

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Zdravotně sociální fakulta

**Problematika naplňování standardů kvality sociálních služeb  
v pobytových zařízeních v Plzeňském kraji**

**Diplomová práce**

Vedoucí diplomové práce:  
Mgr. Hana Francová

Autor:  
Bc. Eva Kašparová

24. 5. 2010

## **Abstract**

### **The issue of meeting quality standards in residential social service facilities in the Plzeň region**

The quality of social services can be guaranteed by inspection according to predefined, measurable criteria. In the social sphere these comprise quality standards of social services. Quality standards are defined as a set of criteria through which the level of quality of provision of social services in the sphere of personnel and operational provision of social services and in the sphere of relations between the provider and the clients is defined.

The aim of the work was to find out what problems are encountered by residential facilities in the Plzeň Region when they are introducing quality standards of social services. A partial aim of the work was to outline possible options as to how to optimise the given state. Data was obtained through a qualitative survey. The interviewing method, semi-guided interview technique and content analysis of documents were selected in order to achieve the goals of the work. The survey took place in selected residential social-care facilities in the Plzeň Region.

The conducted survey implied that standard No. 2 Protection of personal rights and standard No. 5 Individual planning are considered by the facilities as more complex in terms of implementation yet very beneficial in practice. Also, the formulation and definition of standards, especially in the case of standard No. 1 Goals and methods of provision of social services created difficulties. Other problems that are encountered by the facilities include motivation, time demands and administrative load of the staff.

Proposed solutions for the optimisation of the current situation are directed into the area of awareness, use of information technologies, and improvement of the lifelong education system.

The following hypothesis was formulated based on the qualitative survey: the qualifications of social workers and social service workers achieved influence the introduction of quality standards.

The diploma thesis may become an inspiration and a source of information for facilities that are adjusting the existing proposals or are dealing with the initial introduction of quality standards of social services. In particular, the above suggestions for optimisation, a more detailed elaboration of which could become the subject of another work in the social sphere, can be of major benefit.

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Problematika naplňování standardů kvality sociálních služeb v pobytových zařízeních v Plzeňském kraji vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 24. května 2010

.....

podpis

### **Poděkování**

Na tomto místě děkuji mé vedoucí práce Mgr. Haně Francové za odborné vedení, cenné rady a čas, který mně věnovala při zpracování této práce. Dále bych ráda poděkovala všem pracovníkům, kteří se zúčastnili rozhovorů pro realizaci výzkumu. Také bych chtěla poděkovat svojí rodině za podporu při studiu.

V Českých Budějovicích 24. května 2010

.....

podpis

## Obsah

Úvod.....	8
<b>1 Současný stav.....</b>	<b>10</b>
<b>1.1 Sociální služba.....</b>	<b>10</b>
1.1.1 Typologie sociálních služeb.....	11
1.1.2 Pobytové služby.....	12
<b>1.2 Standardy kvality sociálních služeb.....</b>	<b>14</b>
1.2.1 Procedurální standardy.....	16
1.2.2 Personální standardy.....	26
1.2.3 Provozní standardy.....	29
1.2.4 Možné problémy při naplňování standardů kvality sociálních služeb.....	33
<b>1.3 Předpoklady pro poskytování sociálních služeb.....</b>	<b>33</b>
<b>1.4 Inspekce poskytování sociálních služeb.....</b>	<b>35</b>
1.4.1 Typy inspekce.....	36
<b>1.5 Charakteristika území Plzeňského kraje.....</b>	<b>36</b>
1.5.1 Střednědobý plán rozvoje Plzeňského kraje.....	37
1.5.2 Rozvoj pobytových služeb v Plzeňském kraji.....	38
<b>2 Cíle práce a hypotézy.....</b>	<b>39</b>
2.1 Cíl práce.....	39
2.2 Hypotéza práce.....	39
<b>3 Metodika.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1 Použitá metoda.....</b>	<b>40</b>
3.1.1 Polořízený rozhovor.....	40
3.1.2 Obsahová analýza dokumentů.....	41
<b>3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....</b>	<b>41</b>
<b>4 Výsledky.....</b>	<b>45</b>
4.1 Informovanost klientů o standardech kvality sociálních služeb.....	66
4.2 Další poznatky.....	67
<b>5 Diskuse.....</b>	<b>70</b>

5.1 Diskuse k výsledkům rozhovorů.....	70
5.2 Návrh řešení k optimalizaci situace a jeho diskuse.....	78
<b>6 Závěr.....</b>	<b>82</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>83</b>
<b>8 Klíčová slova.....</b>	<b>89</b>
<b>9 Přílohy.....</b>	<b>90</b>

## Úvod

Sociální služby jsou poskytovány státními i nestátními neziskovými organizacemi lidem se zdravotním postižením nebo společenským znevýhodněním. Jejich cílem je danému jedinci umožnit sociální začlenění nebo zabránit sociálnímu vyloučení. Sociální služby musí být poskytovány individuálně, aktivizovat, motivovat a podporovat jedince k dosažení nejvyšší možné úrovně samostatnosti. Při tomto procesu je důležité zajistit dodržování lidských práv a základních svobod a také náležitou kvalitu služeb.

Sociální služby v České republice prošly specifickým vývojem, který byl poznamenán obdobím totality. Po roce 1989 došlo k nárůstu počtu zařízení poskytujících sociální služby.

V souvislosti s rozvojem služeb nastala potřeba měřit a vyhodnocovat jejich kvalitu. Měření v této oblasti je obecně problematické, protože měřené parametry mají často kvalitativní charakter. Průlomem v sociální oblasti bylo přijetí zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, resp. vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tyto předpisy definovaly a vymezily tzv. standardy kvality sociálních služeb (dále jen SQSS), včetně kritérií, podle kterých může být kvalita sociálních služeb měřena a vyhodnocována. Uvedená kritéria SQSS slouží zároveň jako nástroj kontroly při provádění inspekcí sociálních služeb.

Legislativním vymezením SQSS se staly tyto dokumenty pro poskytovatele závazné a jsou povinni je naplňovat. Proto začalo docházet k procesu vytváření a aplikování SQSS do praxe. Přes počáteční nedostatky tohoto procesu, kdy se poskytovatelé potýkali například s nedostatkem informací a zkušeností, mají zřejmě organizace SQSS po formální stránce zpracovány. Hlavním úkolem je především praktické uplatňování a naplňování SQSS v každodenní práci s klienty. Zároveň zjištěné nedostatky by měly být dále zapracovávány.

Vybrala jsem si toto téma diplomové práce, protože si myslím, že standardizace v této oblasti je klíčovým předpokladem pro udržení a zlepšování kvality sociálních služeb. Zaujala mě možnost získat nezprostředkované informace ohledně zavádění SQSS a zjistit stav jejich naplňování napříč pobytovými zařízeními sociálních služeb



různého druhu. Také jsem se chtěla detailněji seznámit s touto oblastí a poznat problémy, které se mohou vyskytnout.

SQSS jsou prostředkem, který umožňuje zařízením zásadním způsobem zvýšit hodnotu sociálních služeb poskytovaných klientům a současně vytváří podmínky pro trvalé zlepšování.

## 1 Současný stav

Sociální služby prošly od roku 1989 velkou transformací. Změny vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana v České republice. Sociální péče, kterou dříve zajišťoval stát, je nyní poskytována nestátními neziskovými organizacemi, církví, samosprávou krajů a obcí i soukromými osobami. Po fázi rozšíření druhů sociálních služeb se pozornost zaměřila na kvalitu poskytovaných služeb, nastavení jejich pravidel, přístup ke klientům či uživatelům služeb a na odbornost pracovníků, kteří je zajišťují (32).

### 1.1 Sociální služba

**Sociální službou** se rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (48). Rozsah a forma pomoci musí zachovávat lidskou důstojnost, musí působit na osoby aktivně (42).

Dle Kozlové (19) je sociální služba chápána jako mimořádně významná část aktivit státu, samosprávy a nestátních subjektů, která řeší problémy jednotlivců, rodin a skupin občanů, a tím pozitivně ovlivňuje sociální klima celé společnosti.

Cílem sociálních služeb je:

- podpořit rozvoj nebo umožnit zachování stávající soběstačnosti klienta, snažit se o obnovení nebo zachování původního životního stylu;
- rozvíjet schopnosti klienta a umožnit mu, pokud toho bude schopen, vést samostatný život;
- snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života klienta (30).

**Přirozeným sociálním prostředím** rozumíme rodinu a sociální vazby k osobám blízkým. Dále sem spadá domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost. Pojem zahrnuje také místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (48).

**Sociální vyloučení** je definováno jako vyčlenění osoby mimo sociální život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nedostatečného přístupu ke zdrojům, které jsou ve společnosti k dispozici (22).

### *1.1.1 Typologie sociálních služeb*

Formy sociálních služeb podle způsobu poskytování rozlišujeme na pobytové, ambulantní nebo terénní (28).

**Pobytové služby** jsou spojeny s ubytováním v zařízeních sociálních služeb (20).

Jako **ambulantní služby** chápeme takové služby, za kterými osoba dochází, je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování (36).

**Terénní služby** vymezujeme jako služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí (48).

Podle charakteru činnosti rozdělujeme sociální služby na: sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (28).

Sociální poradenství se dělí na základní a odborné (48).

**Základní sociální poradenství** poskytuje klientům bezplatné informace, které přispívají k řešení jejich nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení (20). Jedná se o základní činnost při poskytování všech druhů sociálních služeb, poskytovatelé jsou vždy povinni ho zajistit (36).

**Odborné sociální poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v poradnách (př. poradna pro osoby se zdravotním postižením). Součástí je i půjčování kompenzačních pomůcek (48).

**Služby sociální péče** zahrnují takové druhy sociálních služeb, které pomáhají zajistit klientům jejich fyzickou a psychickou soběstačnost. Jejich cílem je umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, případně jim zajistit důstojné prostředí a zacházení (20).

**Služby sociální prevence** se snaží předcházet sociálnímu vyloučení. Jejich cílem je pomoci klientům k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů **(36)**.

### *1.1.2 Pobytové služby*

Mezi pobytové služby patří:

**Odlehčovací služby** jsou určeny klientům se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které jinak pečuje zpravidla rodina nebo i jiné osoby **(20)**. Odlehčovací služby se snaží předcházet psychickému a fyzickému vyčerpání sil pečujících osob **(18)**. Jsou poskytovány na určitou, přechodnou dobu **(20)**.

**Týdenní stacionáře** slouží osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, zdravotního postižení a osobám s chronickým duševním onemocněním, které potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby **(43)**. Stacionáře poskytují zejména výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti. Některé stacionáře mají zajištěnu i dopravu uživatelů z domova do zařízení a zpět **(28)**. Stacionáře mají významný podíl v poskytnutí úlevy pečující rodině a blízkým osobám **(19)**.

**Domovy pro osoby se zdravotním postižením** poskytují služby osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby **(43)**. Zabezpečují komplexní, zpravidla trvalou péči, proto pobyt nahrazuje domácí prostředí **(20)**.

**Domovy pro seniory** je dlouhodobá pobytová služba **(30)** určena především klientům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu a kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují komplexní péči **(19)**.

**Domovy se zvláštním režimem** jsou určeny klientům se sníženou soběstačností z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, klientům se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc a péči jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních je uzpůsoben specifickým potřebám těchto osob **(43)**.

**Chráněné bydlení** slouží osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, chronického onemocnění (včetně duševního) a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost (20). Pobytová služba zajišťuje klientům podle potřeby, kromě ubytování a stravování, pomoc v domácnosti a podporu v dalších činnostech včetně kontaktu se společenským prostředím (28). Chráněné bydlení má formu individuálního nebo skupinového bydlení (30).

**Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče** jsou určeny klientům, kteří již nepotřebují ústavní zdravotní péči, ale jejich zdravotní stav jim neumožňuje propuštění. Nejsou schopni obejít se bez pomoci jiné osoby. Do té doby než je jim zajištěna potřebná pomoc osobou blízkou nebo jinou osobou, případně v zařízení sociálních služeb, využívají dočasně sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče (20).

**Azylové domy** poskytují pobytové služby pouze na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci, která je spojena se ztrátou bydlení (30).

**Domy na půl cesty** jsou určeny klientům zpravidla do 26 let věku, kteří opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, jiná zařízení pro péči o děti a mládež, jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociální služby je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob (20).

**Krizová pomoc** je sociální služba na přechodnou dobu určená pro osoby, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života a nemohou řešit svoji nepříznivou sociální situaci vlastními silami (43).

**Intervenční centra** poskytují pomoc osobám, které jsou ohrožené násilným chováním jiné osoby. Ohrožené osobě je nabídnuta pomoc nejpozději do 48 hodin od doručení opisu rozhodnutí o vykázání ze společného obydlí nebo zákazu vstupu do něj podle zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky. Pomoc je poskytnuta rovněž na základě žádosti osoby ohrožené násilným chováním (20).

**Služby následné péče** jsou poskytovány osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní

léčbu ve zdravotnickém zařízení, ambulantní léčbu (nebo se jí podrobují) nebo abstinují (43).

**Terapeutické komunity** poskytují pobytové služby (i na přechodnou dobu) osobám závislým na návykových látkách nebo s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života (30).

**Sociální rehabilitace** je poskytována v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Jedná se o soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti klientů. Využívá se rozvoj klientových specifických schopností a dovedností, posilování návyků a nácvik výkonu běžných činností alternativním způsobem využívajícím zachované schopnosti, potenciál a kompetence (20).

## *1.2 Standardy kvality sociálních služeb*

Kvalitu služby můžeme garantovat jejím prověřováním podle předem definovaných, měřitelných kritérií (28). Hlavním nástrojem zvyšování i kontroly kvality jsou právě SQSS (17).

SQSS užívané v České republice byly vytvořeny v rámci česko-britského projektu na podporu Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) v rámci reformy sociálních služeb. Ideálem dobré praxe byla podpora nezávislosti (přirozených vazeb) a osobního růstu uživatele služby, respekt k jeho právům a poskytnutí efektivní pomoci při řešení náročné životní situace (28).

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 SQSS je kladen důraz na orientaci a osobní cíle uživatelů služeb, což umožňuje konkretizovat abstraktní ideály (např. důstojnost, plnohodnotný život) (17).

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (48) definuje v § 99 SQSS následovně: „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.“

SQSS by měly být zformulovány společně poskytovateli, zřizovateli služeb a klienty. SQSS mají být využitelné organizacemi pro sebeposuzování, nejen sloužit jako metodický nástroj pro inspekci kvality. Za konstrukci SQSS a konečnou podobu by měli odpovídat experti s dostatečnou způsobilostí v metodologii výzkumu.

Hodnocení SQSS se provádí na stupnicích. Jedním extrémem jsou hodnoty odpovídající „dobré praxi“, druhým extrémem jsou hodnoty odpovídající zcela nedostatečnému stavu.

Některá kritéria můžeme posuzovat jednoznačně, neboť mají charakter objektivně zjišitelných dat (např. od kdy do kdy se v zařízení vydávají obědy, kolik obyvatel spolu žije na jednom pokoji). Jiná měřítka jsou mnohem subjektivnější, a proto hodnocení jejich naplnění je závislé na postoji hodnotícího (např. soubor kritérií týkajících se lidské důstojnosti). K naplňování těchto kritérií je nutné vyjádření nezávislých odborníků a také klientů, případně jejich příbuzných (28).

Standardy kvality rozdělujeme následovně (úplné znění je uvedeno v Příloze 1):

### **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

### *1.2.1 Procedurální standardy*

Procedurální standardy popisují, jak má vypadat poskytování služby, jak má být služba přizpůsobena individuálním potřebám klienta **(33)**.

## **Standard 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Cílem sociálních služeb je umožnit klientům zůstat součástí přirozeného místního společenství a žít běžným způsobem života. Případně využívat sociální služby, které zachovávají a rozvíjejí důstojný život, jsou bezpečné a odborné **(33)**. Organizace má definovány cíle, postupy a poslání služby. Tento veřejný závazek směřuje k tomu, aby lidé nebyli vylučováni ze svých přirozených vazeb a mohli uplatňovat svou vůli **(28)**.

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena **(15)**.

### **Naplňování kritéria**

Definice poslání, cílů a cílové skupiny uživatelů má zařízení dostupné (čekárna, vstupní hala, na internetu) v písemné podobě. Tyto definice jsou ve všech dokumentech totožné (např. statut, stanovy, provozní a domácí řád, informační letáky) **(33)**. Zařízení má formulované zásady, které dodržuje při poskytování sociální služby **(15)**.



**Kritérium b)** Poskytovatel vytváří podmínky, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace (47).

#### **Naplňování kritéria**

Personál respektuje právo na volbu, vůli, důstojnost, soukromí a další práva uživatelů. Oslovování a jednání personálu odpovídá věku a vzájemným vztahům s klienty. Klienti žijí svým způsobem života a mohou se rozhodovat (co budu jíst, kdy budu vstávat), pokud režim není podstatou služby pro uživatele, který se rozhodl změnit životní styl. Uživatel ví, že službu může odmítnout, ukončit a znovu začít užívat, aniž by zaznamenal snížení kvality poskytované služby (33).

**Kritérium c)** Poskytovatel má písemně vypracovány a jedná podle pracovních postupů zaručujících řádný průběh poskytování sociální služby (47).

#### **Naplňování kritéria**

Pracovníci mají k dispozici vypracované pracovní postupy a jednají podle nich. Tyto pracovní postupy jsou součástí vzdělávání zaměstnanců (33).

**Kritérium d)** Poskytovatel má vytvořeny a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, které by mohlo vzniknout v souvislosti s poskytováním sociální služby (47).

#### **Naplňování kritéria**

Personál si je vědom možných rizik stigmatizace klientů a zná postupy, jak jí předcházet. Zařízení má zpracována pravidla pro předcházení stigmatizaci, o této problematice se hovoří např. na poradách (33).

## **2. Ochrana práv osob**

Zařízení respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití (33). Jsou definovány oblasti, v nichž by mohlo k ohrožení práv uživatelů dojít a pravidla, která tomu zamezují (28).

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím a pro postup, pokud v souvislosti s poskytováním sociální služby dojde k porušení základních lidských práv a svobod osob (47).

**Naplňování kritéria**

Vnitřní písemná pravidla obsahují popis situací, kterým je potřeba věnovat zvláštní pozornost. Součástí jsou návody, jak ve vyjmenovaných situacích postupovat a jak postupovat v případě porušení těchto pravidel. Pravidla jsou součástí vzdělávání personálu, který je jejich dodržováním zavázán (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací. Podle pravidel poskytovatel postupuje (47).

