

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích  
Teologická fakulta  
Katedra etiky, psychologie a charitativní práce

# Diplomová práce

## PŘÍNOS STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V ZAŘÍZENÍCH PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Elichová, Ph.D.

Autor práce: Bc. Júsuf Traore, DiS.  
Studijní obor: Pedagogika volného času  
Forma studia: Kombinovaná  
Ročník: II.

2015

## Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracoval 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 (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum 27.3.2015

Júsuf Traore

## Poděkování

Děkuji vedoucí mé závěrečné diplomové práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za odborné a metodické vedení a za podněty a připomínky při zpracování dané tematiky.

Júsuf Traore

## Obsah

Úvod.....	6
1 Vznik a příprava standardů kvality sociálních služeb .....	9
1.1 Východiska sociálních služeb .....	9
1.2 Pojetí a stav sociálních služeb před standardizací.....	10
1.3 Potřeba vzniku a očekávaný přínos SQSS .....	12
1.4 Zákon o sociálních službách jako vyvrcholení procesu změny .....	14
2 Sociální práce s dětmi a mládeží.....	18
2.1 Děti a mládež v českém právním řádu .....	18
2.2 Děti a mládež jako uživatelé sociálních služeb .....	20
2.3 Specifika sociální práce s dětmi a mládeží.....	24
2.4 Standardy kvality týkající se dětí a mládeže mimo sociální služby .....	27
3 Význam a zavádění standardů kvality v sociálních službách.....	30
3.1 Standardy kvality jako nástroj pro zvyšování kvality sociálních služeb .....	30
3.2 Proces změny v sociálních službách .....	36
3.2.1 Proces změny.....	36
3.2.2 Významní aktéři procesu změny.....	37
3.2.3 Sociální pracovník jako nositel sociální služby.....	39
3.3 Překážky v procesu zavádění standardů kvality.....	43
3.4 Současný stav – Projekt Inovace systému kvality sociálních služeb .....	45
3.4.1 Klíčová aktivita č. 1 - Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele .....	47
3.4.2 Klíčová aktivita č. 2 - Revize systému hodnocení kvality sociálních služeb ..	50
3.4.3 Klíčová aktivita č. 5 - Návrh pro zefektivnění systému řízení kvality .....	52
4 Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízeních pro děti a mládež .....	54
4.1 Příprava výzkumu, metodologie, sběr dat .....	54
4.1.1. Téma, předmět a cíl výzkumu.....	54
4.1.2 Metodika výzkumu .....	54
4.1.3 Výzkumný soubor .....	55
4.1.4 Charakteristika respondentů .....	56
4.1.5. Otázky rozhovoru a jejich zdůvodnění .....	57
4.1.6 Sběr dat.....	58
4.1.7 Potencionální zkresení dat.....	59
4.2 Popis zařízení .....	60

4.3 Analýza dat.....	62
5 Diskuse.....	74
5.1 Srovnání výsledků .....	74
5.2 Nezpracovaný potenciál výzkumu .....	77
6 Závěr .....	79
7 Seznam použitých zdrojů.....	81
8 Příloha.....	86
9 Abstrakt.....	92

## Úvod

Standardy kvality sociálních služeb. „Co to jsou standardy kvality sociálních služeb?“, ptal jsem se sám sebe, když jsem v roce 2008 jakožto vedoucí pracovník sociální služby, sociální pracovník v přímé činnosti, manažer organizace a zakladatel v jedné osobě pročítal poprvé zákon č. 108/2006 Sb. V té době pro mne standardy kvality sociálních služeb znamenaly několik kritérií nenápadně se krčících v příloze vyhlášky, která se vázala k zákonu, s jehož literou jsem se právě seznamoval.

Byl jsem si vědom nutnosti registrace dané služby, která sama o sobě pro mne v té době byla dosti nesrozumitelná, a potřeby vyhovujících prostor v rámci plánovaných činností souvisejících s právě založenou sociální službou. Vzhledem k vědomí faktu, že já i všichni moji kolegové jsme splňovali potřebné vzdělání, disponovali jsme několikaletou praxí s dětmi, v srdcích nás hřála upřímná chuť změnit svět k lepšímu prostřednictvím péče o děti a nikdo se nás na žádné „standardy“ neptal, neměl jsem nejmenší pochybnosti o legitimitě našeho počínání.

Následovaly další měsíce realizace naší služby, kdy, stejně jako mnohé jiné sociální služby, i ta naše procházela porodními bolestmi a já si mnohdy pokládal otázku, zda naplňujeme to, co jsme si předsevzali, poskytujeme opravdu služby, které přinášejí užitek a „nepácháme pouze dobro“? V té chvíli jsem se opět rozvzpomenul na své úvodní koketování s „neznámou přílohou“ zmiňované vyhlášky. Tato „neznámá příloha“ přinesla po repríze prvotního přečtení spíše neuchopitelnou a nevysvětlitelnou změň dalších otázek, které jsme si s kolegy vysvětlovali tím, či oním způsobem a nedařilo se nám nalézt tu správnou odpověď, se kterou bychom se mohli všichni ztotožnit. Obrátil jsem se proto na další organizace poskytující námi realizované sociální služby pro děti a mládež. K mému překvapení však naši kolegové nebyli o mnoho dále než my a po několika pracovních schůzkách jsme se rozhodli pracovat na standardech kvality společně. Vzápětí se však ukázalo, že rozličnost způsobů poskytování našich služeb nám brání ve spolupráci na žádoucím cíli. Ten den jsem se zřejmě poprvé zamyslel nad tím, jaký je vlastně přínos standardů kvality sociálních služeb a jak se může série kritérií profilovat jako nástroj definice a současně garant kvality mnoha forem a druhů sociálních služeb?

Standardy kvality sociálních služeb však nelze vnímat pouze jako strohý nástroj pro určování míry kvality poskytované sociální služby. Jedná se rovněž o podporu,

kteřá nabízí poskytovatelům sociálních služeb i další příležitosti. Například Musil spatřuje ve standardech kvality sociálních služeb přidanou hodnotu a vnímá, že pokud manažeři nebo řadoví pracovníci chtějí sami od sebe zdokonalovat sociální služby svého úřadu, ústavu, poradny či jiné organizace, mohou ve Standardech kvality najít inspiraci pro své vlastní koncepční úvahy a svá vlastní rozhodnutí. Srovnávání praxe vlastní organizace s požadavky Standardů kvality může každého, kdo hledá, upozornit na nové možnosti a nová řešení. Standardy kvality nastolují otevřené otázky, které se například týkají kvalifikace personálu, využití supervize, uplatňování práv klientů, podmínek výkonu práce s klientem a mnohé jiné. Zároveň si ústy manažerů a pracovníků sociálních služeb pokládá otázku: „Nechybějí našim klientům právě ty služby sociálních pracovníků, které po nás Standardy kvality požadují?“<sup>1</sup>

Jelikož se téměř celý svůj profesní život věnuji sociálním službám a oblasti sociální práce jako takové, rozhodl jsem se při výběru zaměření své diplomové práce věnovat právě oblasti standardů kvality sociálních služeb. Byl rok 2014, ve kterém jsem se rozhodl pro toto téma, byl již sedmým rokem od účinnosti zákona č. 108/2006 Sb. a s ním související vyhláškou 505/2006 Sb. a standardům kvality sociálních služeb bylo věnováno mnoho publikací a výzkumů, pokusil jsem se blíže zaměřit na souvztažnost standardů kvality sociálních služeb jako takových a jejich přínos v konkrétním zařízení pro děti a mládež.

V rámci své práce jsem vycházel zejména z výzkumů Musila, z nichž některé, byť neuvedeny v samotné práci, mi byly inspirací pro její tvorbu, rozsáhlé tvorby Matouška, výstupů z aktuálně probíhajícího systémového projektu Inovace systému kvality sociálních služeb a společného díla Mátla a Jabůrkové, jež mi poskytlo ucelený náhled na publikovanou literaturu a výzkumy realizované před uvedením standardů kvality do českého právního řádu. Nedílnou součástí přínosných materiálů ale byly rovněž dokumenty a publikace vydané Ministerstvem práce a sociálních věcí k zavádění standardů kvality sociálních služeb.

Svoji diplomovou práci jsem rozčlenil do čtyř stěžejních kapitol. První z nich je kapitola nesoucí název **vznik a příprava standardů kvality sociálních služeb**. Jedná se úvodní část, jenž je obecným vstupem do problematiky. Kapitola reflektuje nejzákladnější podstatu sociálních služeb a současně orientuje práci směrem k danému

---

<sup>1</sup> Srov. MUSIL, L. *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce/Sociální práce, 2004, č. 1, s. 53 – 74. s. 55.

tématu. Na téma diplomové práce nenahlíží pouze z pohledu současného stavu, ale přibližuje rovněž situaci, která předcházela zkoumanému. Nevěnuje se ale nadbytečné deskripci historie, která by pouze odváděla od hlavního tématu. Následující kapitola **sociální práce s dětmi a mládeží** částečně rozkrývá objekty sociálních služeb a seznamuje s problematikou potřeb cílové skupiny tedy dětí a mládeže. Současně vymezuje, resp. popisuje oblast, ve které bude realizován výzkum. V neposlední řadě rovněž reflektuje fakt, že standardy kvality, zaměřující se na děti a mládež, nefigurují pouze v sociálních službách.

Druhou polovinu mé práce otevírá kapitola **význam, zavádění a přínos standardů kvality v sociálních službách**. V rámci této kapitoly se již celá práce stáčí přímo ke kýženému cíli, jelikož její obsah je věnován standardům kvality sociálních služeb jakožto nástroji pro zvyšování kvality sociálních služeb, a to jak z pohledu implementace tohoto nástroje do přímé činnosti, tak hodnocení jeho efektivity před ukotvením v legislativě i v současné době. Závěrečná kapitola se zaměřuje na konkrétní sociální službu pro děti a mládež a reflektuje vnímání pracovníků této služby, stejně jako hodnotí přínos implementace ve směru k uživatelům služby.

# 1 Vznik a příprava standardů kvality sociálních služeb

## 1.1 Východiska sociálních služeb

Ve společnostech našeho civilizačního okruhu je pomoc znevýhodněnému bližnímu podporována obecným uznáním základních lidských práv. Ve dvacátém století byla formulována zvláštní skupina lidských práv – práva sociální. Ve *Všeobecné deklaraci lidských práv* z roku 1948 je mj. uvedeno právo na práci, na vzdělání, na přiměřené pracovní podmínky, na životní úroveň, na rodinu a také na systémovou ochranu při určitých sociálních událostech, což se v české odborné terminologii stále ještě označuje souhrnným názvem *sociální zabezpečení*.<sup>2</sup> A právě tato deklarace se dle Koldinské stala základem pro mnohé typy sociální politiky.<sup>3</sup>

Sociální politika se v moderním světě stala fenoménem velice frekventovaným a navíc velice kontroverzním a zpravidla i velice náročným na veřejné zdroje.<sup>4</sup> Přestože se jedná o ambivalentní pojem, lze ji v kontextu sociálních služeb vnímat dle pojetí Tomeše jako cílevědomé a soustavné úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo udržení a provozování svého či jiného státního, samosprávného nebo nestátního sociálního systému.<sup>5</sup> Stejně tak se ale význam sociální politiky zrcadlí v Krebsově definici, která se primárně orientuje k člověku, k rozvoji a kultivaci jeho životních podmínek, dispozic, k rozvoji jeho osobnosti a kvality života.<sup>6</sup>

Sociální služby, jakožto nástroj sociální politiky, spatřují Matoušek s Koldinskou v poskytování těchto služeb lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.<sup>7</sup> Oba autoři ale současně reflektují fakt, že jimi

---

<sup>2</sup> MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 10.

<sup>3</sup> Srov. KOLDINSKÁ, K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 53 – 63.

<sup>4</sup> KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1. s. 17.

<sup>5</sup> Srov. TOMEŠ, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 155.

<sup>6</sup> Srov. KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1. s. 17.

<sup>7</sup> Srov. KOLDINSKÁ, K.; MATOUŠEK, O. Účel a definice sociálních služeb In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 9.

definované sociální služby daleko přesahují rámec sociálních služeb vymezených v České republice Ministerstvem práce a sociálních věcí prostřednictvím zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.<sup>8</sup>

Sociální služby chrání občana tím, že v jeho prospěch něco konají. Poskytují je instituce veřejnoprávní nebo soukromoprávní. I v druhém případě je však stát, jako garant dodržování základních lidských práv, povinen formou periodického prověřování činnosti těchto subjektů a přidělováním licencí<sup>9</sup> zaručit občanům, že tyto instituce budou vykonávat to, k čemu se zavázaly.<sup>10</sup>

## 1.2 Pojetí a stav sociálních služeb před standardizací

Rok 1989 nevedl v život v naší zemi pouze významné politicko-ekonomické změny, ale rovněž přinesl nástup významného posunu v poskytování sociálních služeb. Vzhledem k totální nepřipravenosti stávajícího systému ve smyslu schopnosti řešení problematiky spojené s ekonomickými reformami, bylo nutné celý systém komplexně rekonstruovat.<sup>11</sup>

Již v roce 1990 byl připraven Scénář sociální reformy- jakýsi program postupu reformem v jednotlivých částech československého systému sociální ochrany. V jeho rámci se kromě jiného předpokládala reforma celého systému sociální péče a jeho přetvoření v moderní systém sociální pomoci<sup>12</sup>, která souvisela s výrazně se měnícím přístupem k uživatelům služeb a užíváním nových a moderních metod sociální práce.<sup>13</sup>

Podstatným rysem polistopadové situace v českých sociálních službách byl výrazný nárůst sebevědomí uživatelů služeb a skutečnost, že pracovníci poskytovatelů

---

<sup>8</sup> Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>9</sup> Pozn. J.T.: platné právní legislativy se u sociálních služeb jedná o registrace a inspekce kvality sociálních služeb

<sup>10</sup> Srov. KOLDINSKÁ, K. Právní úprava sociálních služeb v evropských zemích In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 53 – 63.

<sup>11</sup> ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 11.

<sup>12</sup> KOLDINSKÁ, K.; MATOUŠEK, O. Trendy v historickém vývoji sociálních služeb In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 30.

<sup>13</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 13.

si v širší míře začali uvědomovat svoji neodmyslitelnou roli v odpovědnosti za budoucí vývoj sociálních služeb.<sup>14</sup>

Proces deinstitucionalizace sociálních služeb začal postupně jako reakce na celospolečenské dění. Jeho nositeli byly zejména nově vznikající nestátní neziskové organizace, které často zakládali rodiče osob se zdravotním postižením, kteří si neuměli představit, že by svoje dítě umístili za zdi některého ústavního zařízení.<sup>15</sup> Na tento novátorský fenomén navázala široká laická i odborná diskuze a vytvářela se nová stanoviska k významným otázkám dalšího vývoje v sociálních službách.<sup>16</sup>

V určité míře došlo k marketizaci a komercionalizaci sociálních služeb. Sociální služby se neobyčejně rozšířily, od zajištění základních životních potřeb až po specializované odborné služby pro malé skupiny osob se zdravotním postižením a své tradiční role v této oblasti se chopil i občanský a církevní sektor.<sup>17</sup>

Po roce 1989 došlo k velkému nárůstu počtu nestátních neziskových organizací, které začaly poskytovat sociální služby.<sup>18</sup> Zejména profesionálové v sociální oblasti, kteří využili možnosti založit nestátní subjekt, jehož prostřednictvím mohli okamžitě začít poskytovat sociální služby – služby moderní. Přesto nebyl jejich rozvoj příliš harmonizovaný a strukturovaný.<sup>19</sup> Vzhledem k nedostatečné právní úpravě byla drtivá většina těchto organizací zřizována jako občanská sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů. Občanská sdružení preferovala poskytování služeb neústavního charakteru.<sup>20</sup>

Podle znění tohoto zákona nebyly rozlišeny subjekty, které poskytují služby veřejnosti od stejně zainteresovaných subjektů sloužících jen sobě samým. Občanské sdružení se nemuselo ve své podstatě nikomu zodpovídat nejen za své aktivity, kvalitu poskytovaných služeb, ale nemuselo si dokonce provádět audit svého hospodaření. Pracovníci zaměstnaní v těchto sdruženích nemuseli mít odpovídající odbornou

---

<sup>14</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>15</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Transformace sociálních služeb má za sebou dlouhý vývoj*. [online]. 2010 [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/9858>>.

<sup>16</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 13.

<sup>17</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7. s. 10.

<sup>18</sup> KREJČÍŘOVÁ, O.; TRENEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6. s. 23

<sup>19</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7. s. 10.

<sup>20</sup> KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6. s. 23

kvalifikaci, a nebyla ani formulována metodika jejich práce.<sup>21</sup>

Církevní organizace začaly po roce 1989 velmi výrazně poskytovat sociální služby, ale spíše v ústavních zařízeních (domovy důchodců, hospice, azyly pro bezdomovce a pro matky s dětmi). Na rozdíl od řady občanských sdružení mohly církevní organizace využívat metodické postupy a také materiální podporu od svých církevních partnerů ze zahraničí.<sup>22</sup>

Jedním z problémů, který se objevil v souvislosti s transformací sociální politiky, bylo také financování poměrně vysokých sociálních výdajů z veřejných rozpočtů, kdy existují příklady toho, že veřejné prostředky na některé sociální účely nebyly a nejsou vynakládány účelně a smysluplně.<sup>23</sup> Rovněž Krejčířová a Treznerová uvádějí, že redistribuce finančních prostředků pro sociální služby prostřednictvím dotačních titulů přináší řadu problémů.<sup>24</sup>

V rámci scénáře sociální reformy v roce 1990 se mimo jiného také předpokládala reforma celého systému sociální pomoci v rozsahu i obsahu odpovídajícím vývojovým trendům společnosti. Snahy o reformu systému sociální péče ale nebyly až tak úspěšné, jak se předpokládalo. Na legislativních změnách se sice začalo pracovat již v roce 1994, ale trvalo více jak 10 let, než došlo k novému nastavení systému sociální pomoci, který doznal změny až v roce 2006.<sup>25</sup>

V ČR nebyla do roku 2007 legislativní stránka sociálních služeb řešena koncepčně, a to jak z hlediska financování, odborného vedení, vývoje metod práce s klienty, tak zejména z hlediska potřeby deinstitucionalizace péče o klienty sociálních služeb.<sup>26</sup>

### 1.3 Potřeba vzniku a očekávaný přínos SQSS

V různých dobách dominovaly různě vnímané cíle sociální politiky, postupně na sebe navazovaly a doplňovaly se. Vývoj sociální politiky vždy odrážel vývoj společnosti

---

<sup>21</sup> Tamtéž

<sup>22</sup> Tamtéž

<sup>23</sup> ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 11.

