že jste za svoji práci – profese inspektora kvality sociálních služeb náležitě finančně ohodnoceni? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne

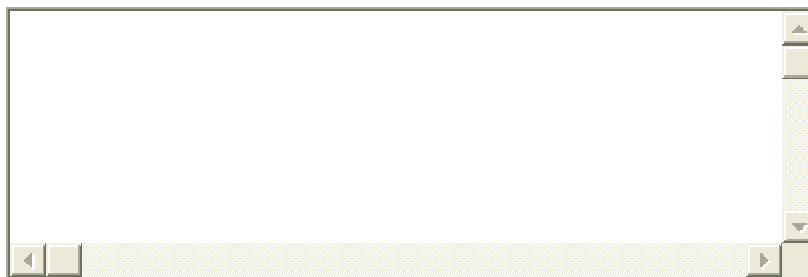
20 A. Domníváte se, že je profese - inspektor kvality sociálních služeb náležitě společensky ohodnocena a ceněna? Jedná se o prestižní zaměstnání, profesi? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne

21 A. Vyberte, které aspekty inspekční činnosti Vás naplňují a motivují pro další výkon funkce inspektora kvality sociálních služeb: * (Označte prosím u všech variant odpovědí: 1 = velmi motivující; 2 = spíše motivující; 3 = motivující; 4 = nemotivující.)

	1	2	3	4
1) Usilovat o rozvoj kvality sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Dbát na dodržování práv klientů soc. služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Zvyšovat povědomí poskytovatelů sociálních služeb jejich zřizovatelů, orgánů veřejné správy, veřejnosti o tom, co je kvalitní sociální služba	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Finanční příjem (nadstandardní finanční ohodnocení)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Prestižní záležitost (profese inspektora)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Možnost „něco“v sociálních službách změnit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Disponovat pravomocí inspektora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Jiné, prosím uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jiné, prosím uveďte:



22 A. Vyberte, které aspekty inspekční činnosti by mohly být hypoteticky důvodem k ukončení činnosti výkonu profese inspektora, (jsou tedy pro Vás osobně demotivující):

* (Označte prosím u všech variant odpovědí: 1 = velmi demotivující; 2 = spíše demotivující; 3 = demotivující; 4 = nedemotivující.)

	1	2	3	4
1) Časová náročnost inspekcí (několik dní, časté cestování)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Univerzálnost a obecnost standardů kvality sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Metodika inspekcí MPSV nemá zákonnou ani podzákonnou oporu v žádném obecně závazném právním předpise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Subjektivnost měřítek hodnocení kvality sociálních služeb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Nedostatečná podpora metodického orgánu (MPSV)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6) Velmi slabé legislativní zakotvení činnosti inspektora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) Značná administrativní náročnost procesu inspekcí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) Jiné, prosím uveďte:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Jiné, prosím uveďte:

23 A. Je podle Vás výkon inspekční činnosti v pobytových sociálních službách (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením) náročnější než v ostatních sociálních službách, (služby sociální prevence a sociální poradenství)? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne

24 A. Je podle Vás náročnější výkon inspekční činnosti v soukromých pobytových zařízeních sociálních služeb, řádně zaregistrovaných, (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením) oproti výkonu inspekce v ostatních pobytových zařízeních sociálních služeb (státní, obecní, církevní)? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne

25 A. Označte, prosím náročnost provádění inspekce v níže uvedených pobytových sociálních službách: * (Uvedené pobytové sociální služby, prosím označte podle náročnosti v pořadí 1 – 5, přičemž [1] znamená nejvyšší náročnost)

	1	2	3	4	5
1. Domovy pro seniory	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Domovy se zvláštním režimem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Domovy pro osoby se zdravotním postižením	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26 A. Jak hodnotíte Etický kodex inspektora kvality sociálních služeb? *

- 1. Vyhovující
- 2. Spíše vyhovující
- 3. Spíše nevhovující
- 4. Zcela nevhovující
- 5. Jiné:

1 B. Obsahovala Vaše základní teoretická příprava na výkon profese inspektora kvality sociálních služeb nějaké poznatky z oblasti etiky? *

- 1. Ano
- 2. Ne

2 B. Je podle Vašeho názoru inspektor kvality sociálních služeb dostatečně vzdělán v oblasti etiky? Respektive pro výkon svoji profese? *