**Naplňování kritéria**

Vnitřní pravidla vymezují vztah členů personálu k uživatelům služeb. Pracovníci jsou si vědomi možných rizik, možných střetů zájmů, rozumějí tomuto pojmu, znají vnitřní předpis pro tuto oblast a vědí, jak aplikovat postupy (33).

**Kritérium c)** Poskytovatel má v písemné podobě zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů a podle nich postupuje (47).

**Naplňování kritéria**

Pravidla pro přijímání darů jsou jasná a veřejná, jsou přijímána a akceptována celým týmem pracovníků (7).

### ***3. Jednání se zájemcem o sociální službu***

Organizace srozumitelně informuje uživatele o svých službách. Seznamuje zájemce o službu před uzavřením dohody se všemi podmínkami poskytování služby, zjišťuje, co zájemce od služby očekává. Poskytovatel se zájemcem uzavírá dohodu o službě, v níž dává uživateli možnost formulovat osobní cíle a způsob, jakým bude služba dohodnuté cíle naplňovat (28, 33). Jsou také stanovena pravidla pro odmítnutí zájemce (28).

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla a postupuje podle nich při informování zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby (47).

#### **Naplňování kritéria**

Uživatelé znají nabídku poskytovaných služeb zařízením a vědí, za jakých podmínek jsou nabízené služby poskytovány. Nabídka služeb odpovídá komunikačním schopnostem cílové skupiny uživatelů (př. znázornění alternativní formou).

Existují vnitřní pravidla pro postup při jednání se zájemci o službu. Nabídka obsahuje ceník za jasně stanovenou službu (hodina konzultace, měsíční pobyt, oběd apod.) (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel musí projednat se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání, osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat pomocí sociální služby (47).

#### **Naplňování kritéria**

Pracovník dokáže zjistit, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, jeho aktuální situaci a potřeby. Společně se zájemcem stanoví konkrétní cíl. Z jednání vyplývá, jaká služba bude poskytována, v jakém rozsahu a za jakou cenu (33).

**Kritérium c)** Poskytovatel má zpracován postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem (47). Zákonné důvody jsou tyto: poskytovatel nezajišťuje sociální službu, o kterou osoba žádá; nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby; zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje její poskytnutí (48).

#### **Naplňování kritéria**

V nabídce služeb je obsaženo negativní vymezení cílové skupiny uživatelů. Vnitřní pravidla vymezují, jaké jsou podmínky pro odmítnutí a jak při tom postupovat (33).

#### **4. Smlouva o poskytování sociální služby**

Sociální služby jsou uživatelům poskytovány na základě smlouvy o poskytování sociální služby, která má ústní nebo písemnou formu (28, 33). Smlouva stanovuje všechny důležité aspekty poskytování služby včetně osobního cíle (33). Uzavření smlouvy probíhá dle předem stanovených podmínek, které definují i možné způsoby ukončení smlouvy ze strany klienta (28).

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena a podle nich postupuje (47).

##### **Naplňování kritéria**

Je stanoveno, kdo rozhoduje o poskytnutí služby a kdo písemně uzavřené dohody podepisuje. Existuje evidence uzavřených dohod (33).

**Kritérium b)** Při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje poskytovatel tak, aby klient rozuměl obsahu a účelu smlouvy (47).

##### **Naplňování kritéria**

Poskytovatel má návod, jak postupovat při sjednávání smlouvy s uživateli zbavených způsobilosti k právním úkonům. Dokáže překonat případné komunikační bariéry, které se mohou při sjednávání vyskytnout (33).

**Kritérium c)** Podle osobního cíle závislého na možnostech, schopnostech a přání klienta s ním poskytovatel sjednává rozsah a průběh poskytování sociální služby (47).

##### **Naplňování kritéria**

Uzavřená smlouva obsahuje osobní cíle uživatele, které má služba naplňovat, popis formy a průběh služby, její rozsah a podmínky poskytování (33).

## **5. Individuální plánování průběhu sociální služby**

Plánování průběhu poskytovaných služeb je způsob, jak napomoci uživatelům mít přehled o službách, které jsou jim poskytovány (33). Organizace má vypracována pravidla plánování služeb (28).

Základním prvkem individuálního plánování je stanovení osobního cíle. Jeho sjednání s uživatelem umožňuje zjistit, proč chce uživatel danou službu využívat, co očekává a čeho chce za pomoci sociální služby dosáhnout. Kvalitní vymezení osobního cíle ovlivňuje spokojenost uživatele se sociální službou (40).

Za plán a realizaci služby odpovídá klíčový pracovník, který zároveň sleduje naplňování cílů. Organizace má vypracovaný způsob sdílení informací o uživateli (28).

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby a podle nich postupuje (47).

### **Naplňování kritéria**

Plánování služeb pro uživatele odpovídá vnitřním pravidlům, která zároveň stanovují formu a termíny hodnocení kvality služby (33).

**Kritérium b)** Společně s klientem je plánován průběh poskytování sociální služby s ohledem na jeho osobní cíle a možnosti (47).

### **Naplňování kritéria**

Plány mají konkrétní podobu, jsou přizpůsobené potřebám a cílům jednotlivých uživatelů. Uživatelé se osobně podílejí na přípravě plánu, znají jeho obsah a podrobnosti. Cílem plánování je rozvoj dovedností spojených s podporou samostatnosti a soběstačnosti (33).

**Kritérium c)** Poskytovatel průběžně hodnotí společně s klientem naplňování jeho osobních cílů (47).

### **Naplňování kritéria**

Jsou stanoveny termíny, kdy dochází k přehodnocování plánu. Uživateli, který se přehodnocení účastní, je umožněno měnit osobní cíle a plány (33).

**Kritérium d)** Pro každého klienta je určen zaměstnanec zařízení, který s klientem provádí aktivity dle kritérií b) a c) (47).

### **Naplňování kritéria**

Zařízení má vypracováno postup pro určování a případné změny jednotlivých pracovníků (klíčoví pracovníci), kteří koordinují poskytování jednotlivých služeb. Jména klíčových pracovníků jsou uvedena v osobních spisech klientů. Uživatelé služeb klíčové pracovníky znají a vědí, co je jejich úkolem. Jednotliví pracovníci znají obsah ostatních částí služby a osobu, která je stanovena jako koordinátor služeb. Poskytování služeb je tudíž provázané (33).

**Kritérium e)** Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby klientům (47).

### **Naplňování kritéria**

Poskytovatel má vytvořen funkční systém předávání informací o významných událostech. Aktuální záznamy a plány o průběhu poskytování služeb jsou přístupné příslušným pracovníkům (33).

## **6. Dokumentace o poskytování sociální služby**

Zařízení shromažďuje a vede nezbytné údaje o užívatelích, které umožní poskytování bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Archivuje je tak, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám (28, 33). Evidence uživatelů může být v odůvodněných případech anonymní (28).

**Kritérium a)** V zařízení existují písemná vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o klientech, včetně pravidel nahlížení do dokumentace (47).

### **Naplňování kritéria**

Zařízení vlastní doklad o registraci zasláný na základě oznámení Úřadem pro ochranu osobních údajů. Dále má písemný souhlas se zpracováním osobních údajů od uživatelů. Klienti vědí o svém právu nahlížet do spisu. Zaměstnanci vědí, kdo má k osobním údajům přístup a jak zjistí potřebné informace, znají základní povinnosti zpracovatele údajů (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel vede anonymní evidenci v případech, pokud to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost klienta (47).

### **Naplňování kritéria**

Zařízení má stanoveno v jakých situacích osobní údaje od klientů nezjišťuje. Osobní údaje jsou shromažďovány pouze ve zvláštních případech. Je vedena evidence služeb poskytnutých jednotlivým uživatelům (33).

**Kritérium c)** Doba pro uchování dokumentace o klientovi po ukončení poskytování sociální služby je definována (47).

### **Naplňování kritéria**

V zařízení existuje mechanismus pro nakládání s osobními spisy bývalých klientů. Je stanovena doba pro archivaci spisů (33).

## ***7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby***

Uživatelé jsou informováni o tom, jak si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby: komu je možné stížnost podat (včetně nezávislého orgánu), jak bude stížnost vyřízena a jaké jsou lhůty pro její vyřízení (28). Zařízení musí zajistit právo na stížnosti i nejohroženějším uživatelům, především s těžkými formami poruchy komunikace nebo znevýhodněné v pohybu (24). Stížnost musí být vyřizována vždy písemně. Stěžovatel také může využít zástupce nebo tlumočníka (28). S vnitřními pravidly, ve kterých je toto ustanoveno, jsou seznámeni jak uživatelé tak pracovníci (33).

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Tato pravidla musí být srozumitelná klientům (47).

**Naplňování kritéria**

Forma vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností odpovídá dovednostem cílové skupiny uživatelů. Zaměstnanci dokáží tyto postupy klientům interpretovat (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel informuje klienty o možnostech, že lze podat stížnost, jakým způsobem uskutečnit podání, na koho se obrátit, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Také upozorní klienta na možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele (47).

**Naplňování kritéria**

Klienti i zaměstnanci jsou informováni o možnosti podat stížnost, v jaké formě uskutečnit podání, ke komu, kdo a jak stížnost vyřídí. Zaměstnanci znají základní postup pro vyřizování stížností a pracovníka, který je tímto pověřen.

Uživatelé znají právo přizvat si pro vyřizování stížností nezávislého zástupce či blízkou osobu (33).

**Kritérium c)** Poskytovatel eviduje a vyřizuje stížnosti v přiměřené lhůtě (47).

**Naplňování kritéria**

Všechny podané stížnosti (písemné i ústní) jsou shromažďovány a evidovány. Je ustanovena lhůta pro vyřízení stížnosti, která zpravidla nepřesahuje jeden měsíc. Pro případ překročení této lhůty jsou stanoveny příslušné postupy. Musí existovat možnost pro podání anonymní stížnosti (33).

**Kritérium d)** Poskytovatel informuje klienty o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci, která se zabývá dodržováním lidských práv (47).



### **Naplňování kritéria**

Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností obsahují aktuální kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány (33).

### **8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Uživatelé jsou podporováni ve využívání vlastních přirozených sítí, jako je kontakt s rodinou, přáteli. Zařízení se snaží předejít návyku klienta na sociální službu. Poskytovatel spolupracuje s jinými dostupnými službami veřejnosti, s místní komunitou, umožňuje využívání dalších sociálních služeb (33).

**Kritérium a)** Poskytovatel vytváří příležitosti k zapojení klientů do ekonomického, kulturního a sociálního života společnosti. Dbá na to, aby klienti mohli využívat běžně dostupné služby (15).

### **Naplňování kritéria**

Uživatelé využívají běžných veřejných služeb a dalších zdrojů, které vedou k dosažení osobních cílů (33). Uživatel má možnost udržovat rytmus dne a noci, „doma“ a „venku“ a všedního dne a svátků (15).

**Kritérium b)** Klientům jsou podle jejich individuálně určených potřeb také zprostředkovány služby jiných fyzických a právnických osob (47).

### **Naplňování kritéria**

Uživatelům je poskytována podpora v zachování a rozvoji jeho přirozených kontaktů a běžných zdrojů. Pro tyto účely zařízení kontaktuje se souhlasem uživatele jiné odborné instituce či organizace, jejichž soupis je v zařízení k dispozici (33). Klienti jsou podporováni v tom, aby si své záležitosti vyřídili sami (15).

**Kritérium c)** Poskytovatel se snaží podpořit klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím (47).

### **Naplňování kritéria**

Poskytovaná sociální služba umožňuje klientovi naplnit jeho základní sociální potřeby, podporuje jeho důvěrné vztahy (15).

Zařízení pomáhá klientům při udržení a navazování kontaktu s rodinou. Zaměstnanci znají důležitost těchto kontaktů pro klienty a posilují je. Na druhou stranu si pracovníci uvědomují možné střety zájmů uživatele a jeho příbuzných a vědí, jak v takové situaci postupovat (33).

#### *1.2.2 Personální standardy*

Stanovují personální zajištění služeb, neboť kvalita služby je přímo závislá na pracovnících a jejich dovednostech, vzdělání, vedení, podpoře a na podmínkách, které pro práci mají (33).

### **9. Personální a organizační zajištění sociální služby**

Stanovuje strukturu a počet pracovních míst, kvalifikační a jiné předpoklady, pravidla pro přijímání a zaškolování pracovníků. Pro uživatele se zvláštními potřebami pracuje příslušně vzdělaný a zaškolený personál (28).

**Kritérium a)** Je písemně stanovena struktura a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, a to vzhledem k druhu a kapacitě sociální služby (47).

### **Naplňování kritéria**

Pro jednotlivé pozice je vypracován popis práce, požadovaná kvalifikace a systém zastupitelnosti jednotlivých pracovníků. Výběr a přijímání nových pracovníků se řídí vypracovaným personálním plánem. Vedení získává informace o potřebě změn v personálním zajištění služeb od pracovníků (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel má písemně vypracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které stanoví oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců (47).

### **Naplňování kritéria**

Je stanovena organizační struktura, ze které jsou patrné vztahy podřízenosti jednotlivých pozic a velikosti pracovních týmů. Pracovníci znají svoji roli v týmu, vědí, za co nesou zodpovědnost, o čem rozhodují, mají podepsané pracovní smlouvy, náplně práce a platový výměr (15).

**Kritérium c)** Poskytovatel má písemná vnitřní pravidla, která se týkají přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem (47).

### **Naplňování kritéria**

Podle personálního plánu a vnitřních pravidel probíhá výběr a přijímání nových pracovníků. Nový pracovník je zacvičen podle stanoveného systému. Zná dobu trvání zácviku, osobu, která ho zacvičuje a způsob jakým bude hodnocen (33). Tato pravidla se týkají i externích spolupracovníků (28).

**Kritérium d)** Poskytovatel má také vypracována pravidla pro působení osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem, při poskytování sociální služby (47).

### **Naplňování kritéria**

Tito pracovníci uzavírají dohodu, ze které vyplývá jejich pracovní náplň, povinnosti, odpovědnost i povinnost mlčenlivosti. Pro svoji pozici jsou zaškoleni, mají konkrétní úkoly. Uživatelé vědí o jejich úloze na pracovišti (27).

## ***10. Profesionální rozvoj zaměstnanců***

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj pracovníků a pracovních týmů. Pro tyto účely existují postupy pro hodnocení pracovníků, obousměrná komunikace mezi pracovníky a vedením, existence programu dalšího vzdělávání pracovníků. Pracovníkům je vytvořena možnost konzultace s nezávislým odborníkem (28). Tato forma celoživotního učení zaměřená na rozvoj profesionálních dovedností a kompetencí, při níž je kladen

důraz na aktivaci vlastního potenciálu v bezpečném a tvořivém prostředí je nazývána supervizí (29).

**Kritérium a)** Poskytovatel vypracuje postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace (47).

**Naplňování kritéria**

Pracovníci vědí o pravidelném hodnocení, způsobu jeho průběhu a znají jeho výsledky. Pracovníci se aktivně podílejí na vypracování svého osobního plánu rozvoje, mají možnost prohlubovat si své znalosti a dovednosti (33).

**Kritérium b)** Existuje písemně zpracovaný program dalšího vzdělávání zaměstnanců (47).

**Naplňování kritéria**

Společně se všemi zaměstnanci je vytvářen plán dalšího vzdělávání. Pracovníci se účastní vzdělávacích akcí tak, aby získané poznatky dokázali zhodnotit v podpoře uživatele (33).

**Kritérium c)** Zařízení má definován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě (47).

**Naplňování kritéria**

Pracovníci vědí, na koho se mohou obracet a znají způsob domlouvání s pracovníky jiných týmů. Dokáží vyhodnotit, jaké situace mohou řešit samostatně a kdy je naopak potřeba vyjádření vedoucího (33).

**Kritérium d)** Poskytovatel má písemně vypracován systém, podle něhož postupuje při finančním a morálním oceňování zaměstnanců (47).

### **Naplňování kritéria**

Pracovníkům jsou známa kritéria hodnocení pro oceňování, které je používáno jako motivace k vyšším pracovním výkonům. Pracovníci vědí, kdy byli naposledy oceněni (za co, jakou formou) a vedoucí pracovníci to dokáží odůvodnit (33).

**Kritérium e)** Poskytovatel zajišťuje zaměstnancům podílejícím se na přímé práci s klienty podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (47).

### **Naplňování kritéria**

Podpora pracovníků v této oblasti je vnímána vedením jako běžná součást praxe. V zařízení je zavedena supervize. Pracovníci se jí aktivně zúčastňují, podílejí se na formulaci kontraktu, dokáží o supervizi požádat (33).

#### *1.2.3 Provozní standardy*

Definují podmínky pro poskytování sociálních služeb, a to prostory, kde jsou služby poskytovány, dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality (33).

### **11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

Je určeno místo a doba, které odpovídá cílům, charakteru služby a potřebám cílové skupiny. V tuto dobu je služba na určeném místě dostupná (28, 33).

**Kritérium** Poskytovatel určí místo, dobu a okruh osob, kterým bude poskytována sociální služba (47).

### **Naplňování kritéria**

Provoz zařízení se řídí dle stanovených pravidel (př. otevírací hodiny, přítomnost pracovníků) (33).

## ***12. Informovanost o poskytované sociální službě***

Zařízení informuje veřejnost o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů. Poskytuje informace, které usnadňují orientaci pro zájemce o službu a jiné subjekty, čímž přispívá k dostupnosti služeb (33).

**Kritérium** Poskytovatel má vypracován soubor informací o poskytované sociální službě a to tak, aby byly srozumitelné osobám, pro které je služba určena (47).

### **Naplňování kritéria**

V zařízení je k dispozici materiál, který obsahuje všechny uvedené základní informace. Tyto informace jsou veřejně přístupné a srozumitelné uživatelům. Za předchozí období mohou být dohledány i ve výročních zprávách (33).

## ***13. Prostředí a podmínky***

Prostředí a podmínky poskytování sociální služby musí odpovídat kapacitě, charakteru služby a potřebám uživatelů. Je důležité dbát na to, aby byly splněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb (33).

**Kritérium a)** Poskytovatel musí zajistit materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

**Kritérium b)** Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v důstojném prostředí (47).

### **Naplňování kritéria a) a b)**

Zařízení je bezbariérové a odpovídá svým charakterem životnímu stylu klientů. Nevyskytuje se zde zápach (ani z dezinfekčních prostředků) a špína. Jeho prostory jsou používány ke schválenému účelu. Chod zařízení se řídí dle vnitřních pravidel známých personálu i klientům (33).

#### **14. Nouzové a havarijní situace**

Poskytovatel musí zajistit, aby sociální služba byla bezpečná pro uživatele i pro pracovníky. Musí předcházet vzniku neočekávaných a nebezpečných situací. V případě jejich vzniku musí být správně a co nejrychleji řešeny **(23)**.