<sup>24</sup> Srov. KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6. s. 23

<sup>25</sup> KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6. s. 23

<sup>26</sup> ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 11.

jako takové a jejích potřeb. Zejména pak potřeby vyjadřující zájmy společensky slabších vrstev. Od prvopočátků, kdy byla sociální politika orientována spíše na filantropickou potřebu poskytovatelů pomoci, se postupně zaměřovala na potřeby státu, až k dnešnímu pojetí evropských států, kdy je pozornost věnována zejména právům potřebného jedince.<sup>27</sup>

Dle Koldinské byla legislativní úprava sociálních služeb v ČSFR resp. v České republice do roku 2007, jež vycházela z převzatého tzv. sovětského modelu sociálního zabezpečení a následných legislativních úprav v následujících desetiletích, považována za velmi nedostatečnou. Zejména její vnímání potřebného jedince, jakožto pasivního příjemce, nikterak nekorespondovalo s aktuálním evropským trendem pojetí cílové skupiny sociálních služeb, který mu přisuzoval roli aktivního činitele s vlastní iniciativou.<sup>28</sup> Z oblasti poskytování sociálních služeb v zemích Evropské unie je zřejmé, že evropským trendem je ústup od paternalistické státní péče k posilování neformálního sektoru komunit, rodin a nezávislých organizací (neziskových i komerčních).<sup>29</sup>

Základním cílem dalších úprav v systému sociální péče a sociální pomoci tedy byla snaha vytvořit moderní systém sociální pomoci, péče a podpory odpovídající podmínkám demokratického státu s tržní ekonomikou, v němž není občan jenom pasivním objektem paternalistické péče, nýbrž je aktivním činitelem, který má právo na pomoc a podporu k překonání obtížné životní a sociální situace. Smyslem těchto úprav bylo mj. srovnat krok se zeměmi EU, vytrhnout ČR z prostředí direktivně řízených, neefektivních a mnohdy i základní lidská práva nerespektujících poměrů v oblasti sociální péče v ČR.<sup>30</sup>

Kromě nutnosti narovnání vztahů v sociální péči, radikální odstranění mnohdy až diskriminačních poměrů a nastolení standardu, který chápe všechny občany jako zcela rovnoprávné subjekty práv a povinností, který zbavuje státní nebo státem řízené instituce a organizace možnosti jednostranně rozhodovat o osudech občanů, a který do srovnatelného postavení staví jak tyto státem řízené instituce, tak organizace soukromé,

---

<sup>27</sup> Srov. TOMEŠ, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 166 – 170.

<sup>28</sup> Srov. KOLDINSKÁ, K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 35.

<sup>29</sup> ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 11.

<sup>30</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 12.

vnímá kolektiv autorů Čámský, Krutilová, Sembdner, Sladký fakt, že nebylo potřeba pouze poskytovat sociální péči, ale především aktivizovat a motivovat ty, kteří se z toho či onoho důvodu ocitli v obtížné sociální situaci, aby převzali podle svých sil, schopností a možností přiměřenou část odpovědnosti na řešení jejich sociální situace. To jim následně umožní korigovat její řešení v duchu jejich přání a potřeb a vytvoří podmínky pro vzrůst jejich sebedůvěry ve vlastní schopnosti a pomůže zabránit jejich sociálnímu vyloučení.<sup>31</sup>

Svoji velmi významnou roli hrály rovněž trendy v oblasti socio-demografických změn ve společnosti, které vytvářely tlak na snahu o zabezpečení přiměřeného komfortu života, jehož prostřednictvím docházelo k nutnosti transformace celé oblasti sociálních služeb, které jsou seniorům, osobám se zdravotním postižením či osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovány. Důvodem pro toto hledání nejsou ovšem pouze ekonomické aspekty, ale spíše se jedná o přibližování života osobám v nepříznivé sociální situaci, a to podporou poskytovaných sociálních služeb.<sup>32</sup>

#### **1.4 Zákon o sociálních službách jako vyvrcholení procesu změny**

Proces transformace sociální politiky resp. v souvztažnosti s výše uvedeným transformace sociálních služeb započal vzhledem k potřebám společnosti vlivem sociálně-ekonomických změn již na počátku 90. let 20. století. Byť se tento proces zpočátku týkal zejména dnešní terminologií služeb pobytových (dříve ústavů), které vnímaly kvalitu sociální péče především jako míru schopnosti zajistit primární biologické potřeby dané cílové skupiny, panovala shoda na potřebě přípravy materiálu, který by definoval kvalitu sociálních služeb a dokázal ji měřitelným způsobem tuto kvalitu hodnotit.

Toto hledání bylo součástí procesu transformace sociální politiky, která se stále až do 1.1. 2007 řídila dle platného znění zákona 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení resp. prováděcích vyhlášek 182/1991 Sb., č. 482/1991 Sb., č. 582/1991 Sb., č. 28/1993 Sb., č. 137/1994 Sb., nálezem Ústavního soudu ČR č. 72/1995 Sb., vyhláškami č. 206/1995 Sb., č. 264/1996 Sb., č. 138/1997 Sb., č. 139/1998 Sb., nálezem Ústavního soudu ČR č. 312/1998 Sb., vyhláškami č. 320/1999 Sb., č. 73/2000 Sb., č. 72/2001, č.

---

<sup>31</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>32</sup> Srov. Tamtéž.

552/2002 Sb., č. 365/2004 Sb.<sup>33</sup>

Přestože mnohým občanským iniciativám byly nápomocny zákon č.83/1990 Sb., o sdružování občanů či zákon č. 245/1997 Sb., o obecně prospěšných společnostech, jenž přinesl značné oživení do poskytování sociálních služeb, nelze tyto legislativní normy považovat za průlomové z pohledu standardizované či měřitelné kvality sociálních služeb, jelikož neexistovala žádná forma kontroly těchto služeb či systém požadavků.

I když práce na prvních návrzích nového systému sociální pomoci začaly již v roce 1994, teprve v roce 2006 byl přijat nový zákon o sociálních službách, který spolu s dalšími právními předpisy (zákon č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu, a zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi) přinesl očekávanou změnu systému sociální péče. Zákon o sociálních službách byl přijat v květnu 2006 a byl vydán ve Sbírce zákonů pod číslem 108/2006 Sb.<sup>34</sup>

Tomuto kroku předcházela v roce 2002 vznik *Standardů kvality sociálních služeb*, které sloužily jako soubor ukazatelů kvalitní sociální služby. Tento materiál, který byl tvořen na přelomu tisíciletí ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb, měl však pouze doporučující charakter. Přestože však vznikly tyto standardy v takto široké a dlouhodobé diskusi a bylo možné je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jejich nedodržování nemělo žádné praktické ani teoretické dopady na konkrétního poskytovatele služeb.

Standardy se zabývají kvalitativní povahou poskytovaných služeb, tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaká je povaha vztahu mezi uživateli a pracovníky, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob.<sup>35</sup>

Ještě téhož roku následovala publikace určená pracovníkům zařízení sociálních služeb, jako pomocník při zavádění standardů do praxe. Poskytovala vysvětlení toho, co je v obecných standardech málo srozumitelné, návod, jak postupovat při zvyšování kvality služeb, příklady nejčastějších chyb a také návod jak poznat, že služba splňuje

---

<sup>33</sup> Internet Info. *Úplné znění vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí*. [online]. 2014 [cit. 201-12-10]. Dostupné z: <[http://i.iinfo.cz/urs-att/p\\_182-91-114816949052473.htm](http://i.iinfo.cz/urs-att/p_182-91-114816949052473.htm)>.

<sup>34</sup> Srov. KOLDINSKÁ, K. Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9. s. 39.

<sup>35</sup> STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. (eds) *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008. s. 4.

stanovená kritéria kvality. Součástí materiálu jsou odpovědi na nejčastější otázky, které byly položeny na sociálních konferencích a prostřednictvím InternetPoradny od jara do podzimu 2002.<sup>36</sup>

Standardy kvality sociálních služeb byly vtěleny do formy právního předpisu, znění jejich kritérií je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Ministerstvo práce a sociálních služeb reflektovalo zejména potřebu poskytovatelů sociálních služeb na aktualizaci výkladu standardů vzhledem k tomuto vývoji a podnětům z jejich praktického naplňování při poskytování služeb.<sup>37</sup>

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který do systému sociální péče v České republice přinesl tak dlouho očekávanou změnu, nabyl účinnosti na počátku roku 2007. Tato změna, jakkoli předpokládaná, diskutovaná a avizovaná, přinesla něco, co lze nazvat revolucí v systému sociální péče v České republice.<sup>38</sup> Zmiňovaný zákon se razantním způsobem zasadil i o změnu přístupu k zájemcům o sociální služby resp. jejich uživatelům. Současně zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci, pomoc či podporu.<sup>39</sup>

Tento zákon nabídl novou typologii sociálních služeb, a to nejen z pohledu 34 druhů sociálních služeb, ale rovněž reflektuje sociální služby v rovině formy poskytování dané služby, tedy terénní, ambulantní či pobytové a současně sociální služby rozděluje na poradenské, preventivní a služby péče. Zcela inovátorským počinem byla implementace standardů kvality sociálních služeb do platné právní legislativy, prostřednictvím § 88 a 119 odst. 2 tohoto zákona resp. vyhlášky 505/2006 Sb.

Pro orientaci v mnohdy velice bohaté a nepřehledné nabídce sociálních služeb mohou občané využít svého nároku na bezplatné využívání sociálního poradenství. Každý člověk je zmocněn k možnosti dobrovolné volby mezi nejrůznějšími poskytovateli sociálních služeb nebo využít podporu vlastní rodiny, příp. služby

---

<sup>36</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4. s. 5.

<sup>37</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. [online]. 2008 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>. s. 6.

<sup>38</sup> ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 10.

<sup>39</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. (eds) *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008. s. 3.

kombinovat. Uvedený zákon o sociálních službách dále jasně definuje a následně trvá na dodržování základních zásad poskytování sociálních služeb, jako je zachování důstojnosti a lidských práv osob, které sociální služby využívají.<sup>40</sup>

Rovněž byl v zákoně kladen důraz na poskytování takových sociálních služeb, které dbají na dodržování lidských práv osob, které zohledňují individuální potřeby dané osoby při poskytování služeb, které respektují svobodnou vůli osob a zajišťují jejich důstojný život a v neposlední řadě směřují k sociálnímu začleňování klientů.<sup>41</sup> Dále vymezil individuální rozměr poskytovaných služeb, což znamená, že poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétní osoby, nikoliv skupiny osob či z potřeb poskytovatele služby.<sup>42</sup> Poskytovatel má tedy povinnost uzavřít s uživatelem smlouvu o poskytování sociální služby, čímž oba aktéři smlouvy vymezují vůči sobě nejen svá práva, ale rovněž své povinnosti. Samotné poskytování sociální služby vychází z individuálních potřeb, cílů a přání uživatele služby a z možností konkrétního druhu sociální služby. Konkrétní sociální služba a její rozvoj tedy musí vždy vycházet z potřeb klientů, z jejich individuálních plánů.<sup>43</sup>

Bez pochyby byl velmi významným přínosem také posun ve vnímání role zájemců o službu a uživatelů služeb. Právě oni nabyli primárních kompetencí pro rozhodování o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované sociální služby. Výběr služby se tak přesunul do rukou osoby, která ji potřebuje. V případě nákupu služeb mají osoby k dispozici příspěvek na péči v hotovosti, s jehož přispěním si mohou vybranou sociální službu koupit. Poskytnutí sociální služby je založeno na smluvním principu, což staví osoby v nepříznivé sociální situaci do aktivní role. To znamená, že ony samy musí poskytovatele kontaktovat a vyjednat si, jaká přesně jim bude sociální služba poskytována a za jakých podmínek.<sup>44</sup>

---

<sup>40</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>41</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb.* [online]. 2008 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>. s. 5

<sup>42</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. (eds) *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele.* 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008. s. 3.

<sup>43</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb.* [online]. 2008 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>. s. 5

<sup>44</sup> Srov. STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. (eds) *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele.* 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008. s. 3.

## 2 Sociální práce s dětmi a mládeží

### 2.1 Děti a mládež v českém právním řádu

*Mezinárodní úmluva o právech dítěte (Convention on the Rights of the Child)* rozumí dítětem každou lidskou bytost mladší osmnácti let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve. Tato úmluva byla ratifikována Valným shromážděním OSN<sup>45</sup> 20. listopadu 1989 všemi státy OSN mimo USA a Somálska, tudíž lze tuto definici považovat za všeobecně nejrespektovanější. Úmluva jako celek zavazuje ratifikující státy k zabezpečení občanských, politických, ekonomických, sociálních a kulturních práv dětí. Na plnění tohoto závazku pak dohlíží *Výbor pro práva dítěte OSN (Committee on the Rights of the Child)*. Tato úmluva, vycházející z Ženevské deklarace práv, Charty Spojených národů, Všeobecné deklarace lidských práv Deklaraci práv dítěte a Deklarace o ochraně žen a dětí za mimořádných událostí a za ozbrojených konfliktů pak v článku 3 deklaruje, že zájem dítěte musí být předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už uskutečňované veřejnými nebo soukromými zařízeními sociální péče, správními nebo zákonodárnými orgány. Dále pak ve stejném článku zavazuje státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zajistit dítěti takovou ochranu a péči, jaká je nezbytná pro jeho blaho, přičemž berou ohled na práva a povinnosti jeho rodičů, zákonných zástupců nebo jiných jednotlivců právně za něj odpovědných, a činí pro to všechna potřebná zákonodárná správní opatření a současně, že zabezpečí, aby instituce, služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly standardům stanoveným kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu a vhodnosti svého personálu, jakož i kompetentního dozoru.<sup>46</sup>

Český právní řád vymezuje pojem dítě vždy ve vztahu k dané právní úpravě. Konkrétní pojetí lze dohledat v případě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kde legislativní úprava s respektem k výše zmíněné Úmluvě o právech dítěte definuje dítě jako nezletilou<sup>47</sup> osobu s ohledem na možnost nabytí plné svéprávnosti.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> Organizace spojených národů.

<sup>46</sup> *Mezinárodní úmluva o právech dítěte* [online]. [cit. 2014-12-28]. Dostupné z: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>>.

<sup>47</sup> Pozn. J.T.: Dle zákona č. 89/2012 Sb. dovršením 18. roku života

<sup>48</sup> § 2 zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění platném k 31.3.2015

Termín dítě je rovněž velkou měrou zastoupen v občanském zákoníku č. 89/2012 Sb., kde je ovšem používán zejména v souvislosti s příbuzenskými vztahy. Samostatně ovšem vymezen není.<sup>49</sup>

Stejně tak zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže definuje obecně pojem dítě, a to v § 2 odst. 1 písm. b) následujícím způsobem: dítětem mladším patnácti let se rozumí ten, kdo v době spáchání činu jinak trestného nedovršil patnáctý rok věku.<sup>50</sup>

Jelikož unifikovaná definice není vzhledem k potřebám legislativně možná, je tento termín ukotven konkrétně ve vztahu k dané právní úpravě. Vždy ale vychází z Úmluvy o právech dítěte, kterou bezesporu respektuje celý český právní řád.

Přes svoji ne zcela patrnou jednotnost vymezení pojmu „dítě“ se legislativní úpravy českého právního řádu, na rozdíl od ostatních výše zmiňovaných pohledů, jasně staví v dané právní úpravě k ukončení dětství. Otázkou ovšem stále zůstává právní, morální i etické hledisko toho, od jaké doby je dítě za dítě považováno. Vzhledem k potřebám a cíli této práce však není nutné se tomuto tématu více věnovat.

Rovněž pro termín mládež neexistuje v českém právním řádu jednota. Pojem opět definuje č. 218/2003 Sb. o soudnictví ve věcech mládeže, který mládež spatřuje v dětech a mladistvých, přičemž dítětem rozumí, jak již bylo uvedeno výše osobu mladší patnácti let a mladistvým toho, kdo v době spáchání provinění dovršil patnáctý rok a nepřekročil rok osmnáctý.<sup>51</sup>

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ve své oficiální aktuální Koncepci podpory mládeže na období 2014 – 2020 vnímá jako primární cílovou skupinu této koncepce - tedy mládež, osoby ve věku od 13 do 30 let věku. Přičemž se odvolává na dokumenty Evropské unie,<sup>52</sup> které tento věk definují jako sociologický věk mládeže. Značnou nejednotnost ovšem naznačuje rovněž fakt, že to samé ministerstvo v Koncepci státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007-2013<sup>53</sup> označuje děti a mládež jako věkovou skupinu obyvatelstva od narození do 26 let.

---

<sup>49</sup> Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>50</sup> Zákon 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>51</sup> Tamtéž

<sup>52</sup> Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *EU Youth Strategy* [online]. 2014 [cit. 2014-12-04]. Dostupné z: <[www.msmt.cz/file/33599\\_1\\_1/](http://www.msmt.cz/file/33599_1_1/)>.