- 1. Ano
- 2. Spíše ano
- 3. Spíše ne
- 4. Ne

3 B. Vy sami jste v průběhu svého profesního působení, jako inspektor absolvovali nějaké vzdělávání, jehož součástí by byla oblast etiky? *

- 1. Ano
- 2. Ne, mám to v plánu
- 3. Ne, zatím jsem o tom neuvažoval
- 4. Ne, nepovažuji to za nutné

4 B. Máte v plánu dalšího vzdělávání absolvovat školení (seminář, vzdělávací program apod.) z oblasti etiky, v průběhu roku 2011? *

- 1. Ano
- 2. Ne, zatím jsem o tom neuvažoval
- 3. Ne, nemám to v plánu
- 4. Ne, nepovažuji to za nutné

1 C. V následující otázce, prosím seřadte uvedené existenční (cílové) hodnoty (definují konečný stav, tedy to, o co má smysl usilovat) podle Vaší osobní důležitosti. (Všechny uvedené hodnoty, prosím očísľujte podle důležitosti v pořadí 1 – 18, přičemž 1 znamená nejvyšší důležitost.)

Pohodlný život (život v dostatku) *

Vzrušující život (podněcující, aktivní život) *

Prospěšný život (pocit trvalého přínosu) *

Mír ve světě (bez válek, sporů a politického napětí) *

Svět krásy (krásná příroda, krásné umění) *

Rovnost (bratrství, stejná příležitost pro všechny) *

Péče o milované osoby (zabezpečení rodiny) *

Svoboda (osobní nezávislost, svobodná volba) *

Šťěstí (jako bezvýhradná životní spokojenost) *

Vnitřní harmonie, soulad (bez bolestných vnitřních rozporů) *

Zralá láska (sexuální a duchovní sblížení) *

Blaho národa (všestranné uspokojení hospodářských, soc. i kulturních potřeb národa) *

Potěšení (život plný radosti a volna) *

Pocit osobní jistoty (životní zakotvenost) *

Sebeúcta (vážit si sebe sama) *

Společenské uznání (úcta, obdiv) *

Opravdové kamarádství (důvěrné přátelství) *

Moudrost (zralé chápání života) *

2 C. V následující otázce, prosím seřaďte uvedené instrumentální hodnoty (vztahují se ke způsobům jednání a k přesvědčením, která vedou k zajištění konečného stavu, tedy postupů přijatelných pro naplňování cílových hodnot) podle Vaší osobní důležitosti. (Všechny uvedené hodnoty, prosím očísľujte podle důležitosti v pořadí 1 – 18, přičemž 1 znamená nejvyšší důležitost.)

Ctižádostivost (pilný, usilující o úspěch) *

Velkorysost (svoboda od předsudků) *

Schopnost (způsobilý, výkonný) *

Veselost (bezstarostný, radostný) *

Čistotnost (upravený, úhledný) *

Odvážnost (hájící svá přesvědčení) *

Shovívavost (ochota omlouvat slabosti druhých) *

Prospěšnost (pracující pro blaho druhých) *

Čestnost (upřímný, pravdomluvný) *

Tvůrčí (smělý, tvořivý) *

Nezávislý (na sebe spoléhající, soběstačný) *

Intelektuální (inteligentní, s rychlým přehledem) *

Rozumový (důsledně logický) *

Milující (láskyplný, něžný) *

Poslušný (dbalý povinností, uctivý) *

Zdvořilý (dvorný, dobře vychovaný) *

Odpovědný (spolehlivý, důvěryhodný) *

Schopný sebeovládání (zdrženlivý, ukázněný) *

1 D. Inspekci kvality sociálních služeb provádím z pozice?

- 1) inspektora - zaměstnance krajského úřadu
- 2) inspektora - zaměstnance MPSV ČR
- 3) inspektora - zapsaného v Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR

2 D. Kraj/kraje, ve kterém/kterých působíte jako inspektor?

- 1) Jihočeský
- 2) Jihomoravský
- 3) Karlovarský
- 4) Královéhradecký
- 5) Liberecký
- 6) Moravskoslezský
- 7) Olomoucký
- 8) Pardubický
- 9) Plzeňský
- 10) Praha
- 11) Středočeský