Zařízení má podrobně vypracovány nouzové a havarijní situace. Pracovníci jsou seznámeni s postupy, jimiž se mají v těchto situacích řídit a o proběhlých událostech je vedena dokumentace **(28)**.

**Kritérium a)** Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace a způsoby jejich řešení **(47)**.

##### **Naplňování kritéria**

Poskytovatel vypracoval pravidla, jak postupovat v případě mimořádných událostí. Má vyvěšeny plány únikových cest a označeny únikové východy. Existuje požární poplachová směrnice a evakuační plán **(33)**.

**Kritérium b)** S tímto postupem prokazatelně seznámí zaměstnance a klienty. Také vytváří podmínky, aby zaměstnanci a klienti byli schopni stanovené postupy použít **(47)**.

##### **Naplňování kritéria**

Provádí se proškolení zaměstnanců a cvičení požárního poplachu s evakuací. Pracovníci ví, na koho se obrátit v případě mimořádné události **(33)**.

**Kritérium c)** Je vedena dokumentace o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací **(47)**.

##### **Naplňování kritéria**

Je známa osoba odpovědná za vedení dokumentace mimořádných událostí, která vede průkaznou evidenci **(33)**.

## **15. Zvyšování kvality sociální služby**

Organizace má stanoven způsob kontroly, zda jsou poskytované služby v souladu s veřejným závazkem a zda naplňují osobní cíle uživatelů (28). Existuje způsob zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, do kterého jsou zapojeni jak uživatelé, tak i pracovníci (28, 33). Stížnosti jsou využívány ke zlepšování služeb (28).

**Kritérium a)** Poskytovatel musí průběžně kontrolovat a vyhodnocovat, zda způsob poskytování sociální služby je v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami a osobními cíli klientů (47).

### **Naplňování kritéria**

Cíle zařízení jsou definovány v měřitelných kritériích. Pracovníci vědí o nutnosti hodnotit poskytované služby. O změnách provedených v souvislosti s hodnocením existují doklady (33).

**Kritérium b)** Poskytovatel má písemná pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby (47).

### **Naplňování kritéria**

Zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanými službami probíhá podle stanovených pravidel. Sleduje se naplňování osobních cílů jednotlivých uživatelů (33).

**Kritérium c)** Do hodnocení poskytované sociální služby lze zapojit zaměstnance, další zainteresované fyzické a právnické osoby (47).

### **Naplňování kritéria**

Pracovníci ovlivňují zkvalitňování služeb, včetně pracovních podmínek. Zařízení zapojuje nejdůležitější zájmové skupiny do hodnocení služeb (33).

**Kritérium d)** Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby využívá poskytovatel jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby (47).



## **Naplňování kritéria**

V zařízení je zřejmá souvislost mezi vyřizováním stížností a zlepšováním kvality služeb (33).

### *1.2.4 Možné problémy při naplňování standardů kvality sociálních služeb*

Vzhledem k tomu, že v zákoně o sociálních službách není definováno, co je to kvalitní služba, může docházet ke ztížení srozumitelnosti toho, co to SQSS jsou, k čemu mají směřovat a co se splněním jednotlivých kritérií od poskytovatelů očekává. To vše může zvyšovat riziko formálnosti jejich naplňování. Potíže se pak mohou projevit při posuzování kvality služeb při inspekčních šetřeních.

Aby SQSS sloužily ke zvyšování kvality, je potřeba doplnit je o popis znaků kvality. Zejména vypracovat obsah jednotlivých standardů jako charakteristických znaků sociální služby. Dále by bylo nutné přepracovat některá kritéria, aby nevedla jen k mechanickému vytváření dokumentů a aby jejich naplnění znamenalo podstatný důkaz o kvalitě služby (17).

Největší potíže přináší zavádění změn (v systému sociálních služeb) zejména v pobytových službách. Dochází k tomu, že poskytovatelé se výrazněji soustředují na kvalitu ubytování než kvalitu služeb. Uživatelé mají stále nízký podíl na rozhodování. Kritériem kvality služby stále není kvalita života uživatelů, neboť klienti v pobytových zařízeních nežijí srovnatelným životem svých vrstevníků (7).

### *1.3 Předpoklady pro poskytování sociálních služeb*

V souvislosti s oprávněním k poskytování sociálních služeb se používají následující termíny:

**Licencování** znamená udělení oprávnění k výkonu služby, bez něhož není možné službu poskytovat. Subjekt udělující licence má možnost regulovat, kdo a jakou službu bude poskytovat.

Naproti tomu **akreditace** je založena na dobrovolnosti. Udělení akreditace znamená, že poskytovateli, který naplňuje určitá kritéria, bylo nějakou organizací (vybavenou příslušnými pravomocemi) vystaveno osvědčení. Akreditaci mohou udělovat i stavovské organizace **(28)**.

### **Registrace poskytovatelů sociálních služeb**

Sociální služby na území České republiky lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb, které vzniká rozhodnutím o registraci **(48)**. Každý poskytovatel sociálních služeb se musí registrovat **(17)**. Z registrační povinnosti jsou však stanoveny výjimky. Subjekty, které nepotřebují registraci jsou: osoba blízká nebo jiná fyzická osoba, která poskytuje osobě pomoc (pokud tuto činnost neprovádí jako podnikatel), a zdravotnická zařízení ústavní péče. Také fyzická nebo právnická osoba, která je usazena v jiném členském státě Evropské unie a poskytuje sociální služby dočasně a ojediněle, nemusí být registrována **(20)**.

Rozhodnutí o registraci vydává krajský úřad na základě žádosti o registraci **(48)**. U zařízení zřizovaných MPSV si o registraci rozhodne samo ministerstvo **(17)**.

Registraci obdrží jen ti poskytovatelé, kteří splní dané podmínky. Mezi ně patří mj. označení poskytovatele sociálních služeb, prokázání bezúhonnosti a odborné způsobilosti všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby. Registrace je odebrána poskytovatelům, kteří nenaplní povinnosti v oblasti SQSS. Tito poskytovatelé nemohou danou sociální službu dále poskytovat **(17)**.

Poskytovatelé sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci jsou zapsáni v registru, který vede krajský úřad **(48)**. Registr poskytovatelů sociálních služeb představuje aktuální seznam všech poskytovatelů sociálních služeb na území České republiky. Jeho účelem je získání ucelených informací o jednotlivých poskytovatelích, o druzích sociálních služeb a jejich územní dostupnosti. Pouze poskytovatelé, kteří jsou zapsáni v registru, mají právo požádat o dotaci a povinně podléhají inspekci sociálních služeb **(20)**.

Tento registr je veden v listinné a elektronické podobě. Správcem elektronické podoby registru je MPSV **(48)**. Část registru je veřejně přístupná **(17)**.

#### ***1.4 Inspekce poskytování sociálních služeb***

Inspekce poskytování sociálních služeb slouží jako nástroj k zajištění kvality služeb a ke kontrole práv uživatelů, kteří sociální služby využívají. Hodnocení kvality probíhá podle SQSS uvedených v příloze č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Jednotlivá kritéria SQSS se hodnotí body a procentuálním součtem všech získaných bodů. Maximální počet, kterého lze dosáhnout u jednotlivého kritéria, jsou 3 body. U kritérií, která jsou zásadní, je nutné získat 3 nebo 2 body. Když je hodnocení nižší, kritérium není naplněno, služba nesplňuje požadovanou kvalitu a inspekci neprojde (7).

Provádění inspekce se opírá o zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole (7). Vykonává ji u registrovaných poskytovatelů místně příslušný krajský úřad nebo MPSV (poskytovatelé sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele) (48).

Předmětem inspekce je plnění podmínek stanovených pro registraci, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalita poskytovaných sociálních služeb (48).

Inspekci provádí inspekční tým, který je zpravidla tříčlenný, u velkých zařízení může být i vícečlenný (7, 48). Vedoucí inspekčního týmu je vždy pracovník krajského úřadu nebo MPSV (u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele či zakladatele) a rozhoduje o složení inspekčního týmu (7). K provádění inspekce mohou být přizváni specializovaní odborníci. Inspektor nesmí být v pracovněprávním vztahu k poskytovateli, u něhož vykonává inspekci. O výsledku inspekce je pořizována inspekční zpráva (48). Vedoucí inspekčního týmu seznámí poskytovatele s obsahem inspekční zprávy a poučí jej o možnosti podat odůvodněné námítky v písemné formě (7).

Poskytovatelé často vnímají inspekci jako nástroj kontroly a represe. Podstatou inspekce je zejména podpora dobré praxe a motivace poskytovatelů k žádoucím změnám, možnost poskytovanou službu zlepšit a zkvalitnit na základě postřehů a doporučení (7).

### *1.4.1 Typy inspekce*

Rozlišujeme tři typy inspekci:

**Inspekce typu A** – jejím cílem je kontrola celkové úrovně poskytované sociální služby. Kontrolní činnost musí vždy obsahovat kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů a kontrolu kvality podle SQSS.

**Inspekce typu B** – je zaměřena na kontrolu naplnění opatření poskytovatele přijatých na základě zjištění v rámci inspekce typu A. V odůvodněných případech lze vypustit kontrolu registračních podmínek, pokud v nich nebyly zjištěny nedostatky a nedošlo v nich ke změnám.

**Inspekce typu C** – cílem je prověření podnětu nebo stížnosti na poskytovatele, prověření vybrané oblasti kvality služeb a prevence. Tento typ inspekce může sloužit jako nástroj prevence k zajištění požadované kvality v období mezi inspekcemi typu A (7).

### *1.5 Charakteristika území Plzeňského kraje*

Plzeňský kraj je s rozlohou 7561 km<sup>2</sup> třetím největším krajem v České republice. Počtem obyvatelstva se však řadí až na deváté místo. K 30. září 2009 žilo na jeho území 571 515 obyvatel (8).

Plzeňský kraj má značnou nerovnoměrnost osídlení a malý výskyt větších sídel. Zejména v příhraničních oblastech žije značná část obyvatel ve venkovském prostředí. Toto ovlivňuje prostorové zastoupení jednotlivých sociálních služeb a jejich přesnou náplň. V případě venkovských regionů je třeba počítat s menšími cílovými skupinami a s menším zastoupením specializovaných služeb. Výskyt menších sídel může naznačovat, že v řadě menších obcí je sociální situace osob závislých na pomoci řešena s využitím jiných zdrojů než je sociální služba (např. sousedská výpomoc) (21). S klesajícím počtem obyvatel v komunitě se zvyšuje sociální kontrola, vzájemná pomoc a klesá nutnost některé sociální aktivity organizovat shora nebo je profesionalizovat.

Na druhou stranu se v menších sídlech zhoršuje věková skladba a zvyšuje se podíl obyvatel, kteří péči potřebují (39).

#### *1.5.1 Střednědobý plán rozvoje Plzeňského kraje*

Předpokladem pro úspěšné zabezpečení sociálních služeb na území jednotlivých regionů je institut střednědobého plánování sociálních služeb. Jeho výsledkem by mělo být zefektivnění sítě sociálních služeb (14).

Podle probíhajících procesů komunitního plánování v jednotlivých centrech Plzeňského kraje byly zjištěny následující závěry vztahující se k pobytovým službám:

Jako nejzřetelnější priorita na rozšíření pobytových služeb je zmiňována výstavba domů pro seniory (v některých regionech jsou už navrženy konkrétní záměry). Dále se jedná o navýšení stávajících kapacit i u odlehčovacích služeb, týdenního stacionáře, domova se zvláštním režimem a chráněného bydlení. Zmíněny jsou požadavky na služby sociální rehabilitace, azylového domu.

U služeb sociální péče byla sledována možnost využití počtu přiznaných příspěvků na péči a údajů o využití příspěvku (zda je využíván na zajištění sociální služby, pomoci osoby blízké nebo jiné a nebo jejich kombinaci) pro porovnání s kapacitami stávajících služeb. Podle proběhlých sociálních šetření se ukázalo, že se skutečné využití příspěvku může odlišovat od sumarizovaných údajů, které příjemce ohlašuje příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností. Často příjemci žijící v domácnosti uvedou využití příspěvku pouze na zajištění pomoci osobou blízkou, avšak někdy sociální službu (v kombinaci s péčí osoby blízké) také využijí.

V Příloze 2 je zachyceno regionální rozmístění ambulantních a pobytových služeb sociální péče v kraji. Nejvíce zastoupené v jednotlivých regionech kraje jsou služby domovů pro seniory a domovů pro osoby se zdravotním postižením. Dohromady mají tato zařízení v Plzeňském kraji kapacitu 2972 lůžek. Domovy se zvláštním režimem s kapacitou 326 lůžek jsou zastoupeny pouze v rámci obce s rozšířenou působností Plzeň a Rokycany. Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče mají kapacitu 116 lůžek. Méně zastoupenými sociálními službami pak jsou chráněné bydlení, odlehčovací služby a týdenní stacionáře.

Zastoupení vybraných služeb sociální prevence zachycuje Příloha 3. Je zde výrazný nepoměr mezi rozmístěním služeb ve městě Plzni a zbytkem území kraje. Tím se stává podstatná část těchto služeb nedostupnou nejen z důvodu dopravní obslužnosti, ale i nízké kapacity některých typů služeb **(21)**.

#### *1.5.2 Rozvoj pobytových služeb v Plzeňském kraji*

Podle Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji byly stanoveny následující priority v oblasti pobytových sociálních služeb:

Podpora udržení stávající kapacity služeb domovů pro seniory, domovů pro osoby se zdravotním postižením a domovů se zvláštním režimem, vznik a rozšiřování odlehčovacích služeb, týdenních stacionářů a chráněného bydlení.

Podpora úprav a modernizace stávajících objektů, ve kterých jsou poskytovány pobytové služby, s cílem naplnění požadavků na poskytování sociálních služeb v souladu se SQSS a zákonem o sociálních službách.

Při zjišťování priorit v jednotlivých obcích Plzeňského kraje byly stanoveny následující náměty k chybějícím službám:

V regionu chybí sociální služba pro osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, případně zdravotního postižení a zároveň bez příjmů a sociálního zázemí. Jednalo by se tedy o kombinaci služeb sociální prevence a sociální péče.

Neexistuje zařízení, které by zajišťovalo služby pro osoby opouštějící psychiatrickou léčebnu, jiná zdravotnická zařízení, pobytová zařízení či výkon trestu odnětí svobody. Jednalo by se o zařízení odpovídající sociální službě dům na půl cesty.

Objevil se také důraz na větší propojení sociálních a zdravotních služeb **(21)**.

## **2 Cíle práce a hypotézy**

### ***2.1 Cíl práce***

Cílem práce je zjistit, s jakými problémy se při zavádění standardů kvality sociálních služeb potýkají pobytová zařízení v Plzeňském kraji. Dílčím cílem práce je nastínění možných variant řešení, jak optimalizovat daný stav.

### ***2.2 Hypotéza práce***

Vzhledem ke kvalitativnímu typu výzkumu bude hypotéza stanovena v závěru šetření.

## 3 Metodika

### 3.1 Použitá metoda

Pro získání dat jsem použila kvalitativní typ výzkumu. Kvalitativní výzkum je takový, kdy výsledků není dosahováno pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace (44).

Při kvalitativním výzkumu provádí sběr dat a jejich analýzu primárně výzkumník (37).

Pro dosažení cílů práce jsem zvolila metodu dotazování, techniku polořízeného rozhovoru a obsahovou analýzu dokumentů.

#### 3.1.1 Polořízený rozhovor

Rozhovor je vzájemnou interakcí mezi respondentem a tazatelem (face to face). Při rozhovoru výzkumník získává informace prostřednictvím otázek, které směřují ke zjištění skutečností vztahujících se ke zkoumanému tématu (oblasti). Charakteristický je jednosměrný tok informací.

Jednou z variant rozhovoru je polořízený (polostandardizovaný) rozhovor. Je specifický tím, že výzkumník má k dispozici pouze hrubý seznam otázek, ale může se ptát i na další okruhy (2).

Náročnost zvládnutí rozhovoru je rozdílná podle tématu, kterému se věnujeme, podle požadované hloubky informačního záměru, typu nástrojů a pomůcek a také podle typu respondentů (2). Technika rozhovoru je také velice pracná a časově náročná. Anonymita je pro respondenty málo přesvědčivá. Na druhou stranu jsou na jejich iniciativu kladeny menší nároky, je pro ně obtížné vynechat odpovědi na některé otázky. Úspěšnost dokončených rozhovorů je však vyšší než při použití dotazníků.

Při provádění rozhovorů se může objevit zkeslení vyvolané tazatelem. Respondent nesprávně porozumí naší otázce, nepochopí ji přesně v tom významu, který měl na mysli výzkumník. Respondent se musí rozhodovat, jak odpoví. Někdy pro něj může



být obtížné vyslovit určitou nepříjemnou alternativu. Zároveň v případě rozhovoru zkoumaná osoba vždy ví, že je předmětem výzkumu a na tomto podkladě mohou vznikat různé typy zkreslení (9).

Zabránit možnému zkreslení lze prostřednictvím předvýzkumu. Předvýzkum je prováděn na malém vzorku cílové populace. Předvýzkumem testujeme nástroje, které hodláme použít ve vlastním výzkumu. Cílem je ověřit srozumitelnost a jednoznačnost otázek. Určitá otázka může být pro nás zcela přijatelná, zatímco pro jiné skupiny v populaci může být velice iritující (9). Předvýzkum byl proveden ve dvou zařízeních. Na jeho základě byly některé otázky vyloučeny a jiné vhodněji naformulovány.

### *3.1.2 Obsahová analýza dokumentů*

Jedná se o analýzu jakýchkoliv dokumentů, které nejsou vytvořeny pro účely našeho výzkumu (2). Může se jednat například o psané dokumenty.

Obsahovou analýzou rozumíme objektivní analýzu sdělení jakéhokoliv druhu. Může se zabývat obsahem sdělení, jeho formou, autorem i adresátem (9).

V tomto případě se jednalo o SQSS a další dokumenty vztahující se k nim (např. interní směrnice, ceníky poskytovaných sociálních služeb).

### *3.2 Charakteristika výzkumného souboru*

Výzkum probíhal v únoru a březnu 2010 ve vybraných pobytových zařízeních sociální péče v Plzeňském kraji. Zařízení byla zvolena náhodným víceetapovým výběrem z elektronické formy Registru poskytovatelů sociálních služeb. Nejprve byly vybrány čtyři typy pobytových sociálních služeb, a to: domov pro osoby se zdravotním postižením, chráněné bydlení, domov pro seniory a azylový dům. Následně jsem zvolila vždy dvě zařízení, která poskytují stejný typ sociální služby.