<sup>53</sup> Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Koncepce státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007 – 2013* [online]. 2009 [cit. 2014-12-04]. Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/koncepce-statni-politiky-pro-oblast-deti-a-mladeze-na-obdobi>>.

Z pohledu ministerstva práce a sociálních věcí, které má ve své gesci sociální služby, je mládež zmiňována v legislativě v rámci zákona č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí, kde je v § 31 definována činnost kurátora pro děti a mládež. Tento zákon se ovšem věnuje pouze osobám do dovršení 18. roku života.

Z výše uvedeného je zcela patrná neexistence jednoznačného vymezení termínů dítě nebo mládež v českém právním řádu. Na oba termíny lze nahlížet z pohledu psychologického, pedagogického, sociologického, právního či sociálního. Přičemž posledně jmenovaný pohled přejímá terminologii všech předchozích. V rámci potřeb této práce budou tedy děti a mládež vnímány jako osoby do 26 let věku, jelikož tak lze vyložit aktuální právní úpravu stěžejní pro určení cílové skupiny dané sociální služby.

## **2.2 Děti a mládež jako uživatelé sociálních služeb**

Služba, jež nemá svého příjemce, není službou. I tak by bylo možné parafrázovat Molkovu definici, který shledává službu nehmotným produktem směřovaným mezi poskytovatelem a zákazníkem. Zároveň v ní vidí aktivitu, která naplňuje určitý cíl a může být orientována buď na člověka, nebo na předmět.<sup>54</sup> Stejně tak sociální služby jsou reakcí na potřebu společností, zajišťující činnosti nebo soubor činností realizujících pomoc a podporu jejím příjemcům za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení<sup>55</sup>, jak praví litera zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Souhrnně popsal označení či označování příjemců služeb Matoušek, který definuje pojetí objektů sociálních služeb od druhé poloviny 20. století. Matoušek reflektuje historickou souvislost významu termínu klient, jíž spatřuje v antickém Římě, kde byl za klienta označován chudý jedinec závislý na svém bohatém patronovy. Byť byl tento výraz užíván již před druhou světovou válkou, v našem prostředí byl užíván až od 70. let minulého století. V podstatě měl odlišit uživatele sociálních služeb od termínu pacient, jež byl užíván v rámci tradiční psychiatrické péče.<sup>56</sup>

Výraz klient označuje dle Matouška někoho, kdo je schopen vyjednávat o zakázce a zcela dle svého rozhodnutí hledá ideální nabídku pro uspokojení své potřeby,

---

<sup>54</sup> Srov. MOLEK, J. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4. s. 9.

<sup>55</sup> Srov. Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>56</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 215.

což otevíralo sociálním pracovníkům cestu k přesné formulaci dané zakázky. Na druhou stranu ale upozorňuje na fakt, že příjemce sociální služby mnohdy nemá možnost si vybrat pro něj tu nejideálnější službu, ale přijímá tu, která je k dispozici, a to ať z důvodu nedostatku informací nebo možností. Současně zmiňuje odmítavý postoj některých autorů, kteří v termínu klient cítí závislost.<sup>57</sup>

Rovněž pojem pacient podrobuje kritice, jelikož jej odhaluje z pohledu etymologie, kdy symbolizuje osobu, která trpí nemocí či citovým hnutím a dodává, že pacient má svoji roli vzhledem ke svému stavu velmi ztíženou. Stejně tak neuniká jeho pozornosti ani výraz zákazník, jenž dle Matouška evokuje doplňkové role poptávajícího a prodávajícího. Jelikož však mnoho sociálních služeb je poskytováno zcela zdarma, je zákazníkem, tedy platícím poptávajícím, jiný subjekt než příjemce služby.<sup>58</sup>

Ideálním resp. neutrálním výrazem pro příjemce služeb shledává termín uživatel, který neevokuje mocenské aspekty spojené s poskytováním služby a jeho význam naznačuje až kontext užití tohoto slova.<sup>59</sup>

Přestože specifické potřeby jednotlivých skupin uživatelů včetně skupiny dětí a mládeže sociálních služeb jsou značně diferencované, lze výše uvedené shrnout následujícím způsobem. Uživatel sociálních služeb využívá jejich nabídky a v rámci svých možností a schopností participuje na míře pomoci a podpory sobě sama za účelem uspokojení vlastních potřeb na poli sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění účinný od 1.1.2007 definuje kromě ustanovení týkající se příspěvku na péči veškeré náležitosti vztahující se k výkonu sociálních služeb. V rámci těchto ustanovení jasně popisuje typy, formy a druhy sociální služeb, a to následujícím způsobem:

- Typy sociálních služeb  
Sociální poradenství, Služby sociální péče, Služby sociální prevence
- Formy sociálních služeb  
Pobytové, Ambulantní, Terénní
- Druhy sociálních služeb  
Sociální poradenství, Osobní asistence, Pečovatelská služba, Tísňová péče,

---

<sup>57</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>58</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 216

<sup>59</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 215 – 216.

Průvodcovské a předčitatelské služby, Podpora samostatného bydlení, Odlehčovací služby, Centra denních služeb, Denní stacionáře, Týdenní stacionáře, Domovy pro osoby se zdravotním postižením, Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Chráněné bydlení, Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, Raná péče, Telefonická krizová pomoc, Tlumočnické služby, Azylové domy, Domy na půl cesty, Kontaktní centra, Krizová pomoc, Intervenční centra, Nízkoprahová denní centra, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Noclehárny, Služby následné péče, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, Sociálně terapeutické dílny, Terapeutické komunity, Terénní programy, Sociální rehabilitace<sup>60</sup>

Pro všechny tyto druhy, typy i formy služeb, dle zmiňovaného zákona, platí, že rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.<sup>61</sup>

Bareš podotýká, že výše uvedené sociální služby pokrývají velmi široké spektrum uživatelů s lišícími se potřebami, což konají různými prostředky vhodnými k uspokojení těchto potřeb.<sup>62</sup> Cílová skupina tedy může být determinována věkem, nepříznivým zdravotním stavem, rozličnou krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností či sociálně znevýhodňujícím prostředím. Důvody pro užití sociální služby však mohou být rovněž kombinované nebo komplementárně propojené.

Pro potřeby této práce budou tedy sledovány ty sociální služby, kde děti či mládež jsou cílovou skupinou, tudíž jsou primárními uživateli služeb (nikoli jako je

---

<sup>60</sup> Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>61</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>62</sup> Srov. BAREŠ, P. *Přiměřenost sociálních služeb aktuálním potřebám*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. ISBN 80-87007-24-7. s. 7.

tomu např. u azylových domů, kde je smlouva uzavírána s rodičem) a současně je jejich věk hlavním determinantem pro užití dané služby. Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění tedy jimi jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a domy na půl cesty.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.<sup>63</sup>

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
2. pracovní výchovná činnost s dětmi,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
4. zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

c) sociálně terapeutické činnosti:

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.<sup>64</sup>

Domy na půl cesty poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro

---

<sup>63</sup> § 62 dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>64</sup> § 27 dle vyhlášky 505/2006 Sb, k zákonu o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.<sup>65</sup>

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v domech na půl cesty se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) poskytnutí ubytování:

1. ubytování v prostředí, které má znaky bydlení v domácnosti, po dobu zpravidla nepřevyšující 1 rok,
2. vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla, výměny ložního prádla,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
2. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,

c) sociálně terapeutické činnosti:

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
2. aktivity zaměřené na budování a rozvoj pracovních návyků a dovedností nezbytných pro integraci osob na trh práce,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.<sup>66</sup>

### **2.3 Specifika sociální práce s dětmi a mládeží**

Stejně tak jako každý tvor i člověk se v průběhu svého života vyvíjí. Při pominutí sestupného stádia vývoje<sup>67</sup>, lze obecně říci, že v rámci tohoto procesu získává nové vlastnosti, stává se vnitřně složitějším a redukuje závislost na svém okolí. Přes značnou diferenciaci pohledů na termín „vývoj“ napříč nejrůznějšími obory, jej lze u člověka definovat jako zákonitou změnu mající vzestupnou a následně sestupnou tendenci, jež

<sup>65</sup> § 58 dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>66</sup> § 27 dle vyhlášky 505/2006 Sb, k zákonu o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

<sup>67</sup> Pozn. J.T.: sestupné stádium vývoje není samozřejmě možné z celkového vývojového hlediska pominout, ovšem tato práce se zaměřuje potřeby osob, které jsou ve stádiu vývojového vzestupu.

podléhá vnější i vnitřní míře iniciativy.<sup>68</sup>

Lidský jedinec zároveň disponuje v oblasti svého vývoje unikátností ve světě živých tvorů nevídanou, jež je dána jedinečností a rozmanitostí lidského potenciálu. Po pozitivní konotaci ontogeneze člověka je ovšem nutné nahlédnout rovněž na méně přínosnou stránku věci, na které se shodují s Říčanem<sup>69</sup> i Langmeier a Krejčířová. Touto, do jisté míry negativní skutečností, je velice dlouhá doba postupného zrání, kdy se člověk stává hotovým jedincem po zhruba ¼ svého života. Po většinu tohoto času zrání není, na rozdíl od tvorů na nižší úrovni fylogenetické řady, člověk schopen se o sebe sám postarat a zabezpečit si vlastní plnohodnotné přežití.<sup>70</sup>

Logicky se výše uvedené skutečnosti zrcadlí v přístupu společnosti k potřebám dětí a mládeže čili nezralým jedincům a snaží se o rozmanitou nabídku podpory procesu vývoje, a to od primárně pečující osoby, přes nejbližší sociální okolí až po celospolečenské systémy.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách na tyto potřeby dětí a mládeže resp. společnosti reagoval formulací dvou nových služeb, a to nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) a domy na půl cesty (dále DPC).

Jak uvádí Kappl, poskytovatelé těchto služeb primárně vycházejí z teorií a metod sociální pedagogiky a sociální práce, z nichž si vybírají takové postupy, které odpovídají společensky žádoucím působení na tuto cílovou skupinu a současně jsou pro ni akceptovatelné. Charakteristickým znakem pro tuto cílovou skupinu je velmi nízká schopnost přijmutí standardních nabídek volnočasové činnosti a vysoký potenciál pro propad psychosociální sítě. Stejně tak se ale v těchto zařízeních vyskytují uživatelé služeb, kterým pouze chybí ta forma volnočasových aktivit, které NZDM nabízejí.<sup>71</sup>

Cílem NZDM je tedy nabídnout specifickou individuální pomoc dětem a mládeži při řešení osobních problémů, se kterými se neodvážejí svěřit svému okolí a současně motivovat uživatele služeb k aktivizaci svých sil žádoucím směrem.

Jak je již zcela patrné z názvu služby, jedná se o nízkoprahové zařízení, což znamená, že naplňuje znaky nízkoprahovosti, kterými jsou bezplatnost, časová

---

<sup>68</sup> Srov. ŘÍČAN, P. *Cesta životem – Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-124-7. s. 19 - 25.

<sup>69</sup> Srov. Tamtéž. s. 21

<sup>70</sup> Srov. LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-195-X. s. 15.

<sup>71</sup> Srov. Streetwork. *NZDM na rozcestí* [online]. 2012 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/3838/>>.

dostupnost, anonymita a mlčenlivost. Tato charakteristika, ve spojení s atraktivním a cílovou skupinou žádoucím pojetím nabídky aktivit a služeb, vytváří specifické prostředí, v němž děti a mládež mohou nejen řešit svá trápení, ale rovněž se realizovat, objevit svůj potenciál a rozvíjet své schopnosti.

Pracovníci této služby tedy v rámci poskytovaných služeb a aktivit musejí respektovat zralost dítěte, rozvíjející se specifickým způsobem, poznávací schopnosti a úroveň kapacity paměti a myšlení. Současně reflektovat potřebu usměrňující autority, a to zejména v období mladšího školního věku a potřebu bezpečného prostředí a jistoty. V případě pubescentních uživatelů služeb pak musejí aktivity podřídit mnohdy velmi intenzivnímu procesu dospívání, který je spojen s probouzející se činností pohlavních žláz, vznětlivým, impulzivním a vzdorovitým chováním, kdy v sociálním vývoji mají prvořadý význam vrstevníci a pozice, jakou mezi nimi jedinec zaujímá, což je provázáno odmítáním autority dospělých.<sup>72</sup>

DPC jsou určeny výhradně mládeži po dovršení 18. roku věku v obtížné rodinné a sociální situaci a vstupujících do života bez dostatečných zkušeností. Možnost pobytu je spojena s intenzivním učením a nácvikem dovedností nezbytných pro úspěšný samostatný vstup do života. Činnosti realizované v rámci DPC se rovněž musejí potýkat různou mírou deprivace uživatele služby.

Kovařík rozšiřuje úvahu o potřebách dětí a mládeže na potřeby biologické, psychické resp. sociální, přičemž vychází primárně z Maslowovy klasifikace potřeb. V oblasti biologických potřeb zdůrazňuje zejména čistý vzduch, čistou vodu, správnou stravu, přiměřené teplo, stálé přístřeší a ochranu před škodlivými vlivy. V tomto ohledu se tedy nezanedbatelnou měrou ztotožňuje s obecně definovanými potřebami jedince.<sup>73</sup>

V rámci potřeb psychických resp. sociálních vychází Kovařík z Pražské školy vývojové psychologie a psychické deprivace, kterou zastupují např. Matějček, Langmeier, Vágnerová a definuje pět základních potřeb dítěte včetně deprivčních projevů a možnosti terapeutického zásahu (viz tab. 1). Těchto pět základních potřeb spatřuje v potřebě stimulace, tedy v optimální, vyvážené, dostupné a srozumitelné nabídce podnětů, potřebě „smysluplného světa“, který je vyjádřením stabilního řádu,

---

<sup>72</sup> Srov. ZACHAROVÁ, E. *Základy vývojové psychologie*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská universita, 2012. ISBN 978-80-7464-220-3. s. 54 - 66.

<sup>73</sup> Srov. KOVAŘÍK, J. Posuzování potřeb ohroženého dítěte In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 208 - 209.

potřebě jistoty a bezpečí, potřebě osobní identity na poli začlenění se a potřebě „otevřené budoucnosti“, jež symbolizuje nabídku a možnost životní perspektivy.<sup>74</sup>

Tab. č. 1<sup>75</sup>

Potřeba	Deprivace	Terapie
stimulace	nedostatek podnětů	re-aktivace optimální úroveň podnětů
smysluplný svět	nedostatek kognitivní struktury	re-edukace podmínky pro účinné učení
jistota a bezpečí	nedostatek bezpečí, chybí citové pouto	re-attachment (znovu)navázání citového pouta
osobní identita	nedostatek identity, bybí sociální začlenění	re-socializace
otevřený svět	nedostek životního smyslu	znovunalezení a znovunalezení smyslu života

#### 2.4 Standardy kvality týkající se dětí a mládeže mimo sociální služby

Jak již bylo zmíněno výše, zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách resp. vyhláška č. 505/2006 Sb. vnesla do systému sociální práce v České republice s dětmi a mládeží (a samozřejmě nejen s nimi) nový termín – Standardy kvality, jehož cílem bylo, lapidárně řečeno, zajistit minimální odpovídající ujednocenou úroveň poskytovaných služeb.

Avšak nejen na poli sociálních služeb, tak jak je definuje zákon 108/2006 Sb., docházelo ke standardizaci aktivit spojených s danou činností. Zákon ze dne 5. září 2012, kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, přináší zákonnou standardizaci činnosti rovněž v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, jejíž účinnost byla stanovena na 1.1. 2015 a jejímž cílem je vytvoření efektivního a transparentního systému práce s ohroženými dětmi a rodinami, sjednocení přístupů, terminologie a metod práce, a to jak v činnosti orgánů sociálně-právní ochrany, tak poskytovatelů všech typů služeb spojených se sociálně-právní ochranou dětí.

Sociálně-právní ochrana dítěte představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, na rodičovskou péči a život v rodině, na identitu dítěte, svobodu

<sup>74</sup> Srov. Tamtéž. s. 211 - 213.

<sup>75</sup> Srov. Tamtéž. s. 210.

myšlení, svědomí a náboženství, na vzdělání, zaměstnání, zahrnuje také ochranu dítěte před jakýmkoliv tělesným či duševním násilím, zanedbáváním, zneužíváním nebo vykořisťováním.<sup>76</sup>

Nebylo by samozřejmě pravdivé tvrzení, že zajištění centrální garance v rámci systému péče o děti je pouze záležitostí několika posledních let. Ředitel odboru sociální a rodinné politiky Ministerstva práce a sociálních věcí v období procesu legislativního schvalování výše zmíněné novelizace Macela se ovšem domnívá, že se jedná o průlomové řešení v oblasti sociálně-právní ochrany dětí, a to hned z několika důvodů. Proces standardizace probíhá v rámci obecního úřadu na několika úrovních, čímž se nebude dotýkat pouze samotného oddělení sociálně-právní ochrany dětí, ale obecního úřadu jako celku, jelikož je pro efektivní naplňování standardů nezbytně nutné, aby se na tomto procesu podíleli nejen zaměstnanci příslušného oddělení, ale rovněž management úřadu. Stejně tak se povinnost dodržovat standardy kvality vztahuje na všechny orgány sociálně-právní ochrany, tedy i na ten nejmenší obecní úřad v České republice. Současně se legislativní úprava týká rovněž pověřených osob, tedy nestátních (případně obecních a krajských) organizací, které poskytují služby v oblasti náhradní rodinné péče nebo provozují zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Samotný cíl pak spatřuje ve vytvoření podmínek pro systematickou práci orgánů sociálně-právní ochrany s dětmi a rodinami, nastavení alespoň minimálního standardu každého pracoviště a sjednocení přístupů a postupů při práci s ohroženými dětmi a rodinami.

