

## **Abstrakt**

Diplomová práce se zabývá problematikou standardů kvality poskytovaných služeb, konkrétně zvyšováním kvality sociálních služeb Domova pro seniory v Karviné.

Cílem práce bylo zjistit, jak se projevuje subjektivní vnímání pracovníků ohledně způsobu poskytování sociálních služeb na základě jejich poslání, zásad poskytování služeb, osobních cílů uživatelů služby a jejich chování a postojů. Teoretická část je zaměřena na definování kvality, a to v souvislosti s kvalitou poskytovaných služeb domova pro seniory, měření a zvyšování kvality sociálních služeb. Dále se zabývá přístupy zaměřené na člověka jako model, který může být vodítkem „dobré“ služby v návaznosti na možné důkazy o zvýšení kvality poskytovaných pobytových služeb pro osoby vyššího věku. Ty vycházejí především ze standardů kvality poskytovaných služeb.

Postoje a chování pracovníků jsou sledovány v rámci empirické části ve vybraných situacích, které jsou v organizaci považovány z hlediska přímé péče a ochrany práv uživatele za rizikové. Na základě výsledků z ohniskových skupin jsou vytvořena doporučení, která mohou být základem pro změny v pojetí kvality v dané pobytové sociální službě a nastavení programu jejího zvyšování.

### **Klíčová slova:**

Sociální služby, domov pro seniory, kvalita, měření kvality, zvyšování kvality, kvalita života seniorů, uživatel služby, standardy kvality, ohnisková skupina, pozorování.