Celkem jsem oslovila 10 zařízení, z nichž 8 souhlasilo s provedením výzkumu.

V dalším textu tato zařízení uvádím z důvodu anonymity pod písmenným označením.

▪ **Zařízení A**

Cílová skupina: osoby s mentálním postižením (ve věku 18 – 40 let při vstupu)

Kapacita: 3 byty pro 8 klientů

Poskytované sociální služby: chráněné bydlení

▪ **Zařízení B**

Cílová skupina: osoby s kombinovaným postižením, osoby s tělesným postižením

Kapacita: 35 míst pro službu chráněné bydlení

Poskytované sociální služby: chráněné bydlení

▪ **Zařízení C**

Cílová skupina: senioři

Kapacita: 357 klientů

Poskytované sociální služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem

▪ **Zařízení D**

Cílová skupina: senioři

Kapacita: 284 klientů

Poskytované sociální služby: domov pro seniory, domov se zvláštním režimem

▪ **Zařízení E**

Cílová skupina: oběti domácího násilí, osoby bez přístřeší, osoby v krizi

Kapacita: 29 bytových jednotek

Poskytované sociální služby: azylový dům

▪ **Zařízení F**

Cílová skupina: oběti domácího násilí, oběti trestné činnosti, osoby bez přístřeší osoby v krizi, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách, rodiny s dítětem/děťmi

Kapacita: 18 bytů

Poskytované sociální služby: azylový dům

▪ **Zařízení G**

Cílová skupina: osoby s mentálním postižením (střední až hluboká mentální retardace) ve věku od 3 do 35 let

Kapacita: 44 klientů

Poskytované sociální služby: domov pro osoby se zdravotním postižením

▪ **Zařízení H**

Cílová skupina: osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, senioři

Kapacita: 147 klientů

Poskytované sociální služby: domov pro osoby se zdravotním postižením

V zařízeních byly provedeny polořizené rozhovory s vedením (ředitel, vedoucí zařízení) nebo se sociálními pracovníci podléjícími se na zavádění standardů. Délka trvání rozhovoru byla okolo 30 minut. Okruhy otázek pro rozhovor jsou uvedeny v Příloze 4. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a následně ještě týž den přepisovány.

V zařízeních byla dále provedena analýza prováděcích dokumentů, kterými byly jak samotné SQSS, tak vzory jednotlivých řízených dokumentů.

Při provádění výzkumu se vyskytla neochota respondentů v zařízení B odpovídat na některé otázky. Přestože jim byl představen cíl diplomové práce a zdůrazněna anonymita výzkumu, nebylo dosaženo na některé otázky uspokojivých odpovědí pro

vyhodnocení výzkumu. Zařízení se pravděpodobně mohlo obávat nějaké sankce, postihu. Jak uvádí Disman (9), respondent se často musí rozhodnout, jak odpoví a zda vůbec bude odpovídat pravdivě. Někdy může být pro respondenta daná alternativa odpovědi spojena s představou sankce. Přesto bylo zařízení dále zařazeno do výzkumu.

## 4 Výsledky

Otázka 1 a 2: V jakém stádiu máte zavedeny SQSS ve Vašem zařízení? Která kritéria jednotlivých SQSS naplňujete?

**Zařízení A:** „Naplňujeme všechny povinná kritéria a nepovinná kritéria jsou rozpracována. Máme je, ale ještě nejsou úplně dotažené do konce. Ještě u nich neproběhl vnitřní proces schvalování, ale jsou vypracována.“

**Zařízení B:** „No já si myslím, že máme naprosto všechny. ...ke standardům jsou na síti (internet) zveřejněné materiály, jsou tam metodické pokyny, jsou tam směrnice... Takže byly zveřejněny, přístupný všem zaměstnancům i teda uživatelům.“

**Zařízení C:** „Máme zavedeny všechny, i ty nepovinné, určitě...“

**Zařízení D:** „No já bych řekla, určitě v nějakých 95 % jsou zavedeny. Zbývajících 5 % nebylo v podstatě jenom tím, že nebyly ještě dořešené různé administrativní věci anebo praktické. Na těch právě teď pracujeme.“

**Zařízení E:** „Máme všechny.“

**Zařízení F:** „Pracujeme na nich. Leccos už je zpracováno. Tím, že něco uděláme, zjistíme, že to podle toho nefunguje, takže to zase předěláváme. Přiznám se, že je nemáme od počátku, co mají být. Děláme na nich tak třetí rok. ...chybí nám z nich hodně, ale v podstatě za tu dobu, co na nic děláme, tak si myslím, že jsme to zvládli jakoby dobře.“

Povinná ano. Nepovinná ještě ne. Pracujeme na nich, vždycky vyplyne něco, co je potřeba dodělat...“

**Zařízení G:** „My jsme na nich začali pracovat od zavedení toho zákona, takže máme všechny standardy s tím, že na nich průběžně pracujeme.“

**Zařízení H:** „Máme je zavedeny a neustále na nich pracujeme. Předěláváme je neustále podle změn. Když se udělají nějaké změny nebo zjistíme, že něco nevyhovuje, tak pořád na nich pracujeme. Pořád nejsou hotový, jsou pořád rozpracovaný....“

Otázka 3: Kdo je ve Vašem zařízení zodpovědný za zavádění SQSS? Kdo se na tomto procesu podílí?

**Zařízení A:** „Za program je to vedoucí služby, ale úplně centrálně za celou Diakonii je to metodička.

Podílí se na nich pracovníci, kteří pracují na poloviční úvazek a jsou zároveň studenty sociální práce. Ve škole se učí, jak to má vypadat a na základě toho zpracovávají podklady. Vyjadřují se k tomu všichni pracovníci.“

**Zařízení B:** „Za každou službu vedoucí služby i koordinátor.

Podílí se na tom všichni (ředitel, sociální pracovnice, pracovníci v sociálních službách, zástupci uživatelů).“

**Zařízení C:** „Za zavádění odpovídají vedoucí domovů (domov pro seniory a domov se zvláštním režimem).

Jinak na nich pracuje realizační tým jako užší nástroj a podílí se na tom samozřejmě i všichni zaměstnanci v přímé péči.“

**Zařízení D:** „Odpovídá vždy vedoucí toho zařízení.

Je to kolektivní spolupráce. ...jinak my máme standardy vypracované pro celý Městský ústav sociálních služeb.... když se tvořily, tak to byla kolektivní práce všech vedoucích zaměstnanců jednotlivých zařízení... ale každý samozřejmě má specifikum pro to své zařízení.“

**Zařízení E:** „Vedoucí pracovník tady toho domova je zodpovědný za zavádění standardů. Metodika nemáme.

Tady všichni pracovníci. Je tady vedoucí a pět sociálních pracovníků, který jsou si vlastně na roveň.“

**Zařízení F:** „Zavádění standardů, tak v podstatě na starosti je má jiná kolegyně (sociální pracovnice), ale za revize a obnovu jsem zodpovědná já (vedoucí zařízení).

Všichni, sociální pracovníci, já, vytvoříme, dáme do oběhu, poradíme se o tom, pak to dáváme pracovníkům stále služby, kteří se k tomu mohou vyjádřit a pracujeme na tom.“

**Zařízení G:** „Za zařízení by to měla být vedoucí, ta na tom pracuje. Ta je v současné době na mateřské, takže to převzala zástupkyně vedoucí.

Průběžně na tom pracujeme všichni jako sociální pracovnice, vedoucí sociálního oddělení, vedoucí zdravotního oddělení.“

**Zařízení H:** „Já (sociální pracovnice) a ředitel.

Podílí se všichni zaměstnanci, kteří poskytují tu péči nebo kterých se to týká. Vedoucí pracovníci sbírají podněty, otázky od těch řadových zaměstnanců. Zjišťují, jak by si to oni představovali a pak teda v užším týmu to dáváme do papíru, přímo do té finální podoby.“

Otázka 4: Které SQSS se Vám zaváděly nejlépe a proč (max. 3) ?

**Zařízení A:** „To nevím, pro ten provoz jsou nutný v podstatě všechny. Když to děláte, zjistíte, že je potřebujete všechny. My jsme je zaváděli podle nutnosti, že je potřeba nejdřív udělat jednání se zájemcem, pak se musí vytvořit smlouvy. No asi takovéhle, prostě o tom provozu, nějaké provozní a pak technického rázu. Ty které vplynuly v průběhu provádění služby.“

**Zařízení B:** „*Ted'ka mě nic nenapadá, že by s něčím byli nějaké..., s nějakým konkrétním standardem vyloženě nějaký problém.*“

**Zařízení C:** „*Začínali jsme úplně s tím nejjednodušším, protože většina z těch pracovníků v přímé péči ani nevěděla, co na nich chceme před těma pěti lety. Takže jsme začali od těch technicky nejjednodušších jako jsou nouzové a havarijní situace, to byl náš první standard. Zvolili jsme ho proto, protože za prvé jsme měli už takové ty podklady, které vyplývaly z toho provozu zařízení, kdy máte různé směrnice apod. a trochu do těch standardů kvality vlastně zasahovaly. ...pro ten personál, který se jimi má řídit, byly takové nejvíce představitelné, konkrétní.*

*Pak jsme začínali stížnostmi (standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby), a pak už to jelo dál, navazovalo a prolínalo. Takže individuální plánování určitě a všechny ostatní.*“

**Zařízení D:** „*...docela bezbolestné byly nouzové a havarijní situace, protože spousta těch věcí už se za tu dobu existence v tom zařízení stalo, takže jsme věděli úplně přesně, jak je řešit, jenom se to dalo dohromady.*

*Určitě jednání se zájemcem o službu, protože to se v podstatě dělalo. Takže tam se akorát doplnily ty novější věci.*

*Asi taky to porušování těch práv uživatelů (standard č. 2 Ochrana práv osob), kdy jsme z toho měli strach a když jsme si na to sedli, tak jsme to dali vlastně velice rychle dohromady. ...že člověk nevěděl, co si pod tím pojmem má představit, co tam všechno patří, ...máme konkrétně zpracovaný metodický pokyn, který je tak konkrétní, že vlastně uvádí opravdu všechny situace nebo domnívám se, že teda aspoň většinu, který můžou nastat, jak je řešit a díky tomu jsme si všichni uvědomili, že vlastně spousta těch věcí může porušovat práva uživatelů, aniž by byli špatně míněný ze strany toho poskytovatele... ale tím že se definovaly, tak se zase mnoho věcí zlepšuje, ...byla taková ta profesní slepota ...triviální věci se definovaly, připomínají se, lidi to musí umět, ...někdy pravidla základní lidské slušnosti lehce vymizí hlavně v těch institucích, takže k tomu si myslím, že to bylo dobré.*“



*Prostředí a podmínky, ty šly také dobře.“*

**Zařízení E:** *„...když nastaly ty standardy, tady nenastal žádný zlom, práce se nezměnila... To co už se třeba dělalo, tak ty standardy to vlastně jenom definovaly a podporovaly....akorát tvorba individuálních plánů, které předtím nebyly..., ale vlastně ta práce s těmi klientkami byla stejná, takže se to třeba akorát začalo zapisovat.“*

**Zařízení F:** *„...my jsme si sedli ve čtyřech lidech, rozdělili jsme si těch 15 standardů podle toho, co k čemu, kdo víc jakoby inklinuje, kdo jakoby se tomu víc věnuje... nemůžu mluvit za kolegyně, já jsem dělala standardy 14, 2 (Nouzové a havarijní situace, Ochrana práv osob) a 1 (Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb), takže mě se na nich dělalo v podstatě dobře.“*

**Zařízení G:** *„Tak asi ten první (Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb), to bylo takový to obecný, to poslání, cílová skupina, takže to bylo vymezení a definování těch pojmů, ...cílovou skupinu jsme vybrali podle toho, co tu jakoby máme, co jsme schopný svým způsobem vlastně poskytnout... takže víceméně jako praxe a zkušenosti.*

*Pak asi smlouva a jednání se zájemcem o službu. To jsou takové, co vychází z praxe. ...smlouva je daná zákonem, takže tam bylo jasné co tam má být, ...jednání se zájemcem to vyplynulo z každodenní práce.“*

**Zařízení H:** *„Personální (standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby a standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců), ty se asi zaváděly dobře, tam to bylo celkem jasné. A potom takové ty jednodušší, jednání se zájemcem o službu nebylo a smlouva. Tam bylo taky ze začátku docela dost informací. ...museli jsme od roku 2007 dávat ty smlouvy, takže to jsme řešili jako první, bylo to podle provozu..., také nastalo nějaké jednání se zájemcem o službu. ...personální jsme i dělali, akorát, že se to nazývalo jinak, tak to muselo být vedené v nějaké formě.“*

Otázka 5: Které SQSS se Vám zaváděly nejhůře a proč (max. 3) ?

**Zařízení A:** „*No asi takové jako třeba ty krizové standardy (standard č. 14 Nouzové a havarijní situace), kdy je potřeba zajistit, co všechno by se mohlo stát, něco jakoby imaginárního. Na druhou stranu si něco připravujete, pak to sepíšete a za rok zjistíte, že vám chybí další situace, které jste tam neošetřili.*“

**Zařízení B:** „*Mě nic nenapadá, že by byl nějaký jeden se kterým se třeba... Vím, že dvojka (standard č. 2 Ochrana práv osob) byla taková trošku svízelnější, ale...*“

**Zařízení C:** „*Nejhůře možná, když se na to podívám zpětně, ty které nejvíce kontrolujeme, jako je 2 - Ochrana práv osob v praxi. Všichni jsme tu teorii včetně pracovníků věděli, ale s určitými maličkostmi se potýkáme i dodneška. Byli jsme zvyklí na určitý styl práce a vůbec jsme si třeba neuvědomili, že ty práva porušujeme, takové jednoduché kroky, jako je klepání, oslovování a podobně, tak ty nám dělali nejvíce problémy v praxi naplňovat. ...papírově jsme měli všechno, ale takové to, aby ty lidi se chovali a pracovali podle toho.*

*Individuální plánování, určitě, potýkáme se s tím neustále. Už během těch pěti let, co na něm pracujeme, tak se snažíme hledat tu nejlepší cestu nebo různé postřehy i v jiných zařízeních, i u nás jsme sami inovovali a pořád se tak nějak s tím potýkáme. Problematika se týká ve vztahu ke klientovi. Je tam problém v komunikaci s klientem, kdy pracovníci přijdou a řeknou jdeme plánovat, jaký máte osobní cíl. ...nevhodnými otázkami a blok se postaví mezi toho klienta, ...někdy až negativně, zvlášť seniori, kteří si tam udělají tu bariéru a třeba ani nechtějí jít do toho, ...hodně velký problém je stanovování i formulace osobních cílů, pořád se v tom hledá až moc velká věda a my jako management se snažíme, aby to bylo samozřejmě i papírově podložené, ...ta administrativa je tak velká u toho personálu v přímé péči, že je to doopravdy zatěžuje a někdy tím i neprávem argumentují.*

*Poslání a cíle (standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb), to bylo obtížné definovat pro pracovníky. Pracovali jsme na tomto standardu dlouho. Pořád jsme ho připomínkali a vracel se nám s připomínkami od pracovníků.“*

**Zařízení D:** *„Plánování a průběh služby (standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby), ne že by se zavádělo špatně, ale tam jsme potom začali vlastně zavádět počítačový systém, čtečky. Když byl standard zavedený, tak jsme ještě nevěděli, že budou ty čtečky. ...dneska se všechna práce načítá, takže tam je to docela jednoduchý, že se vlastně všechno zaznamenává, je to všechno v počítači, ...ale s tím programem, který se zaváděl, tak to bylo docela obtížný, protože jsme možná dva nebo tři měsíce tady všichni seděli a dávali jsme dohromady naplnění toho programu, od příjmu toho uživatele až po individuální plán, to všechno, ...takže s tím byla strašná práce, ale bylo to o tom, že vlastně standard byl tak nějak hotový, teď do toho přišel ten program, takže pak se to zase předělávalo.*

*Třeba stížnosti, to se bralo jako normálně. Tady Vám uživatelka zaklepala na dveře, přišla si na něco stěžovat. Takže jsme šli a vyřídilo se to. Teď vlastně se k tomu zavedl sešit, kde se všechno muselo vypisovat plus k tomu zvláštní papíry. Musíte ty uživatele upozornit na to i jaké vůbec mají možnosti si ty stížnosti dávat. Ale je s tím práce, že jo. Protože musí se tomu věnovat nějaký zaměstnanec, který tu stížnost pomůže sepsat, dát to dohromady, odevzdat. Teď je 14 dní, aby se ta stížnost vyřídila. ...bylo to jednodušší, ...teď ne, teď je tam nějaká taková ta agenda. Takže to bylo taky než jsme to dali dohromady.*

*Možná ta jednička (standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb) samotná. ...takže asi všechny ty papíry než se daly dohromady, byla tam spousta těch listin, který ani nezáleželi vyloženě na našem zařízení, ale čekalo se třeba, než to dorazí z ředitelství, ...jenom spíš z takové té legislativy, je tady strašně těch dokumentů.“*

**Zařízení E:** *„Já jsem právě říkala, že praxe byla vlastně stejná, ty standardy to jenom potvrdily a definovaly to, co už jsme dělali nebo jsme něco jakoby třeba vylepšili ještě. Ale v podstatě ta praxe zůstala stejná.“*

**Zařízení F:** „*Nejhůř se nám vypracovávají personální, tuším, že 9 a 10 (standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby a standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců). ...to jsme neměli nikterak nastaveno jakoby celá organizace. ...začali jsme je dělat až před třemi lety a tím, že je víc zařízení, tak nejdou udělat jednotně. Takže v podstatě si u nás vytváří Klokánky zvlášť standardy, terénní pracovníci poboček zvlášť a azylové domy zvlášť. Je pro nás obtížné je formulovat. ...tady si je děláme tak, jak v podstatě funguje naše zařízení.*

*Standard 1, vyhledat co je nejdůležitější. ...formulovat všechno tak, jak má, od toho se potom odvíjí to ostatní.*

*Individuální plánování, to nám tedy také dalo zabrat. ...sestavit to tak, aby formuláře vyhovovaly více pracovníkům. Pro mě je to v tom, že každý z pracovníků má jiný styl práce. Udělat jakoby formulář, aby se to dělalo jednotně. ...shodli jsme se jednoznačně na tom, že individuální plán je výborná věc. Dá klientům představu, co vlastně chtějí a spojí se termíny. Hodně nám ulehčilo, celkově standardy hodně práci ulehčí.“*