Rovněž oblast institucionální výchovy v gesci Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy bude v roce 2015 obohacena o systém standardů kvality. V tomto případě se bude jednat o standardizaci péče o děti v rámci všech typů zařízení ústavní a ochranné výchovy a preventivně výchovné péče.

K tomuto kroku bylo přistoupeno ze strany Národního ústavu pro vzdělávání v roce 2012, po novele zákona č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních, která obsahovala zmocňovací ustanovení, jenž zavazovalo Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ke stanovení standardů kvality pro preventivně výchovnou péči ve střediscích a standardy kvality pro výkon ústavní výchovy a ochranné výchovy v zařízeních formou vyhlášky, kdy byla založena pracovní skupina,

---

<sup>76</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/14304>>.

jež měla vytvořit a zajistit aplikovatelnost a možnost hodnocení standardů kvality péče o děti ve všech zahrnutých typech zařízení. Záměrem Ministerstva, školství, mládeže a tělovýchovy bylo tedy, prostřednictvím této pracovní skupiny připravit do konce roku 2014 Standardy kvality péče o děti do podoby prováděcího předpisu k Zákonu č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy ve školských zařízeních a o preventivně výchovné péči ve školských zařízeních. Tyto standardy kvality mají za úkol nastavit a regulovat kvalitu péče o děti v zařízeních ústavní a ochranné výchovy, definovat základní kvalitativní kritéria péče a zároveň naznačovat směr vývoje kvality poskytovaných služeb. Současně však mají sloužit jako nástroj monitoringu kvality péče o děti v dětských domovech, dětských domovech se školou, výchovných ústavech, diagnostických ústavech a střediscích výchovné péče. V celkovém kontextu je pak jejich primární rolí doplnit transformační procesy v oblasti péče o děti s důrazem na respektování práv dítěte a podporu rozvoje jeho kompetencí.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Srov. Národní ústav pro vzdělávání. *Standardy kvality péče o děti*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné z: < <http://www.nuv.cz/cinnost/PPP/oddeleni-ustavni-a-ochranné-výchovy-prevence-a-pracoviste/standardy-kvality-pece-o-deti>>.

## 3 Význam a zavádění standardů kvality v sociálních službách

### 3.1 Standardy kvality jako nástroj pro zvyšování kvality sociálních služeb

Před hlubším náhledem na standardy kvality v sociálních službách a jejich využití jako nástroje pro zvyšování kvality sociálních služeb, je bezesporu nutné se v krátkosti seznámit s termíny „kvalita“ a „standard“.

Na pojem „kvalita“ existuje v literatuře mnoho náhledů napříč historickými či oborovými prameny. Křivohlavý se dokonce pouští do lingvistického rozboru tohoto termínu, kdy slovo kvalita shledává za odvozené od slova qualis a to zase od kořene „gui“ – „kdo?“ ve významu „kdo to je?“, případně „jaké to je?“. Dodává rovněž, že v českém jazyce je možné slovo „kdo“ s kořenem „K“ interpretovat též jako „kěz“ či „kýžený“, tj. „žádoucí“.<sup>78</sup>

S Mátlem a Jabůrkovou se shoduje Holmerová v pohledu jasnosti definice termínu kvality. Paralelně tvrdí, že se dosavadní definice slova kvalita jako takového neshodly. Oba autoři ale nabízejí relevantní definice Karaffové, která spatřuje kvalitu v splnění či překročení očekávaného, Dlouhého, pro nějž kvalita znamená úroveň dokonalosti založenou na přijatých normách nebo Kalvachové, jejíž definice reflektuje objektivně měřitelný užitek vyjádřený standardizovanou potřebností a experty očekávaným, tedy obvyklým výsledkem.<sup>79</sup>

Rovněž termín „standard“ lze charakterizovat či specifikovat v mnoha oborech rozličnými způsoby. V základním slova smyslu se však veškeré pohledy shodují s Wikipedií, která označuje standard jako něco obvyklé či běžné nebo jako normu.<sup>80</sup>

Velký sociologický slovník pak popisuje normu ve třech významech, a to jako deskriptci toho, co je „normální“, zjiitelné a odpovídá centrálním tendencím, dále informuje o využití tohoto pojmu v souvislosti s popisem sociálního determinismu nebo sociokulturního regulativu zejména ve starší sociologii a sociální psychologii a za třetí normu pokládá za obecné verbalizované pravidlo, jež mají jednající ve svém chování

---

<sup>78</sup> Srov. *Kvalita života: Sborník příspěvků z konference, konané dne 25.10.2004 v Třeboni*. KŘIVOHLAVÝ, J., Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. s. 9.

<sup>79</sup> Srov. MÁTL, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR - Výstupy z aplikovaného výzkumu*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7. s. 35.

<sup>80</sup> Srov. Wikipedie. *Standard*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-18]. Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Standard>>.

respektovat a které se pro ně pokládá za závazné.<sup>81</sup> Přestože jsou Standardy kvality sociálních služeb jasně vymezeny a ukotveny v českém legislativním rámci, lze je tedy obecně chápat jako nástroj pro stanovení a determinaci běžně žádané úrovně sociálních služeb.

Jak již bylo uvedeno v první kapitole, standardy kvality sociálních služeb, které poprvé spatřily světlo světa již v roce 2002 a které ukotvila do české legislativy prováděcí vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb. spolu se zákonem 108/2006 Sb. o sociálních službách s účinností od 1.1. 2007, byly logickým vyústěním snahy o transformaci tuzemské sociální politiky. Současně se toto nastavení ztotožňuje s *Dobrovolným evropským rámcem pro kvalitu sociálních služeb*.

Ačkoli uvedený rámec kvality má čistě dobrovolný charakter, jelikož není nijak zavazující pro státy Evropské unie, jedná se o dokument, který plně odráží směr sociální politiky evropských zemí. Evropský Výbor pro sociální ochranu je přesvědčen, že dodržováním kvalitativních principů, jež jsou identifikovány v tomto rámci, a monitorováním dodržování těchto principů, zejména pomocí navrhovaných kvalitativních kritérií, lze výrazně zvýšit možnosti, jak organizovat a poskytovat vysoce kvalitní sociální služby. Zároveň je považován za natolik flexibilní, aby se dal aplikovat v národním, regionálním i lokálním kontextu všech členských států EU a na nejrozličnější druhy sociálních služeb. Snaží se být kompatibilní a doplňovat stávající přístupy jednotlivých zemí ke kvalitě v tomto sektoru.<sup>82</sup>

Mlejnková zhodnocuje současný právní rámec v České republice kompatibilním s Dobrovolným rámcem kvality sociálních služeb na úrovni Evropské unie, jelikož principy kvality presentované ve zmiňovaném dokumentu je možné v české legislativě nalézt přímo v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách nebo vyplývají ze standardů kvality sociálních služeb uvedených ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Za slabší článek pojetí kvality sociálních služeb ale považuje orientaci na výsledek. Podle Mlejnkové se jedná o zásadu, která není v českém právním rámci explicitně vyjádřena, jelikož cíl sociálních služeb ve vztahu k působení na uživatele není přesně ohraničen a

---

<sup>81</sup> Srov. LINHART, J.; PETRUSEK, M.; VODÁKOVÁ, A.; MAŘÍKOVÁ, H (eds.) *Velký sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5. s. 692.

<sup>82</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*. [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>. s. 1

efektivnost služeb se zatím celonárodně nezjišťuje a neměří.<sup>83</sup> Slabým stránkám ovšem bude věnována část této práce dále.

První verze Standardů kvality vznikla v rámci ověřeného pilotního projektu, a to v letech 2001 až 2002 a výstupy se promítly do publikace Standardy kvality sociálních služeb - Průvodce poskytovatele. Tyto standardy, přestože se jednalo v zásadě o jediný relevantní materiál metodické povahy, měly pouze doporučující charakter.<sup>84</sup>

Standardy kvality sociálních služeb své zákonné opodstatnění našly 15. listopadu 2006 v příloze č. 2 vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Tímto krokem Ministerstvo práce a sociálních věcí završilo reflexi snahy sociální politiky předchozích patnácti let o primární důraz na práva každého občana České republiky.

Česká právní úprava definuje 15 standardů, které se týkají všech sociálních služeb. K větší srozumitelnosti standardu nabízí každý standard kritéria, rozkrývající podstatu daného standardu. Standardy jsou na kritéria rozloženy nejen z důvodu srozumitelnosti ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Měřitelnost kritérií je důležitá nejen pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb v rámci sebehodnocení, ale rovněž pro vnější hodnotitele sociálních služeb.<sup>85</sup>

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí.

**Procedurální standardy** jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.<sup>86</sup>

**Personální standardy** se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení nepovedených výrobků, jako je

---

<sup>83</sup> Srov. MLEJNKOVÁ, K. *Rámcová kvalita sociálních služeb v evropské unii. Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe*. [online]. 2009 [cit. 2015-01-15]. s. 1.

<sup>84</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008. s. 10.

<sup>85</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4. s. 5.

<sup>86</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4. s. 5

tomu např. při klasickém výrobním procesu. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících - na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.<sup>87</sup>

**Provozní standardy** definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.<sup>88</sup>

Prostřednictvím expertní pracovní skupiny, která působila od února do května 2007 v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Vzdělávání v zavádění standardů kvality sociálních služeb“, byl vytvořen základní podklad pro tvorbu rovněž druhových standardů, tedy takových standardů, které by se konkrétně věnovaly určitému druhu sociální služby a reflektovaly tak specifické potřeby uživatelů dané služby. Tyto standardy však v praxi stále neexistují. Výjimku tvoří pouze adiktologické služby, které kromě klasických standardů vymezených v příloze č. 2, vyhlášky č. 505/2006 Sb. musejí zároveň procházet pravidelně certifikacemi odborné způsobilosti dle standardů definovaných v rámci Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky.<sup>89</sup>

Z obecného hlediska lze konstatovat, že primární přínos standardů kvality sociálních služeb tkví především ve využitelnosti jejich kritérií pro konkrétní měřitelnost míry naplnění požadavků současné sociální politiky, tak jak je stanovila v rámci zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, kde je kladen důraz na poskytování takových sociálních služeb, které dbají na dodržování lidských práv osob při individuálním poskytování služeb, respektují svobodnou vůli osob, zajišťují jejich důstojný život a v neposlední řadě směřují k sociálnímu začleňování klientů. Nabádají tak k naplňování principů sociálního začleňování, čímž je podporován běžný způsob života osob a jsou vyrovnávány jejich příležitosti na uplatnění ve společnosti. Poskytovatelé se díky definovaným ukazatelům snaží vytvářet pro uživatele podmínky, aby mohli žít život obvyklého rytmu a způsobu jako jejich vrstevníci, kteří sociální služby nevyužívají, a to nikoli na základě potřeb organizace či pracovníků, ale prostřednictvím zaměření se na konkrétní situaci uživatele služby.<sup>90</sup>

---

<sup>87</sup> Tamtéž.

<sup>88</sup> Tamtéž.

<sup>89</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7. s. 51 - 55.

<sup>90</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti*

V rámci snahy o zpřesnění druhových standardů kvality sociálních služeb byly Českou asociací streetwork<sup>91</sup>, rovněž vytvořeny standardy kvality pro Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Tyto Standardy kvality sociálních služeb pro Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vydala Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby jako základní materiál pro posouzení kvality služeb v jednotlivých zařízeních. Standardy slouží pro pracovníky zařízení jako vodítko, jakým způsobem kvalitu ve svých zařízeních naplnit a jsou prostředkem pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů České asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby, přičemž přejímají standardy kvality sociálních služeb uvedené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. Standardy usilují o smysluplnou a efektivní deskripci kvalitní sociální služby. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem bylo umožnit průkazným způsobem posouzení kvality poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.<sup>92</sup>

Reflexe přínosů standardů kvality sociálních služeb vycházející přímo z terénu, tedy od poskytovatelů sociálních služeb či odborníků v oblasti sociálních, byla hojně realizována prostřednictvím kvalitativních i kvantitativních výzkumů a panelových diskuzí s odborníky. Tyto závěry, vycházející zejména z druhé poloviny první dekády 21. století, k nimž velkou měrou přispěli především Musil, Hejl, Michalík či Spolek oborové konference nestátních neziskových organizací působících v sociální a zdravotně sociální oblasti, shrnuli velmi přehledně Mátl s Jabůrkovou následujícím způsobem. Standardy kvality sociálních služeb:

- jsou jedním z mála nástrojů v ČR, který poskytovatelům sociálních služeb a jejich zřizovatelům naznačuje očekávání vůči kvalitě sociálních služeb a způsobům jejich poskytování.
- kladou důraz na ochranu práv a důstojnosti uživatelů služeb. Zejména pak posilují jejich práva.
- zajišťují zvýšení informovanosti uživatelů služeb, zájemců o službu, potenciačních uživatelů či jejich rodin a blízkých

---

*Standardů kvality sociálních služeb.* [online]. 2008 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>. s. 5.

<sup>91</sup> Pozn. J.T.: Česká asociace streetwork o.s. jako odborná organizace zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb dle typologie sociálních služeb (terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní centra)

<sup>92</sup> Srov. Streetwork. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM.* [online]. 2013. [cit. 2015-01-19]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>>.

- vycházejí ze změny filozofie poskytování sociálních služeb a nabízejí nový pohled na uživatele služeb jako na osobu, která je primárním činitelem způsobu poskytování sociálních služeb, čímž se samotné poskytování posouvá od masového k individuálnímu
- sledují jednoznačně cíl individuálně orientovaných, bezpečných a kvalitních služeb, vedoucích k sociálnímu začlenění osob
- podporují možnost společného rozhodování a ovlivňování způsobu poskytování sociálních služeb<sup>93</sup>

Musil, Hubíková, Kubalčíková a Havlíková však ve svém výzkumu zřetelně prezentují poznatky, jejichž opomenutí naprosto devaluje možnosti a potenciál standardů kvality sociálních služeb, které jsou pouhým nástrojem pro samotné zvyšování kvality. Samotná kvalita poskytování sociálních služeb je pak odvislá zejména od schopnosti lidského faktoru s tímto nástrojem zacházet. Svým výzkumem dokládá, že samotné zavádění standardů musí být orientováno primárně na zkvalitnění služby pro uživatele služeb, na němž se podílí všichni pracovníci dané služby v rámci osobní a smysluplné komunikace. Za paralyzující naopak považují tvorbu standardů kvality jako formu dokumentu ke spokojenosti vedení organizace, kdy dochází pouze k formální komunikaci mezi vybranými jedinci, jimž byla role „stvořitele standardů“ přidělena. Současně vyzdvihuje nutnost evaluace samotného procesu, který jde ruku v ruce s případnými personálními či kompetenčními změnami.<sup>94</sup>

Přestože v současnosti neexistuje relevantní dostupná literatura, která by reflektovala konkrétní přínos standardů kvality sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a Musil se ve svých výzkumech realizovaných v domech na půli cesty zaměřuje spíše na způsob zavádění těchto standardů a celkovou politiku přístupu daného zařízení k poskytování sociálních služeb, je možné konstatovat, že výše uvedené přínosy budou obecně platné pro všechny druhy služeb. Specifika přínosu standardů kvality sociálních služeb spojená přímo nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež budou v rámci výzkumu rozebrána dále.

---

<sup>93</sup> Srov. MÁTL, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR - Výstupy z aplikovaného výzkumu*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7. S. 44 - 45.

<sup>94</sup> Srov. MUSIL, L.; HUBÍKOVÁ, O.; KUBALČÍKOVÁ, K.; HAVLÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci - Závěrečná zpráva z výzkumu*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007. ISBN 978-80-87007-56-3.

## 3.2 Proces změny v sociálních službách

„Ne Ti nejsilnější, ani Ti nejinteligentnější přežijí, jsou to Ti, kteří se nejlépe přizpůsobí změně“

Charles Darwin

### 3.2.1 Proces změny

Změnou obecně lze rozumět kvalitativní nebo kvantitativní přeměnu určitých charakteristických parametrů, které popisují určitý stav objektu nebo děje. Změny probíhající v organizaci jsou velmi často výsledkem naplánovaných kroků dané organizace. Chce-li organizace fungovat efektivně a nemá-li být narušena její funkčnost v procesu změn, musí mít komplementárně propojeny oblasti strategického řízení, modelu organizace a v neposlední řadě kultury organizace. Případné změny se totiž projevují ve všech výše zmiňovaných oblastech a potencionální nesoulad nutně vede k disproporcii té či oné oblasti, což může vést k destabilizaci organizace.<sup>95</sup>

Na poli samotné realizace změn se lze v literatuře nejčastěji setkat s Kotterovým členěním do tří resp. osmi fází procesu. První fází je fáze rozmrazení, kdy dochází ke zvyšování pocitu potřeby změny, sestavuje se vůdčí tým, který následně formuluje správnou vizi a šíří vize změny dále. Druhou fází, jež lze nazvat zavedení nového prostupuje nutnost uvolnění prostoru pro jednání a nezbytnou podporu, vytváření příležitostí k úspěchům a zároveň úsilí začlenit změnu do kultury organizace. Poslední fáze ukotvuje a opečovává změny dosažené ve fázích předchozích.<sup>96</sup>

Potenciál organizace ke změně je pregnantně vyjádřen vzorcem  $N \times V \times P > O$ , kde  $N$  = nespokojenost,  $V$  = vize,  $P$  = první kroky a  $O$  = odpor vůči změně. Ze vzorce zcela jasně vyplývá, že první tři veličiny nesmějí být rovny nule, jelikož v tom případě není možno započít úspěšně zakončený proces změny.<sup>97</sup>

Paradoxně je tedy potřebná jistá míra nespokojenosti se současným stavem, který v případě sociálních služeb může představovat stav před zavedením resp. aktualizací standardů kvality, a to jak ze strany managementu, bez ohledu na jeho

---

<sup>95</sup> Srov. MBP Consulting. *Řízení změny*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <<http://www.mbpconsulting.cz/cs/knowhow/change/>>.