- 12) Ústecký
- 13) Vysočina
- 14) Zlínský

3 D. Zúčastnil jste se inspekce jako vedoucí inspekčního týmu?

- 1) Ano, u 1 – 3 inspekcí
- 2) Ano, u 4 – 6 inspekcí
- 3) Ano, u 7 – 10 inspekcí
- 4) Ano, u 11 – 15 inspekcí
- 5) Ano, u 16 – 20 inspekcí
- 6) Ano, u 21 a více inspekcí
- 7) Ne, pouze jako člen inspekčního týmu

4 D. Patří mezi Vaši inspekční specializaci pobytové (rezidenční) sociální služby: domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem a domovy pro osoby se zdravotním postižením?

- 1) Ano
- 2) Ne
- 3) Ne, nemám specializaci, provádím inspekce v celém spektru sociálních služeb

5 D. Absolvoval jste inspekci v rezidenčním zařízení sociálních služeb (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, domov pro osoby se zdravotním postižením)?

- 1) 1 – 3 inspekce
- 2) 4 – 6 inspekcí
- 3) 7 – 10 inspekcí
- 4) 11 – 15 inspekcí
- 5) 16 – 20 inspekcí
- 6) 21 a více inspekcí

- 7) neabsolvoval

6 D. Vaše délka praxe (práce přímo s klienty, alespoň částečně v rámci pracovního úvazku) v oblasti sociálních služeb?

- 1) méně než 1 rok
- 2) 1 – 3 roky
- 3) 4 – 6 let
- 4) 7 – 10 let
- 5) 11 – 15 let
- 6) 16 – 20 let
- 7) 21 a více
- 8) žádná

7 D. Vaše délka praxe jako inspektora kvality sociálních služeb?

- 1) méně než 1 rok
- 2) 1 - 2 roky
- 3) 3 a více

8 D. Jaké je Vaše nejvyšší dosažení vzdělání?

- 1) Střední s maturitou
- 2) Vyšší odborné
- 3) Vysokoškolské

9 D. Váš věk je v rozmezí?

- 1) do 20 let
- 2) 21 - 30 let
- 3) 31 - 40 let
- 4) 41 - 50 let
- 5) 51 - 60 let
- 6) jiný

10 D. Vaše pohlaví?

- 1) Muž
- 2) Žena

Scénář rozhovorů

Polostrukturovaný rozhovor

- Rozhovor s inspektorem zapsaným v Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV ČR
- Rozhovor s inspektorem úředníkem krajského úřadu

Údaje o dotazovaném

pohlaví

věk

vzdělání

počet let praxe v sociálních službách

z toho počet let praxe v inspekcích

Otázky pro vlastní rozhovor

ZVO1 Co je obsahem pojmu profesionální chování inspektora kvality sociálních služeb při výkonu inspekcí?

1-SVO1. Co si představíte pod pojmem profesionalita?

1-SVO2. Jak byste charakterizoval/a inspektora - profesionála?

1-SVO3. Jakým způsobem se lze k profesionalitě dopracovat?

1-SVO4. Co považujete za profesionální chování inspektora při výkonu své činnosti?

Chtěl(a) byste tuto část rozhovoru ještě něčím doplnit?

ZVO2 Může mít etické chování inspektora při výkonu inspekce sociálních služeb, nějaký vliv na průběh prováděné inspekce?

2-SVO1. Co si představíte pod pojmem etika v práci inspektora?

2-SVO2. Čím je jeho etika formována?

2-SVO3. Jak se v praxi konkrétně projevuje etický přístup inspektora?

2-SVO4. Co považujete za největší etický problém/y při výkonu činnosti inspektora?

Chtěl(a) byste tuto část rozhovoru ještě něčím doplnit?

ZVO3 Přináší inspekce kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních nějaká specifika oproti inspekcím v ostatních druzích sociálních služeb?

3-SVO1. Je průběh výkonu inspekce kvality sociálních služeb v rezidenčních zařízeních odlišný od průběhu výkonu inspekce v ostatních druzích sociálních služeb?

3-SVO2. Můžete seřadit vybrané rezidenční služby (domov pro seniory, domov se zvláštním režimem a domov pro osoby se zdravotním postižením) v pořadí od 1 do 3 s tím, že 1 znamená nejvyšší náročnost při výkonu inspekce kvality sociálních služeb?