**Zařízení G:** „*Nejhůř asi 2. (standard č. 2 Ochrana práv osob), ty práva. Bylo obtížné definovat práva. No a narážíme tady na to, že máte definovaný práva, ale už tam nejsou definovaný jakoby povinnosti. Takže vlastně to vypadá jakože, my na ně nemáme vlastně ani výchovně působit, protože oni když nechtějí, tak to dělat nemusí. ...narážíme i na mentální a fyzický věk tady u nás, protože standardy jakoby počítají s fyzickým věkem než s mentálním, takže vlastně oni sice jsou to dospělí, ale jsou to vlastně jakoby mentální děti, ...jakoby ty ani nechápou ty práva někdy. Takže na to narážíme.*

*A ještě individuální plánování. Ted' mě napadá, že to je možná taky ten standard, který nám dal nejvíc zabrat, protože víceméně nikdo přesně nevěděl, jak to správně dělat. Nejdřív jsme vycházeli z individuálních plánů školy. Pak jsme tady měli školení na individuální plánování, kde nám naznačili, jak se to má dělat. Pak se stanovily cíle s těmi uživateli, kteří komunikují, takže jsme si to řekli. A ti co nekomunikují, tak se víceméně vycházelo ze zkušeností z práce s nimi nebo se zákonnými zástupci, i když ti tady moc nefungují.*

*Jinak nějaký problém nebyl. Myslím si, že další byly bez problémů.“*

**Zařízení H:** „*Tak ten 1. (standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb) je takový všeobecný, zase se z něj potom vychází. ...je takový důležitý...to už se předělával asi čtyřikrát...veškerá ta kritéria, tam jsou ty poslání, cíle, zásady a to se nám na počátku nejdřív tak prolínalo jedno s druhým, než jsme se usilovným pátráním a školením... Tak si myslíme, že teďka to máme dobře, ale určitě to budeme znovu předělávat.*

*Individuální plánování, to jsme taky předtím neměli. Měli jsme jiné formuláře, jinak jsme to nazývali. ...říkali jsme: „Individuální plánování a co to je?“ ...zabředli jsme do toho, takže nejdřív jsme to asi vzali za špatný konec, ale pak jsme vlastně zjistili, že už jsme to dělali, psali jsme to, ...dát to do nějaké formy, nějak to dát dál těm pracovníkům, ...než jsme pracovníky naučili vůbec neříkat jim, že si musí dávat nějaké cíle, ale prostě formou rozhovorů zjistit, jaké mají potřeby, co by si přáli, dohodnout se, co by chtěli, aby se jim poskytovalo, ...pochopení, přijetí, že je třeba podporovat než něco provádět, tak to bylo třeba taky na počátku problém, ...myslím si, že teďka už hodně pracovníků zjistilo, nejen že je dobrý všechno dělat za klienty, ale spíš je podporovat v tom, aby se snažili sami to dělat. Individuální plánování pomohlo v tom, že se to dělá trochu lépe. Možná, že se to zaměřuje na ty potřeby těch klientů a podporuje je v tom. Dřív to bylo, že se jim to dělalo, nekoukalo se, že by se to mělo zlepšit, podporovat je v něčem.“*

Otázka 6: Narazili jste v průběhu zavádění SQSS na problémy (obtíže)? Čeho se týkaly?

Otázka 7: V případě, že ano, jakým způsobem se Vám podařilo tyto bariéry překonat?

#### **Zařízení A:**

Otázka 6: „*V první fázi je to tak, že se to rozjždí a vy si stanovíte, co byste mohli dělat. Potom, když tam vstoupí ostatní pracovníci, aby spolupracovali na nějaké aktualizaci, tak je tam většinou jakoby střet, aby se všichni shodli v jednom směru na tom, co je vlastně cílem, co je posláním té sociální služby. Tak to bylo asi nejtěžší.*

*Spíš obtíže, co se týká časové náročnosti. Že některé je potřeba dotáhnout a ještě pořád nejsou dotažené do konce. Chce to zklidnění a čas, sednout si k tomu a věnovat se tomu třeba půl roku. Je to taková mravenčí práce. “*

Otázka 7: „Stanovili jsme si konkrétní termíny.“

#### **Zařízení B:**

Otázka 6: „Ne, nenarazili... “

#### **Zařízení C:**

Otázka 6: „Narazili jsme určitě na to, že to přineslo spoustu papírování a především personál v přímé péči argumentuje, že je to zdržuje od přímé práce s klienty. To byl asi největší problém. A je to samozřejmě i to, že to bylo něco nového, něco se od nich chtělo. ...ale máme zkušenosti, že když se to podá dobrou formou, když ten kolektiv v přímé péči do toho i zasáhne, dá se jim ta zodpovědnost, kdy oni můžou o něčem rozhodovat, něčím přispět v dobrým, takže to je zase snazší.“

Otázka 7: „Podařilo se nám je překonat správnou argumentací. Když máte zkušenost, postřehy i z jiných zařízení, kde to jde. ...osvědčilo se nám, že když jede i některý personál z přímé péče na vzdělávací akce, tak i to nám pomáhá, ...on to vlastně pak šíří na jiné úrovni (pracovník v přímé péči – pracovník v přímé péči než pracovník a jeho nadřízený), Neustálá argumentace, že ten trend sociálních služeb je takový, že to je přínos pro sociální služby a pro pracovníky. Ještě jsme zhruba před třemi lety zavedli supervizora, takže i ve spolupráci se supervizorem.“

#### **Zařízení D:**

Otázka 6: „Vždycky je problém otočit myšlení těch zaměstnanců. ...protože tamti v těch nižších pozicích to berou jako nutné zlo, ...než pochopili, že jsou to věci, které dělají, které stejně znají, ...brali to jako, že takové práce a ještě se musím učit, ...ze začátku oni se to učili z paměti, ...ale postupem času si to začíná sedat a zjistili, že mohou říkat věci svými slovy, že když se nad tím zamyslí a nebudou přemýšlet nad tou definicí, že samozřejmě to jsou věci, které znají.“

Otázka 7: „Udělalí jsme jim školení, hodně školení a máme je pořád. Dokonce mají vyhrazeno, to je přímo z příkazu pana ředitele, mají samostudium každý měsíc dvě hodiny v rámci pracovní doby. ...my odebíráme několik odborných časopisů, který jsou srozumitelný i pro ně, že si to přečtou a třeba vidí, jak to chodí jinak nebo je tam vysvětleno něco, čemu oni úplně nerozumí.

...děláme pravidelně školení i my sami pro ně, rozebíráme tam, diskutujeme o tom, vysvětlujeme to, ...u některých těch lidí je problém, že ve chvíli odborné definice úplně vypnou, když se to potom rozebere, vysvětlí se to takovou tou lidovou hantýrkou, tak to v podstatě všichni pochopí.“

#### **Zařízení E:**

Otázka 6: „Nesetkali jsme se s problémy.“

#### **Zařízení F:**

Otázka 6: „U nás je to časová záležitost. Myslím si, že ta chuť standardy dělat je. Máme poměrně dobrý tým. Je to i tak, že ve spoustě věcí máme jiný názor, ale umíme dojít k nějakému kompromisu, ale časově je to pro nás náročnější. ...není tedy ještě zpracováno úplně všechno. Je pro nás obtížnější se scházet tak často, abychom dodělali všechno... Jsme tu ve čtyřech a zajišťujeme i technické věci, všechno ohledně chodu budovy a tak, takže potom ta péče o klienty a administrativní věci se hůř skloubí. Takže u nás jsou to opravdu časové možnosti.“

Otázka 7: „Snažíme se, no. Vždycky jednou za týden, v pátek máme třeba 2 - 3 hodiny podle toho, jak to vychází... V průběhu té doby než se sejdeme, tak se snažíme dopisovat věci přímo do standardu či pravidel.“

#### **Zařízení G:**

Otázka 6: „Formulace standardů obecně. Vlastně sdělení těm klientům nebo uživatelům, tak aby to chápali, to je taky docela obtížné. No, ale jinak nějaké extrémní obtíže... Hlavně definovat ty standardy tak, aby to vyhovovalo našim poskytovaným službám a zároveň aby to bylo v souladu s tím, co požaduje zákon.“

Otázka 7: „Definovali jsme to tak, aby to vyhovovalo, takže jo. Ten výklad toho standardu pro uživatele, na tom stále pracujeme.“

**Zařízení H:**

Otázka 6: „Nemůžu říct, co nám dělalo při zavádění problému přímo. Spíš byl problém definovat, co vlastně do toho standardu patří, co které kritérium po Vás chce. ...srovnat si to spíš „v hlavě“ co k čemu patří, ...říkali jsme no tohle, vždyť to vlastně máme, to děláme, ...ne že by byl problém se zaváděním, protože většina těch věcí vychází z praxe.

...dát to pro zaměstnance do nějaké formy, aby to odpovídalo těm jednotlivým kritériím, ...hlavně určit si, co děláme a jak to děláme a nějak to skloubit dohromady.

Mohlo by to být jednodušší pro poskytovatele, už takhle je tam práce..., ...někteří zaměstnanci říkají, že je to i jakoby nesmyslné až jako papírování. Ale zase musí to být, musí to být pro tu kontrolu. Třeba při tom individuálním plánování je dobré znát ty potřeby, ale potom se tam musí zapisovat taky realizace. To znamená, když dáte člověku napít, když ho nakrmíte, když mu umyjete noční stolek, když ho vykoupete. Tak se to musí všechno zapsat. Co já si budu povídat s klientem, musím to zapsat, že jsem si s ním povídala. ...pak to ubírá toho času pro ostatní klienty a ta práce už nemá takový efekt. Je to pak taky pro ochranu těch pracovníků...“

Otázka 7: „Postupem času jsme si to uvědomili, taky jsme absolvovali různá školení...“

...vycházíme z těch směrnic, to jsme všechno měli zavedený, ...ty standardy jsme si napsali zvlášť“

Otázka 8: Který standard kvality sociálních služeb po jeho zavedení vnímáte jako nejvíce prospěšný pro poskytovanou sociální službu?

**Zařízení A:** „To asi nejde říct. Jsou všechny potřebné, aby služba byla kvalitní.“

**Zařízení B:** „Nevím, nedokáži říct.“



**Zařízení C:** „Standard 2 Ochrana práv osob.“

**Zařízení D:** „Možná zrovna to porušování, ta ochrana uživatelů. Jo ochrana práv uživatelů, protože tam bylo...to si myslím, že se zlepšilo.“

**Zařízení E:** „No zrovna je to ten standard individuální plán. ...že jsou tam přesné definice, co můžeme nabídnout, co už nemůžeme nabídnout, že jsou ty služby konkrétní a jasné, co ta klientka od nás může chtít, co může očekávat. Je tam stanoven hlavně jakýsi cíl, ke kterému se směřuje, je tam hodnocení průběžné k tomu cíli. A to individuální plánování podporuje i tvorbu toho vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, kteří mají příležitost se každý měsíc setkat intenzivněji, déle času spolu strávit, probrat co se stalo, co se nestalo, co klientka potřebuje. Ten individuální plán dává mnohem víc času a prostoru k tomu, aby klientka si sama definovala svoje potřeby.“

**Zařízení F:** „Individuální plánování.“

**Zařízení G:** „Tak určitě ta 1 (standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb), že jsme si mohli stanovit cílovou skupinu. Vlastně do toho roku 2007 jsme spadali pod Magistrát (Magistrát města Plzně) a o našich uživatelích rozhodoval Magistrát, takže nám sem vlastně dávali kohokoliv. Takže jsme si mohli určit, koho tady můžeme mít, na koho vlastně stačíme, pro koho můžeme poskytovat služby.“

Tak určitě i ta 2 (standard č. 2 Ochrana práv osob), ty práva. ...jsou vlastně definovaná ty práva uživatelů, povinnosti a práva pracovníků. Takže to taky přispělo, jak ke kvalitě uživatelů, tak vlastně my se máme aspoň o co se opřít.

Možná i ta návaznost na další služby. Zákonní zástupci těch uživatelů si mohou zjistit, s kým jsme ve spojení v Plzeňském kraji.“

**Zařízení H:** „Pro mě je asi takový nejdůležitější to individuální plánování. ...že mělo asi takový největší efekt, ...začalo se na tom víc pracovat, je tam třeba vidět nějaký posun.

...díky těm standardům se leccos změnilo, ale bylo to i přijetím toho nového zákona, to bylo jedno s druhým. Změnily se přístupy k těm lidem, takže v tom to mělo určitě i nějaký přínos.

Znova jsme si to oživil... Neustále se to opakuje a prohlubuje, takže možná to má taky ten efekt, že se na tom neustále pracuje. ...dřív směrnice byla daná a dokud se něco nezměnilo, tak se s ní nepracovalo, kdežto s těmi standardy se neustále pracuje. Takže to je možná přínos pro to, že lidi si to neustále obměňují a mají to v povědomí.

...i tím, že i pracovníci, kteří poskytují tu péči, si to oživují. Takže to přispívá vlastně ke zkvalitnění těch služeb, že si uvědomují to chování a nějaké to oslovování těch lidí a tak.“

#### Otázka 9: Setkali jste se s inspekcí sociálních služeb? Případně se cvičnou inspekcí?

**Zařízení A:** „Ne, my jsme měli jenom interní konzultanty. To znamená, že jiní pracovníci chodili po programech a právě jakoby zkusmo zkoumali ty kritéria, zda naplňujeme nebo ne.“

**Zařízení B:** „Byla tady jakoby kontrola, která nás připravovala na tu inspekci. Byli tady tři pracovníci z různých zařízení a ty jakoby nám to ještě vychytávali. Připravovali nás potom na inspekci. Nevím no, třeba nám řekli, aby jsme si ujasnili třeba terminologii, kterou používáme jakoby interně na síti, co máme na internetových stránkách, potom, co máme v tom informačním bulletinu nebo co se dává zájemcům o služby, různé brožury nebo bulletiny.

To byl audit v podstatě z ministerstva (MPSV).

Ta inspekce, co má být oficiální, tak ta ještě neproběhla, ale možná že... Předpokládáme, že tenhle rok už by proběhnout mohla.“

**Zařízení C:** „Setkali jsme se několikrát, ale ne s tou natvrdo. Setkali jsme se s dobrovolnými inspekcemi, které jsme si vyžádali jako zařízení. Takže inspekce, která by k nám přišla přímo od MPSV, ne. Jenom přípravné inspekce.“

**Zařízení D:** „My přímo tady ne, v našem zařízení. Nás to teprve čeká.

Cvičná inspekce byla od toho občanského sdružení Baculus. Bylo to v té divoké době, kdy nikdo nevěděl nic. Pracovali tady asi týden. ...včetně pohovorů s uživateli. A přesto tedy, že opravdu to byla doba, kdy absolutně ještě nikdo nevěděl, jak to má vypadat, tak jsme dopadli velmi dobře.“

**Zařízení E:** „My jsme měli zkušební audit, je asi tři roky a prošli jsme dobře. ...sami jsme si ho právě objednali, aby jsme věděli ty služby, jaké poskytujeme.“

**Zařízení F:** „Ne. ...zatím Fond (Fond ohrožených dětí), ani jedno naše zařízení kontrolu nemělo.

Ne, cvičnou jsme neměli, ale vím o nich.“

**Zařízení G:** „Jako přímo inspekce sociálních služeb ne, ale měli jsme tu kontrolu z kanceláře ombudsmana, ale tak ta nebyla vyloženě na standardy.“

„Pan ředitel něco naznačoval (ohledně cvičné inspekce), ale zatím ještě ne.“

**Zařízení H:** „Ne, měli jsme cvičnou inspekci, to bylo od firmy Baculus. ...v tom počátku, kdy jsme nějak zavedli ty standardy. Plno věcí nám tam vytkli, že to bylo všeobecné, nebylo to konkrétní. Takže ty standardy se začaly předělávat a už se předělaly jednou a teď je zase začínáme předělávat znova. Takže si myslím, že budou lepší a lepší.“

Otázka 10: Pokud jste se setkali s inspekcí sociálních služeb: O jaký typ se jednalo? Jak probíhala?

Tato otázka nebyla pokládána vzhledem k tomu, že v žádném z uvedených zařízení sociálních služeb neproběhla inspekce kvality sociálních služeb.

Otázka 11: V čem spatřujete přínos cvičné inspekce? Vnímali jste ji jako nástroj kontroly nebo nástroj kvality, zlepšení?