<sup>96</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>97</sup> Srov. Svaz průmyslu a dopravy ČR. *Etika podnikání a podniková kultura*. [online]. 2014. [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <[http://www.spcr.cz/cz/hlavni/projekty/etika\\_podnikani/METODIKA\\_2.pdf](http://www.spcr.cz/cz/hlavni/projekty/etika_podnikani/METODIKA_2.pdf)>.

úroveň, tak ze strany pracovníků v přímé práci. Podporou pro tuto fázi procesu by měl být všem složkám organizace reflexní přístup k jejich činnosti.<sup>98</sup>

Kostečka, Furmaníková a Štyvarová dokládají svým výzkumem tvrzení Patona a McCalmana, o faktu, že vize vedoucí ke změně, je obvykle spojena s osobou nebo osobami (týmem) silných nositelů změny, kteří ji do organizace přinášejí a udržují po celou dobu její realizace. Těmito nositeli však nejsou automaticky lidé, kteří jsou členy transformačního týmu. Těmi jsou pracovníci, kteří jsou skutečně přesvědčeni o její důležitosti a potřebnosti a jsou ochotni hledat a realizovat nejrůznější aktivity k jejímu dosažení. Zároveň dodávají, že v případě, že nositeli změny nejsou členové nejvyššího vedení, ale jsou to pracovníci středního nebo nižšího managementu nebo dokonce řadoví zaměstnanci, je pro konečný úspěch transformačních změn klíčové, aby měli zřetelnou a aktivní podporu vedení.<sup>99</sup>

Odpor se objevuje zejména v případech, kdy připravované změny v organizaci jsou ve střetu se zájmy zaměstnanců, v případech, kdy zaměstnanci nemají dostatek schopností, znalostí, dovedností nebo zkušeností pro vyrovnání se se změnami, nebo v případech, kdy zaměstnanci neumějí z důvodu určité rigidity opustit zavedené způsoby myšlení a jednání. Lze se také domnívat, že se stoupajícím věkem a délkou doby působení v organizaci klesá ochota ovlivňovat a měnit to, co se v organizaci děje. Stejně jako v jiných pomáhajících profesích se i u zaměstnanců v sociálních službách může projevit tzv. profesní slepota, syndrom „vyjetých kolejí“. Je tedy pravděpodobné, že někteří pracovníci nebudou základní principy a podmínky transformace přijímat, a to ani přes snahu je motivovat a získat pro transformační změny.<sup>100</sup>

### **3.2.2 Významní aktéři procesu změny**

Předchozí podkapitola obecně reflektovala proces změny přímo v organizaci. Pro celistvost výpovědi je ovšem nutné nahlédnout na proces změny rovněž z globálnějšího hlediska. V rámci procesu změny vnímají Kostečka, Furmaníková a Štyvarová tři hlavní aktéry, kteří mají odlišné role a kompetence, ale svým působením velmi výrazně ovlivňují konkrétní výsledky. Za tyto aktéry považují Ministerstvo práce a sociálních věcí, kraje a obce a jednotlivé poskytovatele sociálních služeb. Prvek, který by měl tyto

---

<sup>98</sup> Srov. Tamtéž

<sup>99</sup> Srov. KOSTEČKA, J.; FURMANÍKOVÁ, L.; ŠTYVAROVÁ, D. *Management změny v transformujících se zařízeních sociálních služeb*. *Ekonomie a management*, 2010, č. 3, s. 45 – 61. s. 54.

<sup>100</sup> Tamtéž. s. 50.

subjekty a jejich snahy sjednocovat, vidí v zákoně č. 108/2006Sb., o sociálních službách a Standardech kvality sociálních služeb. Dodávají však, že tyto dokumenty samy o sobě nezakládají systémovou spolupráci, která by jednoznačně vedla ke kýženému výsledku.<sup>101</sup>

Hlavním orgánem, který ovlivňuje a formuluje politiky v sociální oblasti na celostátní úrovni a jedním z aktérů jejich naplňování je Ministerstvo práce a sociálních věcí. To vstupuje do procesu zejména tím způsobem, že připravuje a předkládá zákonné normy upravující fungování sociálních služeb. Současně se aktivně podílí formou realizace projektů na poli zvyšování kvality sociálních služeb na aktualizaci a evaluaci stávající zákonné úpravy a je nositelem potencionální úpravy na legislativní půdě.<sup>102</sup>

Kraje, resp. krajské úřady v procesu transformace vystupují v několika rolích. Jednak jsou zřizovateli některých sociálních služeb (a převážné části velkých rezidenčních zařízení) a tyto služby také spolufinancují formou vlastních grantových systémů. Kraje se však spolupodílí i na financování ostatních sociálních služeb prostřednictvím procesu hodnocení žádostí jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb o dotace, které Ministerstvo práce a sociálních věcí přerozděluje prostřednictvím směrného čísla jednotlivým krajům. Dále jsou kraje registrujícími orgány sociálních služeb poskytovaných na svém území a u těch, jichž nejsou zřizovatelem, provádí inspekci kvality sociálních služeb.<sup>103</sup>

Management změny je z interdisciplinárního hlediska transformačním projektem zaměřeným na optimalizaci organizačních struktur a procesů vedoucí ke zvýšení kvality služby ve smyslu zákona č. 108/2006., o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb. Organizace by proto měla mít k dispozici konkrétní nástroje, které by jí pomohly nejen připravit, ale také řídit klíčové organizační, procesní a personální změny. Kostečka, Furmaníková a Štyvarová se domnívají, že tyto změny musí být řízeny tak, aby byla v souladu plánovaná opatření v těchto oblastech:

- zaměstnanecké (počet zaměstnanců, kvalifikace atd.)
- výkonové (rutinní, spolehlivý a stabilní výkon nahradit vysokým výkonem a iniciativně kreativním přístupem, zvýšit adaptabilitu a připravenost na změny)

---

<sup>101</sup> Srov. KOSTEČKA, J.; FURMANÍKOVÁ, L.; ŠTYVAROVÁ, D. *Management změny v transformujících se zařízeních sociálních služeb*. *Ekonomie a management*, 2010, č. 3, s. 45 – 61. s. 46.

<sup>102</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>103</sup> Tamtéž. s. 47.

- profesního přístupu (rutinu nahradit prostředím provokujícím ke změnám, podpora flexibilního chování, podpora chování zaměřeného na individuální potřeby uživatelů služeb).<sup>104</sup>

Kostečka, Furmaníková a Štyvarová ovšem neopomínají fakt, který byl již v rámci této práce prostřednictvím několika autorů zmíněn, že kvalita poskytovaných služeb je závislá především na lidském faktoru a že zvolené personální strategie by měly vést k maximálnímu využití potenciálu zaměstnanců a týmů, ale zároveň respektovat i „lidskou“ stránku procesu změny, tedy postoje pracovníků, jejich osobní nastavení, obavy a očekávání vůči případným změnám. Současně připomínají, že interně generovaná změna je většinou spojena s proaktivním postojem k ní, pozitivními emocemi, větší energií, menší možností narušení, jistotou i kontrolou nebo s jasnými cíli, hranicemi a časováním, externě generovaná změna je obvykle reakcí na tlak a je tak spojena spíše s negativními emocemi, větší možností narušení, nejistotou, většími protipůsobícími silami, nižší mírou kontroly a vágními a variabilními hranicemi.<sup>105</sup>

### **3.2.3 Sociální pracovník jako nositel sociální služby**

Sociální práci, tedy činnost sociálního pracovníka, jako celek nelze vymezit jedinou přesnou všeobsahující definicí. Při snaze o tuto definici se vždy objevily nejasnosti v podobě povahy, účelu i kompetencí sociální práce. S jistou mírou tolerance lze sociální práci vnímat jako negativní vymezení Hanveye a Phipota, kteří dle Navrátila tvrdí, že sociální práce je často to, co jiní – zdravotní sestry, lékaři, policie atd. – nedělají.<sup>106</sup>

Bez pochyby je ovšem nutné toto vymezení hledat, nebo se alespoň shodnout na klíčových bodech daného vymezení. V reflexi postmoderního myšlení charakterizovala proces sociální práce dle Matouška a Navrátila Parishová v pěti krocích. Prvním krokem je nalezení otázek k charakterizaci situace daného klienta. Následuje hledání validních a dostupných důkazů odpovídajících na položené otázky. Úvodní dva kroky jsou pak základem pro kritické zhodnocení celé situace, na něž navazuje integrace důkazů

---

<sup>104</sup> Srov. Tamtéž. s. 48.

<sup>105</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>106</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7. s. 183 - 184.

s vlastní prací, zkušeností, hodnotami, kulturou a preferencemi klienta. Celý proces je zakončen vyhodnocením výsledků.<sup>107</sup>

I s ohledem na malá paradigmata sociální práce, tak jak je vymezil Payne<sup>108</sup>, a respektem k postmoderní definici procesu sociální práce, je nutné v konkrétním případě sociálních služeb v České republice vnímat především již určené cíle těchto služeb, tak jak je vyžaduje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, které označil jako činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Konkrétními cíli sociálních služeb tedy je nalézt a řešit vzniklou situaci uživatele služby takovým způsobem, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Klientovi<sup>109</sup> mohou ve zvládnutí očekávání sociálního prostředí bránit rysy jeho osoby například zdravotní či psychický stav, životní orientace, kvalifikace, příjem, osamělost atd. Obtíže v sociálním fungování někdy vyvolává samo očekávání. Sociální pracovník proto musí vnímat například morálku členské skupiny klienta, předsudky okolí vůči němu, jednostranných požadavků, které nerespektují možnosti klienta, módních tlaků apod. Pozornost je třeba věnovat i podpoře, která nemusí být přiměřená tomu, co se od klienta očekává. Klient může například být obětí citové lhostejnosti blízkých, sekundární viktimizace, nepružnosti úřadů, nedostatku pracovních příležitostí, demotivujícího systému sociální pomoci, který klienta „uzamyká“ v bludném kruhu deprivace, a tak dál. Je tedy zřejmé, že sociální pracovník může podpořit rovnováhu mezi klientem a jeho sociálním prostředím, pokud poznává a ovlivňuje souvislosti mezi různorodými (zdravotními, psychiatrickými, psychologickými, ekonomickými, výkonovými, kvalifikačními, duchovními, hodnotovými, kulturními, hygienickými, vztahovými, právními a dalšími) překážkami zvládnutí obtížné životní situace. Z tohoto hlediska lze za činnost sociálního pracovníka považovat poznávání a ovlivňování obtížné životní situace klienta jako celku – komplexu vzájemně se ovlivňujících okolností nejrůznější povahy<sup>110</sup>

---

<sup>107</sup> Srov. NAVRÁTIL, P.; MATOUŠEK, O. Sociální práce v současné době In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. s. 192

<sup>108</sup> PAYNE, M. *Modern social work theory - a critical introduction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1997. ISBN 0-333-67654-8.

<sup>109</sup> Pozn. J.T.: Musil užívá termín „Klient“, jelikož jeho článek byl vydán v roce 2004, kdy byl ještě tento termín v sociálních službách hojně používán.

<sup>110</sup> MUSIL, L. *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce/Sociální práca, 2004, č. 1, s. 53 – 74. s. 56.

Musil současně dodává, že primární platformou pro efektivní a přínosnou pomoc je vnímání komplexnosti obtíží daného jedince, a to především s ohledem na komplementárnost každého jednoho problému s problémem jiným. Jelikož pak každý vnímá jednotlivé oblasti svých obtíží s různou mírou intenzity a je schopen odlišných forem řešení, stává se tak potřeba každého příjemce pomoci jedinečnou a unikátní.<sup>76</sup> Činnost sociálního pracovníka pak vidí v:

- působení na osobu klienta, na jeho sociální prostředí, nebo na obojí současně,
- ovlivňování sociálního prostředí klienta podněcováním změn podpory, kterou mu poskytuje sociální prostředí, nebo působením na očekávání sociálního prostředí, nebo souběžným působením na obojí,
- poznávání a ovlivňování komplexu navzájem souvisejících, různorodých překážek zvládnutí životní situace klientem,
- řešení problému, se kterým klient přichází, v rámci jeho souvislostí s dalšími nesnázemi a možnostmi klienta,
- individuální posouzení životní situace konkrétního klienta,
- přiměřeném zjišťování a přiměřeném (nezavádějícím) výkladu různorodých okolností životní situace a souvislostí mezi nimi,
- volbě teoretického přístupu k intervenci, který je vhodný pro daný případ, a případné předání případu jinému pracovníkovi, který má s aplikací vhodného přístupu zkušenost,
- samostatném koncipování „na míru šitého“ postupu intervence, která odpovídá unikátním okolnostem případu,
- přizpůsobování postupu intervence vývoji případu a výsledkům intervence,
- zajišťování návaznosti těch služeb pomáhajících pracovníků jiných oborů nebo organizací, které je třeba klientovi poskytnout, aby mohl zvládnout obtížnou životní situaci.<sup>111</sup>

Musil tak v zásadě rozšiřuje některé z kompetencí sociálního pracovníka s akademickým vzděláním, jak byly popsány Zastrowem dle americké Rady pro vzdělávání v sociální práci.<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> Srov. MUSIL, L. *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce/Sociální práce, 2004, č. 1, s. 53 – 74. s. 57.

<sup>112</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 15.

V oblasti potřeby spolupráce s dalšími odborníky se pak Musil shoduje s Kovaříkem, který dokonce pokládá roli koordinátora, v rámci procesu posuzování potřeb dětí a řešení jejich situace, za prioritní. Kovařík soudí, že bez pomoci dalších odborníků na poli medicínském, psychologickém či pedagogickém se sociální pracovník neobejde.<sup>113</sup>

V rámci procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb do organizace však není primárně nutná pouze spolupráce s ostatními odvětvími v pomáhajících profesích, která je nezbytná pro přímou práci s uživatelem služby, ale především spolupráce v rámci samotné organizace mezi jednotlivými úrovněmi managementu a samotnými pracovníky v přímé práci, jak dokládá realizovaný výzkum Kostečky, Furmaníkové a Štyvarové. Ochota, schopnost a možnost participovat na dění v organizaci, na realizaci, ale i plánování transformační změny, může vyplývat nejen ze socioekonomické, vzdělanostní i profesní struktury pracovníků, ale také z organizační a komunikační kultury zařízení.<sup>114</sup> Čermáková s Holečkovou ovšem dodávají, že pro poskytování bezpečných, kvalitních a efektivních služeb již nestačí nadšení a empatie, ale pracovníci musí rozvíjet svoji odbornost a přizpůsobovat se novým požadavkům na svoji profesi.<sup>115</sup>

Kostečka, Furmaníková a Štyvarová, opírající se o závěry Partingtona,<sup>116</sup> vyzdvihují kromě vzájemné komunikace zejména potřebu aktivního zapojení všech pracovníků do plánovaných procesů a posílení jejich kompetencí propojené s aktivizací jejich potenciálu např. formou odborných stáží, vzděláním či zapojením do týmu pracovníka, který již má s tímto procesem zkušenosti. Za nepopřítelně podstatný faktor považují shodně s Musilem rovněž schopnost nositele vize procesu komunikovat jeho obsah pro pracovníky srozumitelným způsobem. Současně podotýkají, že velice podstatný je přístup pracovníků k mnoha inovačním krokům, které mohou zpočátku

---

<sup>113</sup> Srov. KOVAŘÍK, J. Posuzování potřeb ohroženého dítěte In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 203

<sup>114</sup> Srov. KOSTEČKA, J.; FURMANÍKOVÁ, L.; ŠTYVAROVÁ, D. *Management změny v transformujících se zařízeních sociálních služeb*. *Ekonomie a management*, 2010, č. 3, s. 45 – 61. s. 55.

<sup>115</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. [online]. 2008 [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>. s. 5.

<sup>116</sup> PARTINGTON, D. *The project management of organizational change*. *International Journal of Project Management*, 1996, č. 1, s. 13 –21.

ovlivňovat konformitu jejich vlastní činnosti.<sup>117</sup> Zde pak záleží na tom, zda pracovní uplatňuje v rámci své práce spíše defenzivní či reflexivní praxi.<sup>118</sup>

### 3.3 Překážky v procesu zavádění standardů kvality

V předchozích kapitolách byly opakovaně zmiňovány možné překážky v procesu zavádění standardů kvality sociálních služeb především z pohledu výzkumů Kostečky, Furmaníkové a Štyvarové nebo Musila, a to zejména na straně přístupu pracovníků organizace, ať již v pozici managementu na nejrůznějších úrovních či pracovníků v přímé práci s uživateli služby.

Velice zajímavý a komplexní pohled na překážky, v rámci úspěšného procesu zavedení standardů kvality sociálních služeb a jejich následnou využitelnost ve prospěch uživatelů služeb, nabízí Mátl s Jabůrkovou, kteří shrnuli poznatky z dostupné literatury, výstupy z panelů expertů v oblasti řízení kvality a realizovali dotazníkové šetření i u samotných poskytovatelů sociálních služeb.<sup>119</sup>

Přestože literatura i výstupy odborníků věnující se okolnostem bránícím ve zvyšování kvality sociálních služeb, které zmiňuje Mátl a Jabůrková, byly publikovány zejména v první polovině minulého desetiletí, jejich závěry se ve značné míře shodují se závěry zveřejněnými v rámci Podnětů k revizi standardů kvality sociálních služeb, které byly součástí Individuálního projektu Ministerstva práce a sociálních věcí Inovace systému kvality sociálních služeb.