3-SVO3. Je náročnost průběhu inspekce kvality sociálních služeb v soukromých rezidenčních zařízeních odlišná od průběhu inspekce v ostatních rezidenčních zařízeních sociálních služeb (státních, obecních, církevních)?

3-SVO4. Co obecně považujete za klíčový problém/y v oblasti inspekce kvality rezidenčních zařízeních sociálních služeb oproti inspekcím v ostatních druzích sociálních služeb?

Chtěl(a) byste tuto část rozhovoru ještě něčím doplnit?

Vysvětlivky:

ZVO = základní výzkumná otázka

SVO = specifická výzkumná otázka

T = tazatel

I = informant (vylosovaný inspektor)

Tabulka č. 33: Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 1 C.

1 C.	Kruskal-Wallisova ANOVA založená na pořadí 1 C.			
	Nezávislá (grupovací) proměnná : Faktor			
Kruskal-Wallisův test: $H(18, N = 702) = 198,7450$				
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Průměrné pořadí
a	101	39	20811	533,6154
b	102	39	17308	443,7949
c	103	39	10737	275,3077
d	104	39	14301	366,6923
e	105	39	17431,5	446,9615
f	106	39	14428	369,9487
g	107	39	7431,5	190,5513
h	108	39	9267	237,6154
ch	109	39	15866	406,8205
i	110	39	10728,5	275,0897
j	111	39	12612	323,3846
k	112	39	18898,5	484,5769
l	113	39	20013,5	513,1667
m	114	39	9577	245,5641
n	115	39	7986,5	204,7821
o	116	39	17432,5	446,9872
p	117	39	13277,5	340,4487
q	118	39	8646	221,6923

Pomocné statistické výpočty k vyhodnocení odpovědí na otázku č. 1 C.

Tabulka č. 34: Kruskal-Wallisova ANOVA založena na pořadí 2 C.

Kruskal-Wallisova ANOVA založená na pořadí 2 C.				
2 C. Nezávislá (grupovací) proměnná : Faktor				
Kruskal-Wallisův test: $H(18, N=702) = 128,4537$				
	Kód	Počet platných	Součet pořadí	Průměrné pořadí
a	101	39	16758	429,6923
b	102	39	13014	333,6923
c	103	39	10694,5	274,2179
d	104	39	17219,5	441,5256
e	105	39	19013	487,5128
f	106	39	11874	304,4615
g	107	39	18165	465,7692
h	108	39	13731,5	352,0897
ch	109	39	6898,5	176,8846
i	110	39	13255	339,8718
j	111	39	13043	334,4359
k	112	39	13156	337,3333
l	113	39	13270	340,2564
m	114	39	12907	330,9487
n	115	39	19407	497,6154
o	116	39	15000	384,6154
p	117	39	7740	198,4615
q	118	39	11607	297,6154

Pomocné statistické výpočty k vyhodnocení odpovědí na otázku č. 2 C.

Tabulka č. 35: Statistické výpočty – otázka 1 C.

1 C. Proměnná	Testy normality		
	N	W	p
a	39	0,932787	0,022098
b	39	0,912409	0,005105
c	39	0,913399	0,005467
d	39	0,908763	0,003973
e	39	0,959196	0,167639
f	39	0,94491	0,055433
g	39	0,688084	0,000138
h	39	0,846276	0,000088
ch	39	0,955964	0,13057
i	39	0,918658	0,007908
j	39	0,938651	0,034348
k	39	0,948685	0,07421
l	39	0,962853	0,221768
m	39	0,847858	0,000096
n	39	0,830848	0,000039
o	39	0,968288	0,332201
p	39	0,925254	0,012694
q	39	0,805229	0,000011

Pomocné statistické výpočty k vyhodnocení odpovědí na otázku č. 1 C.

Tabulka č. 36: Statistické výpočty – otázka 2 C.