**Zařízení A:** „Naši interní jsem vnímala dobře, protože mi to přišlo jako ucelené a dáváme k tomu připomínky, co tam chybí a co tam není zapracované. Ovšem narazili jsme na to, že když členové inspekce neznají tu cílovou skupinu, tak je to těžké posoudit, jestli jsou ve standardech situace dostatečně naplněné nebo jestli v některých situacích tam není příliš napsaných nějakých omezení. Je to náročné pro lidi, kteří si nedovedou představit cílovou skupinu. Hodnocení pracovníka z domova důchodců, který má jiný náhled na situaci, bude jiné než od člověka, který si dovede představit, co to obnáší.“

**Zařízení B:** „Určitě tam dojde ke zlepšení nějakému. Určitě Vám dají ty doporučení, úpravu té metodiky k tomu, činnosti... Jako je to určitě nepříjemný, že jo. Každá kontrola je to svým způsobem, je to dělaný na ty lidi. ...kolikrát je to třeba obtěžuje, že jo...“

**Zařízení C:** „Snažíme se vnímat každou kontrolu jako pozitivní. ...ukáže mně, kde já mohu být profesionálně slepá, ...a ukázat mi slabiny, kde já mohu zlepšit práci, kam se mohu posunout. Beru kontrolu jako pozitivní nástroj.“

**Zařízení D:** „...tam je trošku problém, jako nástroj zlepšení to můžete vnímat v momentě, kdy z toho neplynou sankce. Když do toho nejdete se strachem nebo s obavami, jaký přijde inspektor nebo že zrovna třeba na směně natrefí na někoho, o kom víte, že opravdu třeba „maká jako šroub“, ale kdy třeba nedokáže popsat...“

*I když víme, že to máme docela dobře zpracovaný, víme, že děláme pro to, co můžeme. Taky víme někdy na druhou stranu, co se může stát. Že souhra nešťastných náhod nebo prostě inspektor „papírovej“ někde od stolu... nemusí vést k nějakému výsledku, ...ty informace máme, že někteří ty inspektoři jsou opravdu příšerný...*

*...ve chvíli, kdy máte potom nějaký termín na opravení nedostatků, tak je opravíte, ale už z toho nemá člověk dobrý pocit, prostě jako takový.*

*Já osobně vnímám inspekci jako už aby bylo po ní, jo. Protože nezáleží jenom bohužel na nás, ale záleží opravdu na každém člověku, který tady je, záleží na výběru uživatelů. ...ve chvíli, kdy si vylosuje mezi pěti respondenty čtyři chronické stěžovatele, tak co z toho vyleze. To je prostě problém.*

*Jo jako tady ta cvičná..., ...my jsme se na to těšili, že se dozvíme něco nového a uvidíme, jak to bude vypadat.“*

**Zařízení E:** *„Já myslím, že obojí stejnoměrně.“*

**Zařízení F:** *„Z informací, které mám, kde už třeba inspekce byla... Já to vnímám, že by měla přispět k tomu, aby se služba zdokonalila, jednoznačně. Ale setkala jsem se třeba i s tím, že, jak bych to řekla... má na to každý jiný názor. Takže si myslím, že i inspektoři hodnotí rozdílně. Záleží asi na lidech.“*

**Zařízení G:** *„Obojí.“*

**Zařízení H:** *„...cvičná kontrola nebyla spíš jako, že by nám řekli co zlepšit, ale vyloženě nám řekli: „Tohle je špatně, tohle je špatně.“ ...moc to přínosné nebylo, ...bylo vyloženě vytknuto, co nebylo a už nebyli vstřícní jako co změnit, jak to změnit. ...nebyla to ta metodická pomoc, jakou by měla inspekce dát.“*

Otázka 12: V jakých oblastech spatřujete prostor pro optimalizaci SQSS? (např. legislativa, přesnější definice SQSS, vzdělávání, manuály pro zavádění)

**Zařízení A:** „Já myslím, že už se to hodně zlepšilo. Oproti tomu když se začínalo v roce 2003. Myslím, že to školení. Většina lidí už s tím má zkušenosti. Ministerstvo vydalo už teď další manuál, brožuru, která už je jasnější, konkrétnější, názornější, jsou tam uvedeny příklady. Tak si myslím, že už je to mnohem lepší.“

**Zařízení B:** „Mně to přišlo trochu jakoby složitější. V začátku asi nikdo pořádně nevěděl, jak to má vypadat. Ty začátky byly takové trochu těžší, svízelné, ale postupně těmi školeními a předáváním rad a porady s ředitelem... Ono se to jakoby v průběhu času doplňovalo, jedna s něčím přišla, jo, třeba co se týče jednotlivých kritérií nebo školení a předávaly se ty informace nějak jako různý...“

*Vypracované to máme, ale furt se na tom jako pracuje, furt se to jako zdokonaluje.“*

**Zařízení C:** „Možná i v tom vzdělávání zaměstnanců. Když to беру jako pracovník, který pracuje v takhle obrovském zařízení a kde těch pracovníků máme doopravdy hodně, tak na to dávám největší důraz. Aby ti pracovníci věděli, jak co, i ty standardy, jak se zavádí, co to je, jaký mají účel apod. Všechny ty nástroje a samozřejmě ta legislativa, tam problém nevidím.“

*...mně se strašně líbil ucelený kurz zavádění standardů kvality... Tam byl od poslední uklízečky až vedoucí sociálního odboru. Tam byli všichni pracovníci, všechny pracovní pozice, což mně se zdá jako úplně ideální stav. ...tak to je takové ideálno, proškolen odborníkem až po toho nejnižšího. Aby všichni věděli, jak na to a co to obnáší a podobné věci.“*

**Zařízení D:** „...ona kdyby byla v pořádku legislativa, tak by v podstatě nemusely být ty standardy. Tady je problém, obrovský problém a optimalizace nebude nikdy dokonalá, protože oni neustále mění tu legislativu. A ve chvíli, kdy se Vám ty standardy překrývají, jak se překrývají, tak musíte vlézt v podstatě úplně do všeho.“

*...změnil se nám název zařízení, změnil se název funkcí, taková drobnůstka a ve chvíli, kdy zjistíte, že to máte absolutně ve všech standardech, směrnících a upřesňujících pokynech a v tu chvíli v podstatě je to špatně, tak to je něco příšerného... Jsme to museli předělat jako úplně, úplně celé.*

*...nám nezbude opravdu nic jiného než neustále, neustále optimalizovat a stejně to nebude mít konec...“*

**Zařízení E:** *„Já se domnívám, že v těch standardech je prostor pro nějaký individuální přístup jednotlivých služeb a jednotlivých nabídek těch služeb nebo jednotlivých neziskových organizací. Mně se líbí na tom, že tam je ponechán ten prostor. Není definovaná každá maličkost. Není definováno úplně všechno, jak kdo musí, ale je tam ten prostor pro to širší spektrum těch nabídek, že si to můžete nastavit a vytvořit podle toho, co vy chcete nabídnout.*

*Když pak děláme třeba určité metodiky postupu práce a spolupracujeme se zařízeními stejného typu, je výborné, jak oni to mají nastavené a můžeme třeba porovnávat a něco se naučit nebo zase poradit.“*

**Zařízení F:** *„Možná víc setkávání lidí z podobných oblastí, proškolení pracovníků třeba z jednoho typu zařízení, podle druhu poskytování služby. Víc informací, školení, semináře. Setkávání se pracovníků, spíš předávání zkušeností. Teorie, jo, je dobrá, propojení s praxí, ideální.“*

**Zařízení G:** *„Určitě to rozdělení toho věku (odlišnosti dané fyzickým a mentálním věkem) nebo teda ne plošné standardy pro všechny zařízení, ale rozdělit to. Jinak nějaké ty metodické pokyny nebo příručky, těch myslím, že je docela dost.“*

**Zařízení H:** *„Tak manuálů pro zavádění, tak docela byly teďka vydány. ...nikdo nám nikdy neřekl jako dělejte to takhle, takhle je to správně, takhle je ta smlouva a takhle to dělejte. ...v některých těch standardech si myslím, že je možné, aby tam byl nějaký*

*manuál: tady v tom a tady v tom se chovejte takhle a takhle. Takže to třeba není a to pak třeba ty zařízení tápou a je jim to vytýkáno.“*

**Otázka 13: Jaká konkrétní opatření by Vašemu zařízení nejvíce pomohla optimalizovat současný stav?**

**Zařízení A:** *„Nevím, vnímám standardy jako návodný vzorec. ...pracovníci získávají zkušenosti.*

*V době, kdy jsme je vypracovávali, tak by se nám hodil vymezený pracovník na tohle. Ale dneska, když se upravují, si myslím, že nepotřebujeme pracovníka jenom pro tohle.*

*Myslím, že by bylo dobré, kdyby se studenti ve škole učili, jak psát standardy. Organizace předpokládají, že vysokoškolsky vzdělaný pracovník to bude umět, ale studenti kolikrát vědí jenom, že standardy existují.“*

**Zařízení B:** *„No na základě té kontroly, tak se provádí úpravy a vypracovávají...  
...pak se to konzultuje na poradách s ředitelem. Stále se to vylepšuje.“*

**Zařízení C:** *„Určitě je to mimo jiné i dostatek financí a tím pádem i navýšení personálu. Protože v té kvalitě se odráží určitě to, že mám nepřepracovaný personál, který se může věnovat klientům. Spokojený pracovník, spokojený klient.“*

**Zařízení D:** *„Čas. To je to jediný, co není, takže čas prostě, protože při zachování běžného chodu a zajištění těch služeb, tak jak jsou a těch problémů, který přicházejí mimo standardy, tak ten čas je tragédie. Protože už v podstatě všichni jsme si zvykli pracovat ještě doma, už je to jako standard. ...protože jsou to věci, který se udělat musí...“*

*Jako na tohle kdyby byl vyčleněný jeden člověk, tak ten by se fakt uživil. ...který by se věnoval aktualizaci, distribuci těch standardů, zjišťování těch nových informací.*

*Čas a lidi, to je to, co by bylo třeba. V podstatě nikoho z nás není náplní vytvářet a distribuovat standardy. Takže v podstatě, kdo má vždycky chvíli čas nebo pokud je to*



*potom záležitost složitější, takže si na to sedneme. Ale to není hodina, hodina není vůbec žádný čas, jo.“*

**Zařízení E:** *„Těžko říct. Tím, že pro nás to není nějak konfliktní, tak jsme se asi nedostali k tomu, že by jsme uvažovali o tom něco zlepšit. ...nedostali jsme se jako k nějak konfliktním okamžikům, že bychom si řekli, to tam není vyjádřený nebo to by tam mělo být vyjádřený.“*

*Když my dostaneme třeba nápad ke zlepšení, což vyplyne tady z té praxe, tak ho samozřejmě hned akceptujeme a třeba upravíme tu metodiku nebo pravidla. Ano to je lepší, takhle to budeme dělat. Ale samozřejmě, kdyby nám třeba někdo poradil něco jakoby lepšího zvenku, tak bychom to určitě taky akceptovali.“*

**Zařízení F:** *„, Viděla bych východisko opravdu v tom, přijmout ještě alespoň jednoho pracovníka.“*

*Možná i, jak už jedeme podle zpracovaných standardů a pravidel, spoustu věcí v tom už nevidíme. Když někdo přijde na praxi, tak ještě pořád to s nimi probíráme, žádáme je o to, aby se k tomu vyjádřili a připomínky zapracováváme.“*

**Zařízení G:** *„My na nich stále pracujeme, když je nějaká změna, tak se to předělává a tak. Takže se na nich pracuje, navíc každý zaměstnanec má možnost je studovat, má vlastně vyhrazen čas z pracovní doby ke studiu těch standardů, aby si je víc vžil. Takže myslím, že v současné době nám to stačí.“*

**Zařízení H:** *„Jo finance, dostatek financí, to by se zlepšovalo. Kdyby bylo víc zaměstnanců, kteří by se ufinancovali, to by se standardy naplňovaly mnohem lépe. Kdyby bylo dostatek pracovníků, co by bylo na klienta nebo by se jim mohli dostatečně věnovat. Tak to by bylo hezké.“*

*Ale i ty kritéria, kdyby to bylo dané nějak metodicky. ...tenhle standard by měl obsahovat to, to a to, přesně podle praxe. Tam je to dané tak ze široka a co si pod tím*

*pak představit, pod tím kritériem. Ale ono to je těžké, každé zařízení je jiné, je to individuální...“*

#### **4.1 Informovanost klientů o standardech kvality sociálních služeb**

Otázka: Jakým způsobem informujete o SQSS klienty? Jak jim je vysvětlujete?

**Zařízení A:** *„...jsou vzdělávaný, když k nám přijdou, tak do tří měsíců by měli být vzdělaný, seznámený s těmi právy, měli by projít nějakou edukací. Máme na to různé materiály, brožurky, obrazové dokumenty, většinou je to baví. Protože jsou s poruchou učení, tak většinou to musí být formou her, formou neustálého opakování, aby si to pamatovali. A klienti velice dobře dokáží rozlišit situaci nějakého porušení.“*

**Zařízení B:** *„Tak na společných schůzkách se probírá hlavně třeba ten domácí řád. ...záleží jenom na tom, jak ti uživatelé na tom jsou, jak jsou schopni to vnímat. Potom dělají se každý rok dotazníky. Kdy oni si je můžou sami vyplnit, pokud teda k tomu ty schopnosti mají anebo společně se svým klíčovým pracovníkem to vyplní a tam si vlastně dávají, jestli mají nějaké výhrady, jestli jsou si vědomi, že si mohou dávat připomínky nebo si stěžovat. ...chodí i nějaký jejich zástupce na tu komisi (stravovací komise), ...k jídelníčku mohou mít připomínky.*

*Jinak je mají i na nástěnce.“*

**Zařízení E:** *„No tak s klientkami nepoužíváme třeba termín standardy, oni ví o tom individuálním plánu, co se jich týká. Takže to měli od nás nabídku služeb a požadovali plnění, takže jsme to vlastně akorát dali do písemné formy, do těch individuálních plánů. Funguje to jako to fungovalo.*

*Spíš vysvětlujeme, co smíme a co nesmíme dělat nebo co můžeme a co už nemůžeme dělat. A touhle formou jakoby jsou seznámeni s tou nabídkou té služby podle zákona. Ale že bychom měli samostatnou třeba poradu s tím, že bychom jim vysvětlovali: teď je nový zákon, teď se tomu budou říkat standardy, tak to ne.“*

**Zařízení F:** „...seznamujeme klienty se standardy v rámci komunit a jsou jim volně přístupné. Klienti o tom ví. Většinou to funguje, že svoláme mimořádnou komunitu a tam nové věci projdeme. Klienti podepisují, že s tím byli seznámeni a vědí, že mají možnost do toho nahlídnout. Tu možnost zatím nevyužili.

...pamatují si taková ta pravidla nebo vnitřní směrnice, co se týká přímo jich, ubytovací řád, postup služby, postup individuálního plánování, pravidlo pro podávání stížností.“

**Zařízení G:** „Tak my jim to průběžně vysvětlujeme, tak aby to chápali, ty práva hlavně. My máme domácí řád a jednání se zájemcem v piktogramech. Ale víceméně oni ty obrázky tak jako nechápou, stejně je nepoužívají. Takže my jim to víceméně jakoby názorně ukážeme nebo prostě tak nějak, aby nám rozuměli.“

**Zařízení H:** „My vlastně ze všech standardů vycházíme většinou ze směrnic, které jsme většinou měli. Takže to bylo pro klienty, kteří to měli na nástěnkách vyvěšené nebo na požádání nebo při nástupu jsme jim to předávali, vždycky všechny informace, které jsme měli dané směrnicemi. Takže těm je to k dispozici. Ale na požádání jsou samozřejmě taky k dispozici klientům.“

## 4.2 Další poznatky

### **Zařízení C:**

„...každý klient má právo říci prostě ne, nechci a máme tady i takové klienty. Zvláště muži řeknou, dejte mi pokoj, nechci. Samozřejmě je to respektováno, navíc pak i tím pozorováním toho personálu, vlastně oni mají vyplněný volný čas aktivitami, ale nechtějí to mít někde na papíře. ...doopravdy se s nimi papírově neplánuje, ale ty lidi vlastně vyplnění svého volného času mají sami.

Já si nemyslím, že individuální plánování je o tom, abych já klienta zatáhla do nějaké aktivity. I ten klid, ta podpora toho personálu, to průvodcovství, když už někteří klienti jsou v poslední fázi svého života. Tak tam určitě to plánování je

*napasované na to, že někdo tam s ním je, někdo mu dělá společnost, doprovod a vůbec ho nemusí zatěžovat aktivitami. Jenomže tam prostě naplánuje a že ten člověk ví, že tam u něj někdo je, že je v kontaktu fyzicky s ním apod.*

*V individuálním plánování se hodně odráží nekvalifikovaný personál v sociálních službách, problematika nekvalifikovanosti. ...ta hodnota toho člověka a chtít tu práci dělat a nejenom, že tu práci dělám, protože jinou možnost nemám. ...i ty zařízení nemají jinou možnost, ať si vybíráme zaměstnance, si vybrat fakt ty nejkvalitnější, protože i to finanční hodnocení v sociálních službách je malé a leckdy vám nezbyvá nic jiného než prostě nebrat úplně toho superkvalitního člověka.“*

*„Určitě nám supervize pomáhá i v zavádění standardů. ...supervize, když začala v našem zařízení, tak se tam probíralo, že je málo personálu a že mají moc práce. Máme supervize na úrovni přímé péče, střední management i nejvyšší management. A teď už se snažíme se supervizorem řešit vlastně ty problémy, které vyplývají z praxe, což jsou dneska především komunikace s klientem nebo i ty práva klientů, takže jsou to i standardy. Určitě nám to pomáhá. Jednak i jim (pracovníkům), protože se tam dotýkají své problematiky.“*

#### **Zařízení D:**

*„Dokonce to máme i formou testů (k vysvětlení SQSS zaměstnancům). ...staniční mají připravené základní otázky, třeba jak si uživatel může stěžovat, prostě takové jednoduché formy testů.“*

*„...když potom se Vám něco změní, takže to přepisovat, nebo i vyjždět mnohokrát. ...ono jenom když potom třeba sedíte u té tiskárny a dávat to dohromady. ...ty náklady, ten papír, to je barva, to je pořád dokola...“*

#### **Zařízení F:**

*„Standardy vychází z chodu zařízení. Nutí nás vymezovat hranice, zároveň poskytují zařízení oporu, máme se čeho držet, ochranu, která je daná písemně.“*

*„Měli jsme informace ze školení Fondu (Fond ohrožených dětí), pak jsme chodili na školení jedné ústecké organizace, vycházeli jsme z takovéhle knížky (Čámský a kol. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb). Podle toho jsme se řídili a dávali jsme je dohromady.“*

*„...dávali jsme to číst i více lidem než jsme si řekli, tak jo, máme jakoby hotovo pro tu dobu. ...snažili jsme se nepsat to nějak složitě, ale tak, aby tomu klienti rozuměli. Ale samozřejmě, říkám, každý tomu rozumí jinak.“*

### **Zařízení G:**

*„Já si myslím, že by měly být standardy rozlišeny podle fyzického a mentálního věku. ...něco jiného je zavádět standardy v domově pro důchodce a něco jiného je zavádět standardy v domově pro osoby se zdravotním postižením., ...cílem je, aby žili životem jejich vrstevníků, ale nemůžu srovnávat zdravého 18letého s mentálně postiženým 18letým.“*

*„Zaměstnanci v přímé péči byli se standardy kvality seznámeni pomocí školení z venku a zároveň i vedením.“*

### **Zařízení H:**

*„Děláme školení (pro pracovníky) i to je potom vidět z těch výsledků, z té práce... Když ten tým spolupracuje, takže se dá nějaký výsledek udělat.“*

*„Určitě je spolupráce v rámci toho týmu lepší. Dřív, když se dělala směrnice, nebylo dané, že se musí i řadový pracovník zapojit. Většinou ten vedoucí pracovník bral podněty od těch řadových nebo nějak jeho názor. Podle toho se udělala směrnice, nějaký řád. Kdežto teďka do těch standardů musí být zapojeni i ti řadoví pracovníci, takže i oni mají pocit, že na tom spolupracují. ...to co oni řeknou, to co si myslí, že to poskytují a pak vidí, že to je i tak napsaný, takže ta spolupráce je taky lepší.“*

## 5 Diskuse

### 5.1 Diskuse k výsledkům rozhovorů

Předmětem otázek 1 a 2 bylo zjištění stavu zavádění SQSS a naplňování jejich jednotlivých kritérií.

Všechna oslovená zařízení mají zavedena povinná kritéria SQSS. Přesto tři z nich uvedla, že ještě nemají zavedena nepovinná kritéria. Tuto skutečnost podporuje i zjištění Lahnerové (25), že 75 % respondentů považuje standardy kvality za běžnou součást svojí práce a mají je zavedeny. Domnívám se, že zde působí také časový faktor. Zařízení měla v průběhu tří let platnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dostatek času na nastudování SQSS, jejich zpracování pro potřeby svého zařízení a zavedení do praxe.