V oblasti literatury spatřují Mátl s Jabůrkovou na základě závěrů různých autorů aspekty bránící zvyšování kvality sociálních služeb v několika rovinách.

V rovině metodické:

- Řízení kvality brání nekvalita řízení.
- Procesy řízení kvality jsou poměrně obtížné, je používán složitý jazyk (např. systém, standard, apod.).

---

<sup>117</sup> Srov. KOSTEČKA, J.; FURMANÍKOVÁ, L.; ŠTYVAROVÁ, D. *Management změny v transformujících se zařízeních sociálních služeb*. *Ekonomie a management*, 2010, č. 3, s. 45 – 61. s. 56 - 58.

<sup>118</sup> Srov. NEČASOVÁ, M. Profesionální etika In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. s. 45 - 46.

<sup>119</sup> MÁTL, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR - Výstupy z aplikovaného výzkumu*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.

- Nedostatečná obeznámenost a neznalost těchto procesů je zásadní překážkou při plánování.
- Neobeznámenost s náplní metody řízení kvality a metodou samotnou navíc produkuje odpůrce pro implementační fázi.
- Dochází k simplifikaci procesů řízení kvality na vypracovávání metodik a manuálů.
- Je postrádán manuál, jak tvořit vnitřní metodiky a manuály.
- Metodiky nejsou využívány pracovníky přímé péče v praxi.
- Dochází k rezistenci zvykové praxe vůči psaným pravidlům.
- Kvalita v sociálních službách se redukuje na standardy kvality služeb jako nástroj nikoliv cíl.

#### V rovině kontrolní:

- Kontrola kvality péče je v současné době považována za subjektivní názor kontrolujícího.
- Každý si vysvětluje standard poskytovaných služeb po svém.
- Nikdo z hodnotících nemá svůj názor podložený čísly, která by z různých úhlů skutečně hodnotila kvalitu poskytované péče.
- Hodnotitelé, konzultanti a externí experti neobjektivně hodnotí, nekvalitně vyhodnocují získaná data.
- Neexistuje jednotnost výkladu u jednotlivých posuzovatelů.
- Při externím hodnocení kvality je přeceňována složka kontroly.
- Vyskytuje se obava z důsledku dopadu výsledků kontrol.
- Zařízení se cítí ohroženo kontrolou zvnějšku.

#### V rovině administrativní:

- Vyskytuje se přílišná orientace na administrativu.
- Zvyšují se požadavky na čas a administrativní práci.
- Objevuje se zahlcení personálu administrativou.

#### V rovině personální:

- Pracovníci hodnocené služby vztahují zjištěné objektivní skutečnosti na svou práci a problematické oblasti vnímají jako osobní záležitost.

- Nedostatek kvalitního personálu.
- Podstav zaměstnanců, kteří se přímo zabývají uživateli služeb a přetížení klíčových pracovníků administrativou.
- Nízké platové ohodnocení pracovníků přímé péče i manažerů.
- Vysoká fluktuace pracovníků.
- Odpor personálu vůči změnám.
- Obavy vedoucích pracovníků a neochota zabývat se problematikou řízení kvality.
- Direktivní přístup k zavádění formalizovaných systémů řízení kvality a ze strany managementu organizace.

V rovině finanční:

- Zavádění systémů řízení kvality vyvolává další tzv. transakční náklady, na zavedení a udržování funkčního systému řízení kvality, což je finančně náročné.
- Zaměření na kvalitu může odčerpávat prostředky a personální kapacity určené na jiný účel.
- Je velice obtížné zaměřit se na kvalitu v podmínkách existenční nejistoty.<sup>120</sup>

Velmi zajímavý, ale současně zcela logický je fakt, že zatímco autoři odborné literatury a nezávislý experti poukazují zejména na strategicko-metodické a personální limity při zvyšování kvality, dle Jabůrkové a Mátlá považuje 78% organizací za největší překážku finanční zdroje a administrativní náročnost. Zároveň oba zmiňovaní autoři šetření srovnávají své výsledky s jinými realizovanými průzkumy v organizacích, poskytujících sociální služby. Zmiňují např. závěry Fides Populi z roku 2006, kde byla rovněž identifikována jako hlavní překážka nedostatek informací, dále pak chybějící metodika a v neposlední řadě nepochopená legislativa.<sup>121</sup>

### **3.4 Současný stav – Projekt Inovace systému kvality sociálních služeb**

Standardy kvality sociálních služeb jsou, stejně jako mnohá další metodická ustanovení, od počátku svého vzniku tzv. živým materiálem, u kterého existoval předpoklad jeho vývoje dle potřeb uživatelů sociálních služeb či progresu sociální politiky.

---

<sup>120</sup> Srov. Tamtéž. s. 53 - 57.

<sup>121</sup> Srov. Tamtéž. s. 95

K první změně oproti původnímu návrhu, který vznikl na přelomu tisíciletí a byl publikován v roce 2002, došlo v roce 2006. Ministerstvo práce a sociálních věcí vydalo na základě § 119, zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, vyhlášku č. 505/2006 sb., jež vstoupila v platnost 1.1.2007, jejíž přílohou číslo 2 byly revidované a upravované standardy kvality sociálních služeb. Takto změněné standardy kvality sociálních služeb se tedy dočkaly, kromě doporučujícího charakteru, rovněž svého zákonného opodstatnění resp. legislativního ukotvení.

Ministerstvo práce a sociálních věcí zahájilo v září roku 2011 realizaci individuálního projektu Inovace systému kvality sociálních služeb, jenž byl financován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Hlavním záměrem tohoto projektu byla revize systému kvality sociálních služeb, zefektivnění systému kontroly a zkvalitnění metodických, koncepčních a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice.<sup>122</sup>

Projekt je rozčleněn do šesti základních klíčových aktivit, které jsou zaštiťovány odbornou činností pracovní skupiny expertů z dané oblasti:

- Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele.
- Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů.
- Vstupní vzdělávací program pro inspektory – úředníky.
- Průběžné udržování jednotnosti systému inspekcí a kompetencí inspektorů.
- Právní návrhy změny systému kvality a inspekcí.
- Publicita projektu.<sup>123</sup>

Tento projekt si kladl, resp. klade,<sup>124</sup> za svůj cíl transparentnost a efektivizaci celého systému kvality sociálních služeb prostřednictvím tvorby postupů a inovací, které napomohou systém kvality znovu nastavit, a to rovněž z pohledu řízení, správy a fungování kontrol. Vytyčeného cíle chce projekt dosáhnout také prostřednictvím úpravy ukazatelů kvality, tak aby realizované kontroly byly finančně a časově reálné v ohledu na současnou finanční situaci České republiky a strukturu a počet poskytovaných služeb

---

<sup>122</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: < <http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

<sup>123</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>124</sup> Pozn. J.T: Přestože měl být projekt ukončen v listopadu roku 2014, bylo ze strany řídicího orgánu schváleno jeho prodloužení do 31. října 2015, tudíž bude dále o projektu v přítomném čase.

v ČR a to takovým způsobem, aby výstupy projektu byly připraveny k legislativnímu ukotvení.<sup>125</sup>

Přestože projekt Inovace systémů kvality sociálních služeb se věnuje revizi systému kvality sociálních služeb, jak je uvedeno výše a vychází z principů této činnosti, efektivní revitalizaci standardů kvality sociálních služeb komplexně prostřednictvím svých šesti aktivit, přímý vliv na činnosti poskytovatelů budou mít pouze výstupy z první, druhé a páté klíčové aktivity projektu.

### ***3.4.1 Klíčová aktivita č. 1 - Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele***

V rámci klíčové aktivity č. 1 byly nejprve analyzovány praktické zkušenosti s aplikací standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatelů (podle § 88 a § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Na základě této analýzy koncem roku 2012 vznikl, mimo dalších materiálů,<sup>126</sup> které neměly tak zásadní přímý dopad na žádoucí výstupy této klíčové aktivity, dokument Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb. Zpráva z výzkumu.<sup>127</sup>

Dosavadní analýzy plnění jednotlivých kritérií byly založené na analýze inspekčních zpráv a poskytují informace o distribuci udělovaných bodů, tedy pouze o tom, která kritéria sociální služby plní více a která méně. Autoři tohoto dokumentu si byli vědomi faktu, že revize kritérií standardů kvality sociálních služeb přitom vyžaduje data kvalitativní povahy, která poskytnou detailní reflexi toho, jak stávající kritéria fungují v praxi zavádění standardů ve službách a současně v praxi hodnocení jejich naplňování při inspekcích. Z tohoto důvodu ve svém výzkumu analyzovali praktické zkušenosti s aplikací standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatelů podle § 88 a 89 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to ve spolupráci se zástupci poskytovatelů sociálních služeb a inspektory kvality sociálních služeb, kteří za šest let účinnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách získali mnoho zkušeností se zaváděním i kontrolou standardů kvality. Právě tyto zkušenosti

---

<sup>125</sup> Srov. Česká rada sociálních služeb. *Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: <[www.crss.cz/otevri\\_soubor.php?id=5208](http://www.crss.cz/otevri_soubor.php?id=5208)>.

<sup>126</sup> Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb ve výzkumu reformy sociálních služeb, Podněty pro revizi standardů kvality v evropském rámci pro kvalitu sociálních služeb, Podněty pro revizi standardů kvality v projektu přípravy „Karty služeb“

<sup>127</sup> Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/13705>>.

pak autoři považovali za nesmírně důležité pro to, jak změnu standardů uchopit.<sup>128</sup>

Současně ale výzkum prokázal, že z pohledu poskytovatelů nelze resp. lze velmi obtížně realizovat veškeré aktivity, které jsou požadovány, a to zejména s ohledem na duševní (mentální) stav, věk či nízkoprahovost služby. Výpověď jednoho z poskytovatelů:

*„U nízkoprahových služeb je problém s kontraktem, vytváříme spíš jenom takové mentální cvičení, než že by to byla realita, abychom dokázali, že jsme uzavřeli smlouvu. Reálně se ale ty věci nedají naplnit.“<sup>129</sup>*

Jako jeden z nejzásadnějších problémů celého systému kvality sociálních služeb poskytovatelé označovali formu kontrol kvality v rámci inspekci sociálních služeb.

*„Problém je výklad. Ani dva inspektoři se mezi sebou neshodnou.“*

*„Nefunguje systém kontroly naplňování standardů, je to hodně na interpretaci inspektora. A různí inspektoři vidí ty věci různě.“<sup>130</sup>*

Měřitelnost kritérií není konkrétně a pevně definovaná, jelikož není nikde definována přesná interpretace jejich výkladu, stejně jako tomu není u interpretace inspektorské v rámci hodnocení kvality sociálních služeb. Ve spojení s inspekcemi se tedy standardy kvality sociálních služeb stávají ambivalentním nástrojem, který nutně proti sobě staví minimálně dvojí interpretaci daných kritérií. K nelibosti a škodě poskytovatelů je však interpretace inspektorů formulována jako nesporná, pokud ji poskytovatel neučiní spornou v odvolacím řízení. Vytváří se tak mocenská nerovnováha, v níž na jedné straně stojí výklad poskytovatele a na straně druhé nesporný výsledek měření, který je ale také ve skutečnosti pouze jedním z možných výkladů. Protože interpretace nejsou stabilní napříč spektrem služeb a mezi všemi inspektory, vnášejí inspekce z hlediska poskytovatelů do práce se standardy nepředvídatelnost, kdy poskytovatelé dopředu nevědí, čím lze z pohledu inspekce kritérium naplnit a čím nikoli, protože hledisko inspektorů nelze předvídat, což generuje nejednoznačný vztah mezi výsledným hodnocením inspekce a kvalitou služby.<sup>131</sup>

Svoji roli hraje dle interpretace výsledků výzkumu Kocmana a Palečka rovněž

---

<sup>128</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb - Zpráva z výzkumu*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1\\_Podnety\\_ke\\_SQ\\_FINAL-112012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1_Podnety_ke_SQ_FINAL-112012.pdf)>. s. 2.

<sup>129</sup> Tamtéž. s. 7.

<sup>130</sup> Tamtéž. s. 7.

<sup>131</sup> Srov. Tamtéž. s. 8.

administrativní zátěž, která v zásadě nepřináší do služby sama o osobě žádnou kvalitu a v mnohých případech pouze stroze deklaruje písemnou formou naplňování toho či onoho kritéria. Samotný záznam však nikterak nezaručuje reálné uskutečnění výkonu. Rovněž nepropojenost kvality služby potvrzené inspekcí a financování dané služby považují poskytovatelé za problematické a demotivující, stejně jako rozpory v povinnostech plynoucích ze standardů kvality sociálních služeb a ostatních zákonů vztahujících se k péči o daného uživatele služby.<sup>132</sup>

Velice zajímavé je tedy srovnání vnímání standardů kvality sociálních služeb ze strany poskytovatelů před jejich legislativním ukotvením<sup>133</sup> a šest let po něm. V oblasti přínosů neshledávají poskytovatelé žádné patrné rozdíly. Ovšem v rovině negativ či procesů bránících ve zkvalitňování služby je velmi citelný posun ve vnímání konkrétního naplňování jednotlivých kritérií a zcela logicky se objevuje kritika formy hodnocení naplňování těchto kritérií. V mnohem menší míře rovněž poskytovatelé vyzdvihují finanční potíže související se zaváděním kvality, ale vnímají problematiku financování jako celek. Nutno taktéž podotknout, že administrativní zátěž hraje významnou roli bez rozdílu času.

Kocman s Palečkem rovněž vyzpovídali inspektory hodnotící standardy kvality u poskytovatelů sociálních služeb. Na základě odpovědí, k nimž byly hodnotitelům kladeny stejné otázky jako poskytovatelům, rozdělili autoři výzkumu inspektory do dvou skupin. Jedna skupina se v mnohém ztotožňuje s reflexemi poskytovatelů a za primární oblast nedokonalosti považuje nejednotnost výkladu kritérií standardů a na to navazující nejednotnost hodnocení. Tito inspektoři byli rovněž schopni nabídnout dostatek podnětů pro potřeby revize fungování standardů a inspekcí kvality. Druhá skupina považuje aktuální flexibilitu výkladu i nastavení metodiky inspekce sociálních služeb za dostatečné a primárně vnímá jako nedostatečné vzdělávání poskytovatelů v oblasti standardů kvality sociálních služeb, jelikož právě ti neporozuměli systému kvality nebo jej špatně nastavili a výroky inspekčního týmu považuje za zcela objektivní hodnocení.<sup>134</sup>

---

<sup>132</sup> Srov. Tamtéž. s. 11 - 12.

<sup>133</sup> MÁTL, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR - Výstupy z aplikovaného výzkumu*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.

<sup>134</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb - Zpráva z výzkumu*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1\\_Podnety\\_ke\\_SQ\\_FINAL-112012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1_Podnety_ke_SQ_FINAL-112012.pdf)>. s. 14.

Na základě výše uvedených analýz vytvořila pracovní skupina počátkem roku 2013 první věcný návrh změn právní úpravy, který byl podroben kritice ze strany odborníků, poskytovatelů i zástupců uživatelů sociální služeb v rámci několika konzultačních seminářů. Prostřednictvím výstupů z těchto seminářů byl první věcný návrh přepracován a vytvořen druhý věcný návrh změn, který byl opět upraven a redukován a posléze předán jako pracovní materiál pro pracovní skupinu klíčové aktivity č. 5, která měla na starosti právní návrhy změny systému kvality a inspekci.

### **3.4.2 Klíčová aktivita č. 2 - Revize systému hodnocení kvality sociálních služeb**

Forma, způsob a výstupy hodnocení kvality sociálních služeb jsou bezesporu jedním z nejpodstatnějších hledisek v celém systému zvyšování kvality v sociálních službách. I z tohoto důvodu byla klíčová aktivita č. 2 projektu Inovace systému kvality sociálních služeb věnována právě této oblasti.

V rámci pracovní skupiny této klíčové aktivity působili především inspektoři krajských poboček Úřadu práce ČR a inspektoři z řad specializovaných odborníků, kteří měli za úkol sestavit resp. aktualizovat pravidla výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů a formulovat zadání přípravy koncepčních materiálů potřebných pro revizi koordinace spolupráce s dalšími odborníky.<sup>135</sup>

Pracovní skupina, shodujíc se na faktu, že cílem inspekci poskytování sociálních služeb je kontrola dodržování práv a bezpečnosti klientů, jejich sociální začleňování a prevence sociálnímu vyloučení, definovala efektivní inspekci jako nástroj, který

- má zacílený obsah a rozsah inspekce tak, aby odhalila pochybení poskytovatele v neprospěch klienta v krátkém čase a minimálními finančními a lidskými zdroji
- směřuje předmět inspekce na kontrolu klíčových oblastí činnosti služby, ve kterých lze posoudit, zda služba dodržuje povinnosti uložené zákonem
- používá objektivně kvalitativní měřítka hodnocení, aby hodnocení probíhalo všemi skupinami inspektorů u všech poskytovatelů jednotně
- disponuje srozumitelným výstupem směrem k poskytovateli, klientům i veřejnosti.<sup>136</sup>

---

<sup>135</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů (metodika inspekci)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/13707>>.