2 C. Proměnná	Testy normality		
	N	W	p
a	39	0,937261	0,030916
b	39	0,925603	0,01302
c	39	0,866539	0,000277
d	39	0,898356	0,00198
e	39	0,902811	0,002659
f	39	0,941418	0,042404
g	39	0,945335	0,05728
h	39	0,933241	0,022859
ch	39	0,855161	0,000144
i	39	0,944124	0,052179
j	39	0,90107	0,002368
k	39	0,939739	0,037307
l	39	0,937258	0,03091
m	39	0,899474	0,002131
n	39	0,903715	0,002824
o	39	0,916547	0,006813
p	39	0,83599	0,000051
q	39	0,900427	0,002269

Pomocné statistické výpočty k vyhodnocení odpovědí na otázku č. 2 C.

Tabulka č. 49 : Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 1
(polostrukturované rozhovory)

Koncept	Dimenze
Odbornost	Stěžejní
Sociální jednání	Vhodné
Komunikace	Otevřená
Vystupování	Na úrovni
Přístup	Důležitý
Objektivita	Vyžadovaná

Koncept	Dimenze
Praxe v oboru	Důležitá
Relevantní legislativa	Nutná
Osobní zkušenost	Oceňovaná
Charakter	Vhodný
Objektivita	Vyžadovaná
Validita	Možná
Schopnost interpretace výsledků	Vhodná

Koncept	Dimenze
Osobní zainteresovanost	Nutná
Délka a hloubka praxe	Podmínečná
Osobní zkušenost	Důležitá
Osobnostní předpoklady	Vhodné
Znalost problematiky	Dostatečná
Vzdělávání	Zádoucí
Metoda pokus - omyl	Možná

Koncept	Dimenze
Osobní příklad	Důležitý
Lidskost nad pravidly	Nejdůležitější
Zvládání emocí	Vhodné
Týmová spolupráce	Ceněná
Objektivita	Vhodná
Dodržování legislativy	Podstatné
Propojení teorie s praxí	Možné

Tabulka č. 50 : Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 2
(polostrukurované rozhovory)

Koncept	Dimenze
Vztah k uživateli	Zásadní
Umění ovládat moc	Důležité
Etický kodex	Rozporuplný
Týmová práce	Vhodná
Svoboda rozhodování	Možná
Odbourání předsudků	Žádoucí

Koncept	Dimenze
Vliv rodiny	Významný
Vzdělání	Důležité
Vývoj v čase	Podstatný
Zvnitřnění pravidel	Možné
Vliv od kolegů	Významný
Sebevzdělávání	Důležité

Koncept	Dimenze
Komunikace s poskytovatelem	Důležitá
Hodnoty	Správné
Zvládnání situace	Podstatné
Dodržování zásad	Všeobecné
Práce s mocí	Nutná
Podpora poskytovatele	Důležitá
Vedení příkladem	Ceněné
Rovnocennost	Vhodná
Práce týmu	Dokonalá

Koncept	Dimenze
Složení týmu	Přiměřené
Zneužití moci poskytovatele	Nežádoucí
Stejný případ a různý výsledek v rámci krajů	Alarmující
Předsudky o inspektorech	Časté
Snaha zalíbit se uživateli	Nevhodná
Rozpor praxe a dokumentace	Nežádoucí

Tabulka č. 51 : Souhrnná interpretace dat – základní výzkumná otázka č. 3
(polostrukturované rozhovory)

Koncept	Dimenze
Vznik odchylek od zákona	Významné
Práva uživatelů	Důležitá
Dosažitelnost uživatelů	Možná
Metodika	Přesná
Množství rozhovorů	Vyšší
Role inspektora	Partnerská

Koncept	Dimenze
Komunikace s uživateli	Náročná
Bezbrannost uživatele	Zřejmá
Nadhled inspektora	Vyžadovaný
Potřeby uživatelů	Různorodé
Cílové skupiny	Nedefinované
Definice pojmu „zvláštní režim“	Nejasná

Koncept	Dimenze
Metodika	Stejná
Zkušenosti poskytovatele	Různé
Báze vzniku	Podstatná
Riziko komercializace	Možné
Role majitel/pracovník	Nejasná

Koncept	Dimenze
Inspekce ochrany práv	Náročná
Prostředí a podmínky	Stěžejní
Prolnutí praxe a legislativy	Důležité
Autentické metodiky	Nevhodné
Chápání služby uživatelem	Důležité
Odbornost inspektora	Důležitá

Příloha č. 8

Přepsané rozhovory s inspektory kvality sociálních služeb, pět rozhovorů (pouze elektronická verze na přiloženém CD).