Otázka 3 se zabývala odpovědností za zavádění SQSS.

Za proces zavádění SQSS byli zodpovědnými osobami stanoveni ve všech zařízeních vedoucí pracovníci. V jednom případě zodpovídala za celou organizaci metodička standardů. Metodik standardů se podílí na vytvoření auditu vnitřních procesů, vnitřních pravidel a tvorbě rozvojových plánů u poskytovatele sociální služby. Zajišťuje metodickou pomoc při zavádění SQSS (41).

Podotázka 3 zkoumala, kdo se na procesu zavádění SQSS podílí. Problematiku můžeme rozdělit na zapojení uživatelů a zapojení zaměstnanců.

Jak uvádí Novák (35), pro práci při naplňování SQSS je klíčový podíl všech pracovníků a také zapojení uživatelů služeb. Společně si jsou vědomi svých rolí, kompetencí, propojení a návaznosti nabízených služeb, rizika služby i jejích limitů. Přesto pouze zařízení B uvedlo spolupráci s uživateli. Bližší zapojení uživatelů do procesu zavádění SQSS, je dle mého názoru důležitým prvkem. Uživatelé by měli mít možnost ovlivňovat podobu sociální služby, která by měla být v maximální možné míře orientována na individuální potřeby klienta.

Zapojení zaměstnanců do procesu zavádění SQSS bylo značně rozdílné. V zařízeních A, C, F, H byly ustanoveny užší týmy (složené ze zástupců managementu), které dávaly podněty pracovníkům v sociálních službách a ti se k nim vyjadřovali. Zařízení H hodnotilo kladně spolupráci pracovníků v rámci týmu.

Naopak zařízení G uvedlo, že na SQSS pracují všichni, ale byli myšleni pouze vedoucí pracovníci. Zaměstnanci vykonávající přímou péči byli se SQSS v tomto zařízení pouze seznámeni vedením organizace a školením. Podobná situace nastala v zařízení D a E, kdy se na tomto procesu podílí vedoucí, případně sociální pracovníci. (Zařízení E nemá pracovníky v sociálních službách.)

Rozdělení SQSS podle toho, kdo převažuje na jejich tvorbě, uvádí Čámský (7). SQSS rozděluje na týmové a manažerské.

Týmové standardy vytváří pracovní týmy zainteresovaných zaměstnanců v přímé péči. Důležitá je zde tvorba pravidel v týmu, ne forma týmové práce (příprava námětů doma, práce ve skupině). Jedná se především o standardy č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, č. 2 Ochrana práv osob, č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby a č. 14 Nouzové a havarijní situace.

Na druhou stranu manažerské standardy utváří management organizace, přesto se v některých SQSS jeví zapojení pracovníků jako smysluplné (hlavně u standardu č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu). Mezi manažerské standardy můžeme zařadit např. standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby, č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby, č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Otázka 4 se dotazovala na nejlépe zaváděné SQSS včetně zdůvodnění odpovědi.

Zařízení A, D, G a H se zaváděly nejlépe SQSS vyplývající z provozu, praxe. Jednalo se především o standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu a standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby. Účinností zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách k 1.1.2007 měla zařízení povinnost naplňovat SQSS. Jedním z prvních úkonů bylo sepsání smluv o poskytování sociální služby se všemi stávajícími i nově přichozími klienty. Dle Čámského (6) sociální služby lze poskytovat jen

na smluvním podkladě. Zařízení také musela vstoupit do jednání se zájemci o sociální službu, proto potřebovala vypracovat postupy pro tyto úkony.

Dvě zařízení považují za bezproblémové zavádění standardu č. 14 Nouzové a havarijní situace, protože již měla vypracována podklady a směrnice, které zároveň byly pro personál nejvíce představitelné. Jak potvrzuje Čámský (7), tyto dokumenty popisují postup při řešení jednotlivých problémů i situací a jsou závazné pro pracovníky organizace.

Na druhou stranu zařízení E odpovědělo, že zavedením SQSS nenastala zásadní změna při práci v praxi. SQSS jim praxi pouze potvrdily a definovaly. Jako přínosná je chápána pouze tvorba individuálních plánů, které do té doby nebyly používány.

Poskytnutá odpověď, že zavedením SQSS nenastala v organizaci změna při práci v praxi, může mít dle mého názoru dva důvody vyplývající z trendu udávaného vedením organizace. SQSS mohly být managementem představeny zaměstnancům jako prostředek zlepšování, praxe již byla na úrovni blízké SQSS. Na druhou stranu, pokud byly SQSS prezentovány pouze jako povinnosti, mohlo dojít k tomu, že naplňování SQSS bylo pouze formální s minimálním přínosem pro klienty i poskytovatele.

Z odpovědí získaných k otázce 5, která zjišťovala, jaké SQSS se zařízením zaváděly nejhůře a proč, lze vybrat následující tři nejčtenější okruhy:

- zavádění standardu č. 2 Ochrana práv osob
- zavádění standardu č. 5 Individuální plánování
- zavádění standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

### **Zavádění standardu č. 2 Ochrana práv osob**

Zařízení D zmínilo obavy předcházející zavedení standardu č. 2 Ochrana práv osob. Díky dříve zpracovanému konkrétnímu metodickému pokynu, který se týkal situací porušování práv, došlo u pracovníků k uvědomění si těchto situací a ke zlepšení. Proto zařízení D nakonec hodnotilo tento SQSS jako jeden z nejlépe zaváděných.

Oproti tomu tři zařízení považují standard č. 2 Ochrana práv osob za nejhůře zaváděný a zároveň za nejvíce prospěšný pro poskytovanou sociální službu. Zajímavý



je postřeh ze zařízení C, že si pracovníci neuvědomovali porušování práv klientů, chování k uživatelům. Dle Sýkorové (45) je tento standard jeden z klíčových. Je důležité si uvědomit, že uživatelé sociálních služeb jsou z mnohých příčin (zdravotní postižení, neschopnost sebeobsluhy, závislost na podpoře ostatních) více zranitelní než běžná populace. Při definování jednotlivých situací, ve kterých může k porušování práv docházet, by měly být zapojeny týmy složené z pracovníků přímé péče, neboť oni mají nejbližší k rizikovým situacím. Jako vhodné se také jeví účast samotných uživatelů, podporování k vyjadřování jejich názorů a námětů bez obav.

V souvislosti s definováním práv zařízení G uvedlo, že by si představovalo také vymezení povinností pro klienty. Protože se potýká s problematikou rozdílu mezi fyzickým a mentálním věkem, navrhuje rozlišit SQSS pro zařízení podle tohoto kritéria. Avšak, jak uvádí MPSV (33), ustanovením pevných a detailních kritérií pro vymezenou skupinu sociálních služeb by mohlo dojít k omezení šíře nabídky služeb.

### **Zavádění standardu č. 5 Individuální plánování**

Pět z oslovených zařízení považuje standard č. 5 Individuální plánování za ten, který jim činil největší obtíže při procesu zavádění. Obtíže se týkaly jak nedostatečných znalostí pracovníků, tak přístupu ke klientům při identifikaci osobních cílů. V jednom případě byl průběh zavádění standardu přerušen aplikací informačního systému pro poskytovatele sociálních služeb. Jak uvádí Lahnerová (25), k důraznějšímu prosazení tvorby individuálních plánů klientů došlo až po zavedení SQSS.

Tři zařízení uvedla standard č. 5 jako ten, který nejvíce přispěl ke zkvalitnění poskytované sociální služby a měl největší efekt, který je spatřován také ve tvorbě intenzivnějšího vztahu mezi klíčovým pracovníkem a klientem. Jak uvádí Bednář (3, s. 28): „Individuální plánování je přes svou zdánlivou složitost a náročnost poměrně jednoduché „učíme se dívat na svět očima uživatele služby“.“

Myslím si, že právě tvorba individuálních plánů, která je novým prvkem v oblasti sociálních služeb, hraje významnou roli při aktivizaci klientů. Začlenění činností vedoucích k dosažení osobních cílů do průběhu dne, má příznivý dopad na motivaci klientů a jejich vnímání poskytované sociální služby. Poskytovatelům pak umožňuje

získat kvalitnější zpětnou vazbu, kterou uplatní při dalším zlepšování nejen individuálních plánů, ale i poskytované sociální služby.

### **Zavádění standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb považovala za problematický čtyři zařízení, která se shodla na jeho obtížném definování, formulování a legislativním podložení. Dle Fides Populi (11) byly jednou z hlavních překážek v zavádění standardů kvality sociálních služeb problémy s výkladem legislativy.

Otázka 6 zkoumala problémy (obtíže), na které narazila zařízení v průběhu zavádění SQSS. Ve výzkumu jsem ji spojila s otázkou 7, která se týkala způsobu překonávání těchto obtíží.

Zařízení A, G a H se setkala v průběhu procesu zavádění SQSS s problémy při formulaci a definování standardů. Chuchler (16) uvádí, že docházelo k opisování formulací z literatury (např. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele), ke kopírování dokumentace z jiných zařízení. Opakovaly se neustálé dotazy na formulace, přepracovávání, vracení a přepisování již vypracovaných dokumentů. Tím rostla nechuť, nervozita a vytrácela se motivace u personálu, což ve svém důsledku vedlo až k narušení interpersonálních vztahů.

Zařízení C, D a H překonala problémy spojené s výkladem SQSS zaměstnancům propagací SQSS a účastí pracovníků na školení. Jak popisuje Levová (26), problematická byla motivace zaměstnanců, kteří museli do spolupráce na standardech kvality věnovat svůj volný čas.

Zařízení A a F narazila na problematiku časové náročnosti. To uvádí i Řehořová (38, s. 67): „31 % respondentů mělo problémy s nedostatkem času, aby se mohli věnovat vzdělávání a zavádění standardů do praxe.“

Zařízení C a H uvedla administrativní zátěž pracovníků přímé péče. Jak uvádí Levová (26, s. 59): „Postoje pracovníků v sociálních službách...jsou vnímány jako

obrovské zatížení administrativou, která je vykonávána na úkor samotné přímé práce s uživateli služby.“

Otázka 8 zjišťovala, který standard kvality po jeho zavedení vnímají zařízení jako nejvíce prospěšný pro poskytovanou sociální službu.

Zařízení C, D a G uvedla standard č. 2 Ochrana práv osob. Standard č. 5 Individuální plánování vnímají jako nejvíce prospěšný zařízení E, F a H.

Vzhledem k prolínání odpovědí byla tato otázka diskutována současně s otázkou 5.

Otázka 9 se týkala absolvování inspekce sociálních služeb, případně cvičné inspekce.

V žádném ze zařízení, kde byl uskutečněn výzkum, neproběhla inspekce kvality sociálních služeb. Je jen otázkou, nakolik byl tento stav podmíněn výběrem zařízení nebo skutečností, že činnost kontrolních orgánů v Plzeňském kraji zatím nebyla zahájena.

Přesto si šest zařízení zajistilo cvičnou inspekci, případně audit. Dle Filipkové (12) zažádáním o cvičný audit kvality (cvičnou inspekci) si zařízení otestuje, zda je systém implementace kvality správně nastaven, zda je pro zaměstnance dostatečnou podporou a zda je připraven na úspěšné absolvování oficiální inspekce.

Jedno zařízení uvedlo, že cvičná inspekce nebyla přínosná, neboť se setkali s výtkami, ale ne s radou, metodickou pomocí.

Otázka 10 ohledně typu a průběhu inspekce nebyla pokládána vzhledem k tomu, že v žádném z uvedených zařízení sociálních služeb neproběhla inspekce kvality sociálních služeb.

Otázka 11 směřovala k zjištění přínosu cvičné inspekce a jejímu vnímání jako nástroje kontroly nebo nástroje kvality.

Čtyři zařízení chápou cvičné inspekce jako nástroj kvality, zlepšení, který má sloužit ke zdokonalení poskytované sociální služby. Dvě zařízení je vnímají stejnoměrně jako kontrolu i jako zlepšení. Jedno zařízení vyjádřilo názor, že inspekci vnímá pro svoje

zlepšení jen, když z toho nejsou odvozeny sankce. Jak uvádí Čámský (7), poskytovatelé zužují inspekce kvality pouze na kontrolní prvek, chápou je jako své ohrožení. Přesto je potřeba vidět inspekci kvality také jako možnost dalšího zlepšení a zkvalitnění služby. K tomu mohou přispět doporučení, která nemusí být jinak vnímána z důvodu možné „profesionální slepoty“.

Tři zařízení vyjádřila obavy, že inspektoři kvality sociálních služeb mohou hodnotit rozdílně. Dle Jabůrkové (17) se tyto obavy vztahují především na kvalifikovaný a nestranný výkon inspekce, jehož předpokladem je vysoká odbornost a morální kredit inspektorů.

Otázka 12 zjišťovala, v jakých oblastech spatřují zařízení prostor pro optimalizaci SQSS.

Čtyři zařízení se shodla na tom, že z počátku procesu zavádění SQSS nevěděla, jak postupovat, ale situace se v současné době zlepšila. Hodnotila kladně školení, vydávání manuálů, příruček k zavádění SQSS. Dvě zařízení považují za vhodný nástroj zlepšování vzdělávání zaměstnanců a vzájemné předávání zkušeností.

Otázka 13 se dotazovala na konkrétní opatření, která by zařízením nejvíce pomohla optimalizovat současný stav.

Čtyřem zařízením by nejvíce pomohlo k optimalizaci současného stavu navýšit personál, u dvou z nich je tato problematika spojená i s dostatkem financí. Zařízení D by si přálo pracovníka, který by byl vyčleněný pouze pro problematiku SQSS a tím by se snížila časová náročnost pro ostatní pracovníky. Naproti tomu Lahnerová (25) považuje za obecné důvody bránící kvalitnímu zavádění SQSS v 15 % omezené finanční možnosti a v 5 % časové a personální kapacity. Zařízení A by uvítalo, kdyby se studenti vysokoškolského studia sociální práce učili psát SQSS.

S názorem, že by měl být vyčleněn samostatný pracovník pro problematiku SQSS, se zcela neztotožňují. Práce na SQSS musí být týmovým procesem. V zařízení by mohl být ustanoven koordinátor, který by zaštiťoval práci se SQSS.

V rámci doplňujících otázek jsem se dotazovala na způsob informování klientů o SQSS.

Informovanost klientů o SQSS probíhá především v rámci společných setkání. Vzhledem k tomu, že v zařízeních A a G převažují klienti s mentálním postižením, jsou informováni o SQSS také ve formě obrázků a piktogramů.

Mezi další zajímavá zjištění patří:

Zařízení C narazilo na problematiku klientů, kteří nechtějí provádět individuální plánování, přesto mají svůj volný čas vyplněn. Dle Sobka (40) je důležité nabídnout klientovi tuto možnost a záleží na něm samotném, zda ji využije.

Zařízení C také chápe supervizi jako pomocný prvek v procesu naplňování SQSS v praxi. Dle Apokonu (1) supervize v pomáhajících profesích může napomoci zajistit nejen jeden ze standardů kvality sociálních služeb (standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců). Čámský (7) uvádí, že supervizor zároveň přináší organizaci i jiný pohled než jen ze strany pracovníků.

Cílem práce bylo zjistit, s jakými problémy se při zavádění standardů kvality sociálních služeb potýkají pobytová zařízení v Plzeňském kraji.

Z výzkumu vyplynuly následující problémy, které se týkají:

- neúčasti uživatelů na procesu zavádění;
- zavádění standardu č. 2 Ochrana práv osob – naplňování v praxi;
- zavádění standardu č. 5 Individuální plánování – nedostatečné znalosti pracovníků, komunikace s klientem při identifikaci osobních cílů;
- zavádění standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – obtížné definování, formulování a legislativní podložení;
- formulace a definování SQSS;
- výkladu SQSS zaměstnancům – motivovat je ke spolupráci a přesvědčit o smysluplnosti standardů;
- časové náročnosti;
- administrativní zátěže pracovníků přímé péče.

Domnívám se, že právě kvalifikace odborných pracovníků (sociální pracovník, pracovník v sociálních službách), která se odráží ve znalostech, komunikaci s klientem, uvědomění si potřebnosti SQSS a jejich uplatňování v praxi, je klíčovým prvkem v procesu zavádění SQSS.

Z výše uvedeného byla stanovena hypotéza:

*Dosažená kvalifikace sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách ovlivňuje zavádění standardů kvality.*

## **5.2 Návrh řešení k optimalizaci situace a jeho diskuse**

Na základě analýzy získaných poznatků navrhuji opatření k optimalizaci současné situace naplňování SQSS směřovat do oblastí:

- informovanosti,
- využití informačních technologií,
- zlepšení systému celoživotního vzdělávání.

### **Informovanost**

Přes zřejmý pokrok v posledních letech existuje významný prostor pro zlepšení v oblasti informovanosti o SQSS. Problematiku dále rozděluji na informovanost zaměstnanců a informovanost klientů.

Zařízení C, D a H uvedla, že v průběhu zavádění SQSS narazila na problémy spojené s jejich výkladem zaměstnancům. Ty byly zdohány pomocí propagování SQSS a účastí pracovníků na školení. Jak uvádí Vráblíková (46), důvody, že pracovníci nepřijali standardy za „svoje“, mohou být: neúčast na tvorbě standardů, neporozumění daným formulacím nebo nízké přesvědčení o důležitosti standardů.

Myslím si, že ke snazší propagaci a zvýšení povědomí zaměstnanců může sloužit zlepšení v oblasti metodických manuálů. Ty jsou dnes vytvořeny a distribuovány (např. Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb), ale jsou značně rozsáhlé, složité a určené spíše pro management zařízení. Vedle těchto manuálů by dle mého návrhu mohly být vydávány příručky určené především

pracovníkům v sociálních službách. Obsahovaly by vysvětlení základních pojmů a poznatků týkajících se problematiky SQSS v jednoduché a názorné podobě. Zaměstnanci by měli být neustále seznamováni s veškerou dokumentací týkající se této problematiky a měla by jim být dostupná.

Výzkumem bylo zjištěno, že informovanost klientů o SQSS probíhá především v rámci společných setkání. Dle mého názoru nelze předpokládat, že informace předané na schůzce si klienti zapamatují a budou vědět, jak například přesně postupovat při řešení stížnosti. Ani vyvěšení SQSS na nástěnky nebo jejich dostupnost u sociální pracovníce nepovažují za dostatečnou. Překážkou může být např. ostych a imobilita. Každému klientovi by měla být předána příručka o SQSS přizpůsobená jeho rozumovým schopnostem a komunikačním dovednostem (např. pro klienty s poruchou komunikace ve formě piktogramů). Tímto způsobem by klienti měli možnost SQSS poznat a v případě potřeby si je připomenout. To může přispět k aktivní účasti klientů na procesu zavádění SQSS. Cílem je také rozvoj schopností klientů vyjádřit svá práva a požadavky.