<sup>136</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů (metodika inspekci)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Pro docílení výše uvedených paradigmat se pracovní skupina snažila o tvorbu dokumentu, který by byl konkrétním vodítkem při realizaci hodnocení kvality sociálních služeb formou oficiálních inspekcí. Praxe prokázala, že stávající metodika k provádění inspekci poskytování sociálních služeb vykazuje četné nedostatky, které je třeba odstranit, upravit nebo doplnit, a to jak po formální, tak po obsahové stránce. Metodika musí obsahovat část pravidel výkonu inspekci i metodické postupy inspektorů.<sup>145</sup> Nová metodika inspekci sociálních služeb, jež, stejně jako věcné návrhy změn právní úpravy klíčové aktivity č. 1, prošla dvojí revizí realizovanou prostřednictvím přímé aplikace této metodiky v rámci vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb a následnou konzultací upravené podoby s vedoucími pracovníky krajských úřadů, před svojí finální verzí.<sup>137</sup>

Tato metodika popisuje celý systém inspekci včetně plánování, zahájení, realizace, ukončování, vyhodnocování a personálního obsazení. Účelem metodiky je podrobněji popsat jednotlivé fáze inspekce poskytování sociálních služeb tak, aby její provedení bylo v souladu s právními předpisy. Metodika, zejména ve svých přílohách, popisuje způsob provádění jednotlivých fází inspekce poskytování sociálních služeb tak, aby se stala užitečným nástrojem pro inspektory. Cílem metodiky je sjednocení postupu výkonu inspekci na území celé ČR prostřednictvím nastavení jednotných pravidel pro dílčí fáze inspekce poskytování sociálních služeb. Metodika je závazná pro všechny osoby, vykonávající inspekci.<sup>138</sup>

V rámci pracovní skupiny klíčové aktivity č. 2 byla vytvořena rovněž kardinální pravidla pro výkon inspekci a metodických postupů inspektorů, která byla vodítkem při sestavování Metodiky inspekci kvality. Metodika inspekci:

- je dobrým průvodcem prací inspektora.
- obsahuje procesní, etické aspekty inspekční práce a vychází z platných právních předpisů.
- je v souladu s Dobrovolným evropským rámcem pro kvalitu sociálních služeb.

---

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2\\_vystupy\\_221012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2_vystupy_221012.pdf)>.

<sup>137</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekci a metodických postupů inspektorů (metodika inspekci)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/13707>>.

<sup>138</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Finální verze Metodiky*. [online]. 2014. [cit. 2015-01-25].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18923/Metodika\\_inspekci\\_3.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18923/Metodika_inspekci_3.pdf)>. s. 6

- zaměřuje se na důsledné dodržování práv uživatelů i pracovníků při formulaci průběhu, metod a výsledků inspekce.
- předchází formalizaci kontroly.
- primárně se hodnotí probíhající praxe ve službě podle vícero důkazních zdrojů.
- nezatěžuje nadměrnou administrativou - formuláře jsou účelné, přehledné a lze do nich zaznamenat všechna zjištění.
- vyjasňuje kompetence s kontrolou plnění registračních podmínek.
- obsahuje návod řešení stížností prostřednictvím inspekce.
- definuje vymezení předmět zúžené inspekce tak, aby byly zkontrolovány klíčové oblasti vyplývající z povinností poskytovatelů a standardů kvality.
- upřesňuje postup při ukládání a kontrole opatření ke zjištěným nedostatkům.
- zabývá se využitím inspekční zprávy jako podklady pro řešení správních deliktů.<sup>139</sup>

Z obecného hlediska lze tedy konstatovat, že tato úprava by měla být přínosem pro kvalitu poskytovaných sociálních služeb, jelikož inovace na této úrovni reagovala především na problematické oblasti systému hodnocení kvality sociálních služeb, které vycházely nejen z postřehů inspektorů, ale především z podnětů samotných poskytovatelů.

### **3.4.3 Klíčová aktivita č. 5 - Návrh pro zefektivnění systému řízení kvality**

Převod věcných návrhů změn v systému kvality sociálních služeb byl cílem klíčové aktivity č. 5 projektu. V rámci této aktivity kooperovala pracovní skupina, složená z odborníků, kteří se podíleli na výše uvedených revizích a návrzích změn, a právníků, jejichž společným záměrem byl smysluplný návrh na legislativní ukotvení potřebných změn v rámci efektivního zvyšování kvality sociálních služeb. Na základě této společné iniciativy byl vytvořen Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb, jenž upravuje nejen standardy kvality sociálních služeb a povinnosti jejich poskytovatele, ale rovněž jejich inspekce.

---

<sup>139</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2\\_vystupy\\_221012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2_vystupy_221012.pdf)>.

Návrh sleduje konkrétní zvýšení míry porozumění povinnostem obsaženým v kritériích, a to i tehdy, když nebude pokaždé formulováno výslovně jako povinnost a nebude kontrolovanými kritérii zcela pokryto. Jednotlivé navrhované standardy a kritéria v některých ustanoveních kopírují ustanovení § 88 písm. a) až f) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Cílem je sjednocení používaných pojmů a dosažení stavu, kdy provedením kontroly kritérií, zaměřených na případovou práci s uživateli, bude zároveň provedena kontrola plnění těchto ustanovení zákona o sociálních službách, která jsou součástí předmětu inspekce.<sup>140</sup>

Předpokladem návrhu je, že změna kritérií a s ní spojená změna ve způsobu hodnocení bude i nadále vytvářet tlak na poskytovatele, aby kvalita jejich práce byla stejná pro všechny uživatele. Rezignace na kontrolu řízení kvality neznamena, že kvalita řízení přestává být považována za důležitou součást poskytování sociálních služeb. Inspekce se ale budou zaměřovat na výsledek procesu řízení kvality, tedy na kvalitu poskytovaných služeb. Kvalita řízení služeb se tím také odrazí v inspekci, kterou nové znění kritérií komplementárně navádí přihlížet k individualitě vylosovaných případů práce s uživateli služeb. Částečně se tím vyrovnává nerovné postavení poskytovatelů v inspekčním procesu. Poskytovatelé budou moci předložit doklady o individuální praxi s uživateli místo debaty o tom, co opomněli uvést v metodikách.<sup>141</sup>

Přestože bylo v září 2014 ze strany řídicího orgánu schváleno prodloužení a rozšíření jednotlivých klíčových aktivit projektu *Inovace systému kvality sociálních služeb* do října 2015, a to především z důvodu dopracování parametrů a kritérií kvality pro poskytování sociálních služeb a návrhu jejich objektivního hodnocení v souvislosti s přípravou novely zákona č. 108/2006 Sb.,<sup>142</sup> lze již nyní, ze zveřejněných výstupů, částečně dovozovat dopad a efekt celého projektu.

Velmi podstatnou lze shledat skutečnou reflexi možností poskytovatelů sociálních služeb v rámci poskytování kvalitních služeb, která odráží faktické poznatky z přímé práce s uživateli služeb a současně postřehy inspektorů realizujících hodnocení kvality.

---

<sup>140</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-25].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18205/C5\\_STANDARDY\\_2013\\_FIN.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18205/C5_STANDARDY_2013_FIN.pdf)>. s. 2.

<sup>141</sup> Srov. Tamtéž.

<sup>142</sup> Srov. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-22].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

## **4 Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízeních pro děti a mládež**

### **4.1 Příprava výzkumu, metodologie, sběr dat**

#### **4.1.1. Téma, předmět a cíl výzkumu**

##### Téma výzkumu:

Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízeních pro děti a mládež

##### Předmět výzkumu:

Vnímání pracovníků v přímé péči sociálních služeb pro děti a mládež přímých důsledků standardů kvality sociálních služeb na kvalitu poskytované služby.

##### Výzkumný cíl:

Zjistit, zda pracovníci v přímé péči sociálních služeb pro děti a mládež považují implementaci standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou.

#### **4.1.2 Metodika výzkumu**

Pro výzkum této práce spojený s problematikou přínosnosti standardů kvality sociálních služeb resp. s vlivem těchto standardů na kvalitu dané služby byla zvolena kvalitativní forma výzkumu, jenž byla definována Dismanem jako nenumerické šetření a interpretace sociální reality, přičemž cílem je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.<sup>143</sup>

Tento výzkum tedy nekalkuloval s vytvořenými hypotézami, nýbrž svým závěrem určitou hypotézu vytváří. Výzkum analyzoval fenomén standardů kvality sociálních služeb v jedné konkrétní sociální službě určené dětem a mládeži. Kvalitativní výzkum byl zvolen zejména z důvodu potřeby hlubšího vhledu do zkoumané oblasti, přičemž byla získávána data pouze od malého počtu respondentů s minimální redukcí informací. Díky nižšímu počtu transformací tak výzkum dosahuje vysoké validity, která je ovšem vykoupena nižší rentabilitou. Účelem výzkumu tedy není generalizace zkoumaného jevu, ale poukázání induktivní metodou na možnost náhledu na vnímání

---

<sup>143</sup> Srov. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7. s. 285.

pracovníků v přímé péči a uživatelů sociálních služeb pro děti a mládež přímých důsledků standardů kvality sociálních služeb na kvalitu poskytovaných služeb.

Pro sběr dat byla použita, pro kvalitativní výzkum typická, technika strukturovaných rozhovorů, při kterých bylo využito audiozáznamu a následného přepisu, a to v rámci dosažení maximální přesnosti sdělovaných informací. Tyto rozhovory byly vedeny individuálně pouze jednou osobou.

Tazatelem bylo dbáno na srozumitelnost a jasnost otázek. Tato srozumitelnost a jasnost byla ověřována prostřednictvím dvou sociálních pracovníků dříve působících v sociálních službách pro děti a mládež. V rámci rozhovoru s pracovníky bylo užito z pohledu standardizace pouze otázek volných, které nenabízely respondentovi žádnou variantu odpovědi a ten tak měl naprosto volný prostor k vyjádření a uzavřených, kdy měl respondent omezenou nabídku variant odpovědí. Uzavřené otázky byly rovněž dichotomické. Z pohledu funkce se jednalo o otázky identifikační a meritorní. S ohledem na charakter a strukturu rozhovoru nebylo užito otázek kontrolních. Data byla zpracována kvalitativními metodami analýzy dat, jako je výčet, kódování a komparace.

#### **4.1.3 Výzkumný soubor**

Výzkumný soubor byl tvořen pracovníky v přímé péči jednoho konkrétního nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Výzkum byl tedy realizován pouze v rámci respondentů jedné konkrétní služby, a to z důvodu možnosti porovnání faktického vnímání přínosnosti standardů kvality sociálních služeb ze strany implementátorů služby. Respondenti tedy byli vybíráni tak, aby se vztahovali k jedné určité službě a současně tak, aby si byli vědomi faktu, že služba má zpracovány standardy kvality sociálních služeb a řídí se jimi. Osloveno bylo 5 respondentů z kategorie. Všichni respondenti splňovali požadované kritérium a s rozhovorem zcela souhlasili.

V rámci přípravy výzkumu bylo se všemi respondenty hovořeno o jejich míře zapojení do implementace standardů kvality sociálních služeb v dané službě a formě seznámení s výše uvedenými standardy. Všichni pracovníci byli aktivními implementátory standardů kvality sociálních služeb. Dále se účastnili pracovních porad a supervizí k tématu. Součástí rozhovorů byly rovněž dotazy směřující k popisu služby.

Z přípravného rozhovoru tedy vyplynulo, že se cítí dostatečně kompetentními k účasti na výzkumu. Přípravná část však není součástí zaznamenaných a

zprostředkovaných rozhovorů, jelikož míra a forma zapojení pracovníků do implementace standardů kvality sociálních služeb ani popis zařízení nebyli součástí daného výzkumu.

#### **4.1.4 Charakteristika respondentů**

V rámci rozhovoru byla rovněž zaznamenávána charakteristika respondentů, která v zásadě nahrazovala demografické údaje. Tyto údaje nebyly vzhledem charakteru výzkumného vzorku definovány jako demografické, ale byly sumarizovány jako charakteristika respondentů.

##### **Respondent číslo 1:**

Pohlaví:	Muž
Věk:	31 let
Nejvyšší dosažené vzdělání v oboru:	Vysokoškolské
Počet odpracovaných let ve službě:	4 roky

##### **Respondent číslo 2:**

Pohlaví:	Žena
Věk:	28 let
Nejvyšší dosažené vzdělání v oboru:	Vysokoškolské
Počet odpracovaných let ve službě:	3 roky

##### **Respondent číslo 3:**

Pohlaví:	Žena
Věk:	37 let
Nejvyšší dosažené vzdělání v oboru:	Vyšší odborné
Počet odpracovaných let ve službě:	3 roky

**Respondent číslo 4:**

Pohlaví: Žena  
Věk: 30 let  
Nejvyšší dosažené  
vzdělání v oboru: Vyšší odborné  
Počet odpracovaných let  
ve službě: 5 let

**Respondent číslo 5:**

Pohlaví: Žena  
Věk: 30 let  
Nejvyšší dosažené  
vzdělání v oboru: Vysokoškolské  
Počet odpracovaných let  
ve službě: 7 let

**4.1.5. Otázky rozhovoru a jejich zdůvodnění**Meritorní otázky rozhovoru

**Otázka č. 1** Jaký byl dle Vašeho názoru účel standardů kvality sociálních služeb?

**Otázka č. 2** Byl tento účel v případě Vaší služby naplněn?

**Otázka č. 3** Na základě čeho tak usuzujete?

Úvodní tři otázky meritorního charakteru se snaží o reflexi míry pracovníkova obeznámení s významem a záměrem standardů kvality sociálních služeb. Současně poskytují vstupní informaci o vnímání pracovníka standardů kvality sociálních služeb ve vztahu k poskytované službě. Přestože otázka č. 2 je otázkou dichotomickou a uzavřenou, otázky umožňují respondentovi se vyjádřit libovolným způsobem z pohledu polarity i rozsahu.

**Otázka č. 4** Vnímali(a) jste jakákoli negativa spojená se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb?

**Otázka č. 5** Jste si vědom(a) jakýchkoli negativ, dotýkajících se uživatelů Vašich služeb, spojených se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb?

**Otázka č. 6** Pokuste se prosím stručně charakterizovat, v jakých oblastech Vaše služba prošla po implementaci standardů kvality nejvýraznější obměnou.

**Otázka č. 7** Byly tyto změny přínosné pro uživatele Vaší služby? Pokud ano, jak?

Cílem otázek č. 4 – 7 je základní rozklíčování reálného vnímání přínosu standardů kvality sociálních služeb pracovníkem ve vztahu k poskytované službě.

**Otázka č. 8** Existují oblasti standardů kvality sociálních služeb, ve kterých spatřujete nulový nebo naprosto zanedbatelný přínos pro uživatele Vašich služeb.

V rámci otázky č. 8 respondent odkrývá, které oblasti standardů kvality sociálních služeb považuje za nadbytečné a pro cílové uživatele služby nepřínosné.

**Otázka č. 9** Jak vnímáte Inspekce kvality sociálních služeb?

Otázka č. 9 je zaměřena na dojmy a pocity spojené s inspekcemi kvality sociálních služeb. Otázka je formulována tímto způsobem, přestože sama služba řádnou inspekci neabsolvovala, a to z toho důvodu, že dle závěrů analýz, které byly realizovány v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí Inovace systému kvality sociálních služeb, je pracovníky i poskytovateli sociálních služeb vnímána jako ohrožující faktor pro službu bez nutnosti osobní zkušenosti s inspekcemi.

**Otázka č. 10** S realizací služby dle standardů kvality sociálních služeb se pojí nutnost zpracování množství pracovních postupů v písemné podobě. V jaké oblasti spatřujete přínos těchto administrativních činností pro uživatele služeb?

Cílem otázky č. 10 je zhodnocení reálného přínosu uživatelům služby zpracovávání většiny pracovních postupů z pohledu pracovníka v přímé práci.

**Otázka č. 11** Pokuste se, prosím, stručně zhodnotit přínos standardů kvality sociálních služeb pro uživatele Vaší služby.

Poslední otázka se snaží o celkové zmapování přínosu standardů kvality sociálních služeb z pohledu respondenta.

#### **4.1.6 Sběr dat**

Sběr dat proběhl v lednu roku 2015 formou strukturovaného rozhovoru. Rozhovory probíhaly mimo pracoviště, na respondentem zvoleném místě a byly zaznamenány na

diktafon. Celkový počet rozhovorů je 5. Rozhovory byly realizovány pouze jedním tazatelem.

#### **4.1.7 Potencionální zkreslení dat**

V rámci přípravy výzkumu byla její část věnována rovněž snaze o minimalizaci potencionálního zkreslení dat, které by mohlo mít zásadní vliv na výsledek celého výzkumu. Na základě této činnosti byly identifikovány čtyři oblasti, jež by mohly negativně ovlivňovat validitu výzkumu. Těmito oblastmi jsou osobnost tazatele, nepravdivé odpovědi ze strany respondenta, neznalost respondenta, neuvědomění si reality ze strany respondenta. V rámci rozhovorů tedy bylo k respondentům přistupováno takovým způsobem, aby výše zmíněné rizikové faktory byly v maximální míře eliminovány.

##### **Osobnost tazatele**

Forma strukturovaného rozhovoru bez hypotetických či návodných otázek s vyváženou polaritou zabraňuje resp. minimalizuje vkládání vlastních názorů do získaných dat ze strany tazatele. Ten může výsledek výzkumu ovlivnit na poli analýzy dat, ale s vědomím možného vlastního ovlivňujícího potenciálu, tazatel dbal na objektivitu své analýzy.

##### **Nepravdivé odpovědi ze strany respondenta**

Všichni oslovení respondenti byli důkladně seznámeni s formou, průběhem, významem i záměrem celého výzkumu. Každý z respondentů do něj vstupoval zcela dobrovolně bez jakéhokoli potenciálu k záměru ovlivňování výsledků výzkumu formou lživých odpovědí.

##### **Neznalost respondenta**

Respondenti byli v rámci úvodního setkání a domluvy na samotném rozhovoru seznámeni s faktem, že na jakoukoli otázku mohou odpovědět, že neznají odpověď, čím došlo k redukci možného zkreslení údajů z důvodu neznalosti respondenta.

##### **Neuvědomění si reality ze strany respondenta**

Ani jeden z respondentů v době realizace výzkumu nebyl pracovníkem služby. Existovala tedy potencionální možnost, že respondenti si již nevybavovali zcela přesné odpovědi na položené otázky. Současně ale z rozhovorů vyplynulo, že tomu tak není.