### **Využití informačních technologií**

Zařízení D uvedlo, že v průběhu zavádění SQSS došlo k implementaci informačního systému podporujícího i oblast standardů. Vzhledem k tomu, že zařízení C a H se setkala s problematikou administrativní náročnosti, je dle mého názoru vybavení vhodnými informačními systémy vytvořenými speciálně pro poskytovatele sociálních služeb zásadním přínosem. Využití moderních informačních technologií vede ke zvýšení kvality poskytovaných služeb a současně růstu produktivity pracovníků v sociálních službách. Růst produktivity je spojen se snížením administrativní zátěže, které správně zvolený a konfigurovaný systém přináší. Z hlediska kvality spočívá přínos informačních systémů zejména v podpoře provádění definovaných procesů s minimalizací rizik vyplývajících z možných opomenutí, snazší a rychlejší dohledatelnosti podkladů a možnosti efektivní kontrolní činnosti nadřízenými pracovníky.

Jak uvádí Halousek (13), v souvislosti se zaváděním SQSS přibyla zaměstnancům práce. Jedním z řešení této situace je zvýšení efektivity práce pomocí informačního systému a zároveň ušetření času, který zaměstnanci věnují administrativní práci. Časová úspora při zavedení informačního systému činí několik desítek hodin měsíčně. Tento čas je následně možné využít v péči o klienty s přímým dopadem do kvality poskytované sociální služby. Komplexní informační systém může být také pro vedení přínosem v oblasti statistických informací o provozu a ekonomice zařízení, zprostředkuje informace o klientech i zaměstnancích.

### **Zlepšení systému celoživotního vzdělávání**

Důležitým prvkem v oblasti sociálních služeb je odbornost a vzdělávání pracovníků. Jak uvádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (48), účast na dalším vzdělávání je pro sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách povinná a to v rozsahu nejméně 24 hodin v kalendářním roce. Tato problematika je zakotvena také ve standardu č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců. Dle Nečase (34) by okruh vzdělávacích programů měl zahrnovat také vzdělávání vedoucích pracovníků.

V odpovědích čtyřech zařízení zaznělo kladné hodnocení školení. Vhodným nástrojem ke zlepšování je dle dvou zařízení vzdělávání zaměstnanců a vzájemné předávání zkušeností. Jak uvádí Levová (26), pozitivně vnímaný jev je vzdělávání zaměstnanců, se kterým koresponduje setkávání se s kolegy z jiných zařízení sociálních služeb v rámci absolvování vzdělávacích kurzů a školení.

Zlepšení v této oblasti je možné hledat v lepší systematizaci realizovaných vzdělávacích aktivit a jejich přímé vazby na potřeby konkrétního zařízení. Ačkoliv není z důvodu zajištění provozu zařízení možná účast všech pracovníků, je důležité zajistit, aby každý z nich měl příležitost se nějaké vzdělávací aktivity zúčastnit. Dle Fides Populi (10) by měli být proškoleni všichni pracovníci zařízení. Při plánování vzdělávacích aktivit je důležité stanovit, co by se jednotliví pracovníci měli z oblasti SQSS dozvědět. Např. vedení uplatní jiné poznatky než pracovníci v sociálních službách.



Šíření získaných poznatků pak probíhá sekundárně mezi týmem výkonných pracovníků. Vzdělávání externí formou je pro pracovníky obecně přijatelnější než aplikace nových postupů z titulu nařízení vedením. Také vzájemné předávání zkušeností a praktických poznatků mezi pracovníky stejného typu sociální služby z různých zařízení je nenahraditelným prvkem. Jen náležitě vzdělaný pracovník má předpoklady poskytovat kvalitní sociální službu.

Dílčím cílem práce bylo nastínění možných variant řešení, jak optimalizovat daný stav. Zpracované návrhy řešení uvedené výše jsou podpořeny provedenou diskusí.

Dle mého názoru byly cíle práce splněny.

## 6 Závěr

Cílem předložené diplomové práce bylo zjistit, s jakými problémy se při zavádění standardů kvality sociálních služeb potýkají pobytová zařízení v Plzeňském kraji. Dílčím cílem práce je nastínění možných variant řešení, jak optimalizovat daný stav.

Z provedeného kvalitativního výzkumu vyplynulo, že za složitější z hlediska zavádění, avšak velmi přínosné v praxi, pobytová zařízení sociální péče považují standard č. 2 Ochrana práv osob a standard č. 5 Individuální plánování. Obtíže činilo také formulování a definování standardů, zvláště standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Další problémy, se kterými se zařízení potýkají, jsou motivace, časová náročnost a administrativní zátěž zaměstnanců.

Zajímavým zjištěním je i skutečnost, že žádné ze zkoumaných zařízení neabsolvovalo inspekci kvality sociálních služeb.

Z kvalitativního výzkumu byla stanovena následující hypotéza:

*Dosažená kvalifikace sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách ovlivňuje zavádění standardů kvality.*

Návrhy řešení k optimalizaci současné situace směřují do oblastí informovanosti, využití informačních technologií a zlepšení systému celoživotního vzdělávání.

Domnívám se, že cíle práce byly splněny.

Diplomová práce se může stát inspirací a zdrojem informací pro zařízení, která korigují stávající návrhy nebo řeší prvotní zavádění standardů kvality sociálních služeb. Zásadní přínos mohou mít zejména zde uvedené návrhy na optimalizaci, jejichž podrobnější rozpracování by se mohlo stát předmětem další práce v sociální oblasti.

Naplňování standardů kvality sociálních služeb je procesem, který nikdy nekončí. Stejně tak, jak zařízení přizpůsobují podmínky a služby uživatelům, jsou standardy kvality sociálních služeb dále obměňovány a doplňovány. To vše vede k dalšímu zefektivnění poskytovaných sociálních služeb.

## 7 Seznam použitých zdrojů

1. Apokon. *Supervize v pomáhajících profesích* [online]. [cit. 2010-04-30]. Dostupné z: <http://www.apokon.cz/supervize-v-pomahajicich-profesich>.
2. BÁRTLOVÁ, S. – HNILICOVÁ, H. *Vybrané metody a techniky výzkumu zjišťování spokojenosti pacientů*. 1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví v Brně, 2000. 118 s. ISBN 80-7013-311-2.
3. BEDNÁŘ, R. Individuální plánování průběhu sociální služby. In *Posouzení kvality poskytování sociálních služeb dle standardů kvality sociálních služeb. Sborník prací - závěrečná konference 20.2.2007*. Plzeň: Občanské sdružení Baculus, 2007. s. 22 – 28.
4. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentů podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2: Část 1 – Citace: metodika a obecná pravidla*. Verze 3.3. ©1999 - 2004, poslední aktualizace 11.11.2004. Dostupné z: <http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>.
5. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentů podle ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690-2: Část 2 – Modely a příklady citací u jednotlivých typů dokumentů*. Verze 3.0. ©1999 - 2004, poslední aktualizace 11.11.2004. Dostupné z: <http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>.
6. ČÁMSKÝ, P. Smlouvy o poskytování sociálních služeb – I. část. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 2, s. 30 - 31. ISSN 1803-7348.
7. ČÁMSKÝ, P., et al. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 152 s.

8. Český statistický úřad, Plzeňský kraj. *Aktuální informace* [online]. [cit. 2010-01-30]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xp/redakce.nsf/i/home>.
9. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
10. Fides Populi. *Vybrané metody práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb* [online]. [cit. 2010-04-30]. Dostupné z: [http://www.noviny-mpsv.cz/files/clanky/5974/11\\_metodika\\_SQSS.pdf](http://www.noviny-mpsv.cz/files/clanky/5974/11_metodika_SQSS.pdf).
11. Fides Populi. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění: detailní zmapování a analýzy současného stavu vzdělávání v zavádění Národních standardů kvality a vytváření a zavádění Druhových standardů kvality sociálních služeb v ČR pro účely projektu "Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb"* [online]. [cit. 2010-04-26]. Dostupné z: [http://sqss.web.beneta.cz/files/uploaded/UserFiles/File/Zkracena\\_zaver\\_zprava\\_analyza.pdf](http://sqss.web.beneta.cz/files/uploaded/UserFiles/File/Zkracena_zaver_zprava_analyza.pdf).
12. FILIPKOVÁ, Z. Principy a pravidla zavádění kvality v sociální instituci. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 2, s. 14 - 15. ISSN 1803-7348.
13. HALOUSEK, J. Zvýšení efektivity provozu v zařízení při využívání informačního systému. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 3, s. 12 - 13. ISSN 1803-7348.
14. HANUŠ, P. – KOLÁŘOVÁ, I. *Sociální služby v novém*. 1. vyd. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 32 s. ISBN 978-80-86991-30-6.
15. HRDÁ, J. *Standardy v sociální péči: studijní podklady ke kurzu Manažer v sociálních službách*. 1. vyd. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007. 45 s. ISBN 978-80-7041-393-7.

16. CHUCHLER, V. Dobré zkušenosti se zaváděním Standardů kvality sociálních služeb v Městském ústavu sociálních služeb města Plzně, příspěvková organizace. In *Posouzení kvality poskytování sociálních služeb dle standardů kvality sociálních služeb. Sborník prací - závěrečná konference 20.2.2007*. Plzeň: Občanské sdružení Baculus, 2007. s. 58 – 66.
17. JABŮRKOVÁ, M., et al. *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.
18. Komunitní centrum Kostka, Krásná Lípa. *Odlehčovací služby* [online]. [cit. 2010-01-30]. Dostupné z: <http://kostka.krasnalipa.cz/cz/info/1754-odlehcovaci-sluzby/2535-odlehcovaci-sluzby.html>.
19. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
20. KRÁLOVÁ, J. – RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči: komentář, právní předpisy*. 3. vyd. Olomouc: Anag, 2009. 423 s. ISBN 978-80-7263-559-7.
21. Krajský úřad Plzeňského kraje. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb v Plzeňském kraji (na období 2008 – 2010)* [online]. [cit. 2009-11-02]. Dostupné z: <http://www.kr-plzensky.cz/file.asp?name=1005011070904124703.pdf&folder=1134>
22. KREBS, V., et al. *Sociální politika*. 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. 504 s. ISBN 978-80-7357-276-1.
23. KRUTILOVÁ, D. Nouzové, havarijní a mimořádné situace. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 3, s. 20 -21. ISSN 1803-7348.

24. KRUTILOVÁ, D. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 2, s. 16 -17. ISSN 1803-7348.
25. LAHNEROVÁ, D. *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*. Brno, 2008. 74 s. Diplomová práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Vedoucí diplomové práce PhDr. Mirka Nečasová, Ph.D.
26. LEVOVÁ, J. *Standardizace kvality sociálních služeb: přínosy a rizika procesu zavádění kvality*. Brno, 2007. 104 s. Diplomová práce na Fakultě pedagogické Masarykovy univerzity. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ema Štěpařová.
27. MALÍKOVÁ, D. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v ÚSP Stod. České Budějovice*, 2007. 85 s. Diplomová práce na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity. Vedoucí diplomové práce doc. Ing. Lucie Kozlová, Ph.D.
28. MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
29. MATOUŠEK, O., et al. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
30. MPSV. *Sociální služby* [online]. [cit. 2010-04-11]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>.
31. MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2009-11-02]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf).

32. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tématických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2008. 186 s.
33. MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele*. 3. vyd. Praha: MPSV, 2004. 112 s. ISBN 80-86552-99-3.
34. NEČAS, P. Reagujeme na praxi. *Rezidenční péče*, 2008, roč. 4, č. 4, s. 3. ISSN 1801-8718.
35. NOVÁK, T. – SMÉKALOVÁ, E. – LAUERMANN, M. *Standardy kvality sociálních služeb v komunitních centrech*. 1. vyd. Praha: Nová škola, 2005. 65 s. ISBN 80-903631-2-1.
36. PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: ASPI, 2007. 180 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
37. PUNCH, K. F. *Developing effective research proposals*. 2nd ed. London: SAGE, 2006. 164 s. ISBN 1-4129-2126-0.
38. ŘEHOŘOVÁ, A. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb v rezidenčních službách v kraji Vysočina*. České Budějovice: 2008. 105 s. Diplomová práce na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity. Vedoucí diplomové práce doc. Ing. Lucie Kozlová, Ph.D.
39. SOCIOKLUB. *Obce, města, regiony a sociální služby*. 1. vyd. Praha: Sociopress, 1997. 271 s. ISBN 80-902260-1-9.
40. SOBEK, J. Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 1, s. 8 - 9. ISSN 1802-0046.

41. Sociální revue. *Metodik/metodička standardů* [online]. [cit. 2010-04-19]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/prace.php/item/metodik-metodicka-standardu>.
42. Sociální revue. *Sociální služby* [online]. [cit. 2007-11-06]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-sluzby>.
43. SOKOL, R. – TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
44. STRAUSS, A. – CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. 1. vyd. Boskovice: ALBERT, 1999. 228 s. ISBN 80-85834-60-X.
45. SÝKOROVÁ, J., et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2 – Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory*. 1. vyd. Praha: Český helsinský výbor, 2004. 56 s. ISBN 80-86436-15-2.
46. VRÁBLÍKOVÁ, J. *Implementace vybraných Standardů kvality v zařízení domova pokojného stáří*. Brno, 2008. 91 s. Diplomová práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Vedoucí diplomové práce PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.
47. *Vyhláška č. 505/2006 Sb. ministerstva práce a sociálních věcí České republiky ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.*
48. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.*



## **8 Klíčová slova**

inspekce sociálních služeb

Plzeňský kraj

pobytové služby

sociální služba

standards kvality

## **9 Přílohy**

1. Obsah standardů kvality sociálních služeb
2. Regionální rozmístění ambulantních a pobytových služeb sociální péče
3. Kapacita vybraných služeb sociální prevence v rámci spádových území obcí s rozšířenou působností
4. Okruhy otázek pro položený rozhovor

## **Příloha 1:** Obsah standardů kvality sociálních služeb

### 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	ne

### 2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne
--	----

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.	ne

## 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;	ne
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.	ne

## 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb;	ne
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.	ne

## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace; podle tohoto postupu poskytovatel postupuje;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;	ne

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

#### 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

#### 12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne



### 13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

### 14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

## 15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	

Zdroj: 47

**Příloha 2:** Regionální rozmístění ambulantních a pobytových služeb sociální péče

	centra d.sl.	den. stac.	týd. stac.	DOZP	DpS	DZR	chr. bydl.	zdrav. zař.
Blovice					55L			
Domažlice		2K			277L			5L
Horažďovice								20L
Horš. Týn					103L			
Klatovy	6K	20K		192L	255L			
Kralovice				90L				
Nepomuk					107L			
Nýřany		40K	33L	307L			32L	
Plzeň	114K	69K	10K	44L	318L	196L	22L	40L
Přeštice	22K	18K		23L			10L	
Rokycany				297L	172L	130L		32L
Stod			10L	190L				10L
Stříbro		10K	14L					
Sušice		15K			96L			3L
Tachov				65L	281L			6L
<b>celkem</b>	<b>142K</b>	<b>174K</b>	<b>67K/L</b>	<b>1208L</b>	<b>1664L</b>	<b>326L</b>	<b>64L</b>	<b>116L</b>

(centra d. sl. – centra denních služeb, den. stac. – denní stacionáře, týd. stac. – týdenní stacionáře, DOZP – domovy pro osoby se zdravotním postižením, DpS – domovy pro seniory, DZR – domovy se zvláštním režimem, chr. bydl. – chráněné bydlení, zdrav. zař. – sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, K – počet klientů, L – počet lůžek)

Zdroj: 21

**Příloha 3:** Kapacita vybraných služeb sociální prevence v rámci spádových území obcí s rozšířenou působností

	AD	domy na půl cesty	krizová pomoc	interv. centra	sl. nás. péče	ter. kom.	soc. RHC
Blovice							
Domažlice	21L						200K
Horažďovice							
Horš.Týn							
Klatovy	85L						
Kralovice							
Nepomuk							
Nýřany							80K
Plzeň	60L+1 20K	8L	10300I	150K	107K		395K
Přeštice							
Rokycany			9L			24L	
Stod							
Stříbro							
Sušice	11L						
Tachov							
<b>celkem</b>	<b>177L +120K</b>	<b>8L</b>	<b>10300I +9L</b>	<b>150K</b>	<b>107K</b>	<b>24L</b>	<b>675K</b>

(AD – azylové domy, interv. centra – intervenční centra, sl. nás. péče – služby následné péče, ter. kom. – terapeutické komunity, soc. RHC – sociální rehabilitace, I – počet intervencí, K – počet klientů, L – počet lůžek)

Zdroj: 21

**Příloha 4:** Okruhy otázek pro položený rozhovor

**Záznamový arch pro rozhovor k diplomové práci na téma: Problematika naplňování standardů kvality sociálních služeb v pobytových zařízeních v Plzeňském kraji**

Název zařízení:

Cílová skupina:

Kapacita:

Poskytované sociální služby:

1) V jakém stádiu máte zavedeny SQSS ve Vašem zařízení?

2) Která kritéria jednotlivých SQSS naplňujete?

3) Kdo je ve Vašem zařízení zodpovědný za zavádění SQSS? Kdo se na tomto procesu podílí?

4) Které SQSS se Vám zaváděly nejlépe a proč (max. 3) ?

Standard/kritérium	důvody

5) Které SQSS se Vám zaváděly nejhůře a proč (max. 3) ?

Standard/kritérium	důvody

6) Narazili jste v průběhu zavádění SQSS na problémy (obtíže)? Čeho se týkaly?

7) V případě, že ano, jakým způsobem se Vám podařilo tyto bariéry překonat?

8) Který standard kvality sociálních služeb po jeho zavedení vnímáte jako nejvíce prospěšný pro poskytovanou sociální službu?

9) Setkali jste se s inspekcí sociálních služeb? Případně se cvičnou inspekcí?

10) Pokud jste se setkali s inspekcí sociálních služeb: O jaký typ se jednalo? Jak probíhala?

11) V čem spatřujete přínos cvičné inspekce? Vnímali jste ji jako nástroj kontroly nebo nástroj kvality, zlepšení?

12) V jakých oblastech spatřujete prostor pro optimalizaci SQSS? (např. legislativa, přesnější definice SQSS, vzdělávání, manuály pro zavádění)

13) Jaká konkrétní opatření by Vašemu zařízení nejvíce pomohla optimalizovat současný stav?