## 4.2 Popis zařízení

Služba, z níž byli respondenti oslovoováni, se zapojila do projektu zaměřeného na podporu činnosti poskytovatelů sociálních služeb, jehož cílem bylo podpořit kvalitu sociálních služeb prostřednictvím podpory poskytovatelů v oblasti zavádění standardů kvality sociálních služeb, jenž zahrnoval vstupní audit naplňování standardů, realizaci individuálních konzultací a provedení cvičné inspekce, která byla realizována inspektory provádějícími skutečné inspekce kvality sociálních služeb. Tato cvičná inspekce probíhala tedy v naprosto stejném režimu jako inspekce skutečné, přičemž nebyla shledána žádná zásadní kritéria s hodnocením 0 či 1 a stejně tak neproběhla žádná závažná sdělení z inspekce v místě poskytování sociálních služeb. Služba rovněž absolvovala v roce 2008 hodnocení kvality ze strany České asociace streetwork, v rámci které nebyly shledány žádné závažné nedostatky a služba získala Osvědčení kvality<sup>144</sup>.

Původní záměr zřizovatele byl nabídnout dětem a mládeži v nejrizikovější (z pohledu společensky nežádoucích jevů) lokalitě, sídlišti na periferii města, místo, kde by měly děti a mládež možnost trávit svůj volný čas bez jakýchkoli řízených aktivit. Tento záměr se však během jednoho roku ukázal být z dlouhodobého hlediska nedostačujícím a původně zamýšlené zařízení se transformovalo do sociální služby, konkrétně NZDM. Jako své poslání služba definovala sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže ve věku od 6 do 15 let, v nepříznivé sociální situaci, poskytování informací, odborné pomoci, podpory a předcházení tak jejich sociálnímu vyloučení.

Zároveň bylo její snahou zabezpečit dětem a mládeži podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí, vytvořit bezpečný prostor pro seberealizaci, pro zvýšení sociálních schopností a dovedností, pokusit se snížit sociální rizika vyplývající ze životního způsobu a rizikového chování zejména těm, kteří nechtějí nebo nemohou využívat jiné formy pomoci.

Služba byla poskytována od roku 2008. Prostory, o celkové výměře cca 258,5 m<sup>2</sup>, tvořila klubovna, kontaktní místnost, kancelář, herna, sociální zařízení a úklidová místnost. Veškeré pronajaté prostory byly v souladu s BOZP, hygienické podmínky byly v souladu s provozním řádem, který byl schválen orgánem veřejného zdraví.

---

<sup>144</sup> Streetwork. *NZDM na rozcestí* [online]. 2012 [cit. 2015-01-04]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/3838/>>.

Vybavení služby bylo koncipováno tak, aby odpovídalo potřebám uživatelů (stoly, židle, pohovky, křesla, PC pracoviště, skříně, konferenční stolek, televize, DVD přehrávač, videopřehrávač, radiomagnetofon s CD přehrávačem, kulečnický stůl, pingpongový stůl, stolní fotbal, basketbalový koš, šipky a boxovací pytel).

V rámci svých aktivit služba zajišťovala tři oblasti na poli činností s uživateli služby.

### Volný čas

V rámci služby byl jejím uživatelům věnován dostatečný prostor pro čerpání nabízených volnočasových aktivit. Současně jim byl také poskytnut dostatečný prostor pro seberealizaci a realizaci vlastních nápadů, myšlenek, ale i informační servis o volnočasových aktivitách a akcích, které se ve městě a blízkém okolí uskutečňují. Služba jim tak pomáhala k jejich svobodné volbě činností ve volném čase.

Služba realizovala v rámci volného času např. tematické dílny, kde byla uživatelům nabízena možnost kreativního tvoření či sportovních aktivit, čímž pracovníci motivovali neorganizované uživatele k pravidelné činnosti.

V průběhu roku bylo uskutečňováno zhruba 30 akcí, které byly iniciovány samotnými uživateli, kteří přišli s určitým návrhem a pracovníci v roli asistentů uživatelům napomáhali při zvyšování jejich kompetencí např. diskotéka, výstava výtvarných prací pro veřejnost, prodejní akce výrobků, vernisáž fotografií, sportovní utkání, maškarní bál atd.

### Přímá sociální práce

V zařízení byla zřízena kontaktní místnost, která byla uživateli využívána zejména k osobním rozhovorům s pracovníky, při nichž docházelo k **intervenci, přímému nácviku komunikačních a sociálních dovedností a individuální práci.**

### Prevence společensky nežádoucích jevů

Pracovníci služby rozpracovávaly dlouhodobé dvouměsíční bloky, v rámci nichž se věnovali následkům společensky nežádoucích jevů z praktického hlediska. Tyto tematické bloky byly zároveň zaměřovány na protektivní faktory zdravého životního stylu.

Personálně byla služba zajištěna čtyřmi sociálními pracovníky a realizátorem<sup>145</sup> s přepočtem na 3,5 celého úvazku. Službu, jejíž roční rozpočet činil téměř 900 000 Kč využívalo ročně zhruba 200 uživatelů v rámci 3 000 kontaktů.

### 4.3 Analýza dat

Rozhovor byl analyzován prostřednictvím unikátních kódů. Stanovení kódů probíhalo bez jakéhokoli vlivu ze strany respondenta a vždy vycházelo z objektivního posouzení dané odpovědi.

V práci bylo užito dvoustupňového kódování, přičemž v prvním stupni (základním) byly kódy označeny římskými číslicemi od 1 do 34. Odpovědi odpovídající těmto kódům jsou v analýze uvedeny jako odpovědi příslušných respondentů. V rámci stupně druhého, v němž již došlo ke slučování kódů základních, byly jednotlivé kódy označovány písmeny a až l.

Kódy v obou stupních samozřejmě nereflektují pouze strohou lingvistickou či významovou stránku vyjádření, ale odrážejí rovněž kontext sdělení respondenta.

#### Otázky meritorní:

Otázka č. 1 Jaký byl dle Vašeho názoru účel standardů kvality sociálních služeb?

V rámci otázky číslo 1 se respondenti shodovali na účelu vzniku standardů kvality sociálních služeb, jež spatřovali ve **sjednocení kvality poskytovaných služeb**. U respondenta č. 1 a 3 byl velmi patrný pocit nesouladu účelu a samotné realizace standardů kvality sociálních služeb.

#### Respondent č. 1:

*Myslím, že původní záměr byl asi dobřej. Srovnáme všechny služby a budeme jasně vědět, co se má dělat a co ne. Taky asi nastavit nějaký kritéria pro dobrou službu. Ale později jsme zase byli papežštější než papež. Standardy se staly nástrojem šikany pro úřady a my papírujem jak blbci jen tak pro srandu králíkům. Nevím, kde se to zlomilo...*

#### Respondent č. 3:

*Finanční. Tedy aby si někdo na jejich tvorbě, lektorování, jak se to má dělat, kontrole, jestli se to dělá dobře, namastil kapsu. Někde v koutku možná stojí i nastavení standardu, jak by se služby měly poskytovat. Ale nevěřím, že v čele původního zájmu stálo blaho klienta.*

---

<sup>145</sup> Pozn. J.T.: vedoucí pracovník služby, který se rovněž podílí na přímé práci.

Tato devalvace účelu standardů kvality sociálních služeb se u obou zmiňovaných respondentů prolíná celým rozhovorem, což je nejlapidárněji vyjádřeno u otázek č. 4, 5, 7 a 9.

Současně respondenti č. 4 a 5 odpověděli na otázku účelu zmiňovaných standardů velmi rozsáhle, přičemž společně v odpovědi reflektovali také **implementaci práv uživatelů sociálních služeb**.

Respondent č. 4:

*Taky si myslím, že se více začala vnímat práva klientů, nějaká lidská důstojnost, že to nejsou jenom rozbitý stroje, ale i lidi.*

Respondent č. 5:

*Vzhledem k tomu, že to byly děti a mládež, tak umožnily vést debatu o tom, co je sociální služba a jakým způsobem má být poskytována dětem, a to napříč věkovými skupinami a tím tak sjednotit postoje a postupy daného zařízení.*

Respondent č. 5 v účelu standardů kvality sociálních služeb vnímal ještě další rozměr, který se dotýkal **dodržování legislativy České republiky prostřednictvím jejich implementace**.

Respondent č. 5:

*Zároveň si myslím, že standardy měly i širší rozsah ve směru navazují legislativy. Svým způsobem umožňují zajistit to, aby byly dodržovány i jiné předpisy. Například zákoník práce.*

Otázka č. 2 Byl tento účel v případě Vaší služby naplněn?

Otázka č. 2 se zaměřovala na naplnění respondenty zmíněného účelu standardů kvality sociálních služeb v jejich konkrétním zařízení. Posuzováno bylo nejen, zda respondenti vnímají ve sledované sociální službě naplnění účelů, ale rovněž odpovědi korespondují s odpověďmi z otázky č. 1. **Žádný z respondentů nevyjádřil** (mimo respondenta č. 3 – viz níže) **naprosté přesvědčení o shodě účelu standardů kvality sociálních služeb a jeho naplněním v rámci poskytované služby**, což dokazuje sloveso „myslet“ v první osobě jednotného čísla zařazené ve všech odpovědích, přesto **se shodují** (mimo respondenta č. 3 – viz níže) **na jimi zmiňovaném účelu standardů kvality sociálních služeb** v rámci daného zařízení. Respondenti č. 1 a 2 zároveň zmiňují domněnku, že standardy kvality sociálních služeb neměly přímý vliv na kvality služeb, aniž by na to byli přímo tázáni.

Respondent č. 1:

*Těžko říct takhle z hlavy. Myslím, že naše služba by byla dobrá i bez standardů. Asi nám standardy pomohly si nějaký věci ujasnit a utřídit, ale nejsem si jistej, zda to všechno okolo za to stálo. Ohledně srovnání všech služeb fakt nevím. Z toho, co jsem měl možnost vidět, o tom dost pochybuju.*

Respondent č. 2:

*Tak myslím, že spousta věcí byla naplněna už před zavedením standardů, ale třeba, co se týká individuálních plánů, tak to byl podle mě přínos, aspoň teda pro mě.*

Respondent č. 4:

*V souvislosti ke sjednocení všech služeb dle paragrafů si myslím, že došlo, ale nemohu posoudit, zda jsou služby pod stejným paragrafem podobně nastavený. Z hlediska přerozdělování financí vůbec a v souvislosti s větším důrazem na práva klientů, ve většině případů, rozhodně. Jelikož jsme se vše učili za pochodu, bez odborného dohledu, ojedinele se stávalo, že tu byl klient, aby naplňoval standardy, ne standardy pro klienta.*

Respondent č. 5:

*Myslím, že jo.*

Pozornosti by jistě neměla uniknout odpověď respondenta č. 3., jež je sice kladná, ale současně je zcela ironická, jelikož respondent popisuje naplnění účelu standardů ve výdělků osob, které standardy kvality připravovaly.

Respondent č. 3:

*Určitě ano. Proběhla spousta školení, zaměstnalo se spoustu tvůrců standardů, nějaké peníze se do toho stoprocentně utopily. O kvalitě poskytovaných služeb mám pochyby. Na papír se ledačos napsalo, ale pracovníci zůstali stejní. Kvalitní a nekvalitní.*

Otázka č. 3 Na základě čeho tak usuzujete?

Otázka č. 3 doplňovala resp. ověřovala tvrzení respondentů, které zmiňovali v rámci otázky č. 2. Respondent č. 3 se stejně jako v předchozích odpovědích **velmi negativně vymezoval vůči smyslu standardů**. Srovnatelně s odpovědí na předchozí otázku reflektoval spíše negativa spojená s implementací standardů kvality sociálních služeb, již zredukoval na nutnost zvyšování osobních kompetencí na poli schopnosti jejich aplikace v přímé práci s uživateli služby.

Respondent č. 3:

*Sama sem se účastnila několika supervizí, setkání kolegů, školení o standardech. Místo přímé práce jsem byla placena za tvorbu standardů. Na place jsem pracovala pořád stejně. Vzdělání a zaučení v první práci a mojí osobnost vnímám jako určující pro kvalitu odvedené práce. Nikoliv standardy.*

U respondentů č. 2, 4 a 5 se výrazně projevila tendence zaměřovat funkčnost služby za spokojenost uživatelů služby. Všichni uvedení respondenti deklarovali jako **spokojenost uživatelů jako důkaz naplnění účelu standardů kvality sociálních služeb.**

Respondent č. 2:

*No tak asi, že klioši byli spokojený...*

Respondent č. 4:

*Na základě zpětných vazeb od klientů, že k nám opakovaně chodili, že si s námi otevřeně povídali...*

Respondent č. 5:

*...věděli, že tu nejsme jen na hraní, ale mohou se na nás obrátit, když budou potřebovat s něčím pomoc.*

Na zvýšení kompetencí pracovníků v oblasti znalosti a orientace ve vlastních **interních pravidlech a postupech** současně poukazovali rovněž respondenti č. 2. a 5.

Respondent č. 2:

*My jako pracovníci jsme přesně věděli, co dělat, co nedělat, nebyly stížnosti, aspoň pokud vím já... Prostě všechno jelo, jak mělo.*

Respondent č. 5:

*Postupovali jsme dle metodik, které byly neustále přehodnocovány a upravovány, tak aby bylo vše srozumitelné. Ne jen pro pracovníky a všechny kontroly. De facto vše, co bylo psáno, bylo dáno, tím každý věděl, co má dělat a co je od něj očekáváno. Každý věděl, co má dělat v krizové situaci, věděl, co má dělat, když přijde nový klient, věděl, kam se co zapisuje.*

Mimo souvztažnost s odpověďmi ostatních respondentů se pouze jedinkrát u respondenta č. 5 objevila odpověď, ale která alespoň částečně **dokládala validitu tvrzení o kvalitě svým formálním vymezením**, tedy auditem České asociace streetwork, přestože byli všichni pracovníci v době tohoto auditu aktivními sociálními pracovníky služby.

Otázka č. 4 Vnímali(a) jste jakákoli negativa spojená se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb?

Odpovědím, jejichž prostřednictvím respondenti odpovídali na negativa spojená se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb naprosto dominovala **výrazná neúnosná alokace časové dotace, která byla standardům kvality sociálních služeb věnována**, kterou uváděli ve svých odpovědích všichni respondenti.

Respondent č. 1:

*Taky jsem horko těžko rozdejchával těch hodin, co jsme na tom nechali.*

Respondent č. 2:

*Zabralo to dost času, kterej bysme využili jinak, kdybychom se neprali (respondent naznačuje uvozovky) se standardy.*

Respondent č. 3:

*Mnohem méně času na přímou práci s klienty*

Respondent č. 4:

*Zabralo to hodně času.*

Respondent č. 5:

*Tak byl to porod, který de facto nemá konec v souvislosti s neustálým hodnocením. Něco jako nekonečný boj.*

Dalším velmi výrazným prvkem, který se objevil u odpovědí tří respondentů, a to konkrétně u respondenta č. 1, 2 a 4, byla **nejednotnost výkladu standardů kvality sociálních služeb**.

Respondent č. 1:

*Především mě fakt vytáčela nejednotnost výkladu. Každý z nás to pochopil jinak. Na kraji nám řekli další pohled, ale nedokázali ho opřít o něco konkrétního. Dost často jsme se kvůli nim v týmu i pohádali. Když to shrnu, tak to bylo asi největší chybou standardů. Museli jsme plnit něco, ale nevěděli co, i když bysme to plnili fakt rádi.*

Respondent č. 2:

*Myslím to, že spoustu věcí jsme každéj vnímali a chápali trochu jinak, takže jsme hodně řešili, co se tedy po nás vlastně chce.*

Respondent č. 4:

*Stejně se tím někdo neřídí nebo to dělá úplně jinak, než je to napsaný*

Otázka č. 5 Jste si vědom(a) jakýchkoli negativ, dotýkajících se uživatelů Vašich služeb, spojených se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb?

V případě páté otázky, která zjišťovala negativa dotýkající se přímo uživatelů dané služby, jenž by byla spojena se zaváděním či uplatňováním standardů kvality sociálních služeb, se opět u respondenta č. 5 projevil výrazně pozitivnější vztah ke zmiňovaným standardům oproti všem ostatním respondentům. V podstatě svou odpovědí popírá odpovědi ostatních respondentů.

Respondent č. 4:

*Nijak zvlášť. Dětem se vše dávkovalo postupně. Vždy byly srozuměny s tím, jak je zařízení nastavené. Pracovníci o tom pořad mluvili. Viděli to všude kolem sebe...nástěnky...letáky...programy, pravidla. Děti o tom věděly a v případě, že docházelo ke změnám, pracovníci byli připraveni o tom dětem říct a správným způsobem podat. Dětem to bylo srozumitelné.*

Pro ostatní respondenty představovalo nejvýraznější negativum **neúnosné penzum informací, které bylo uživatelům v nesouladu s jejich potřebami sdělováno nebo od nich naopak vyžadováno, a to zejména s ohledem na věk a kompetence uživatelů**. Respondenti č. 1 a 2 navíc specifikovali konkrétně **nevhodnost nutnosti realizace individuálního plánu či smlouvy o poskytování sociálních služeb v podobě v jaké je standardy sociálních služeb vyžadován**.

V následující otázce rovněž tito zmiňovaní respondenti hodnotí individuální plánování jako jednu z nejzásadnějších změn na poli implementace standardů kvality sociálních služeb.

Respondent č. 1:

*No upřímně mám pocit, že jsme se občas snažili uplatnit standardy i proti potřebám klišů... My jsme na ně ale spousta krát tlačili, aby si udělali smlouvu a přemýšleli o individuálu, což třeba Kačenka, která těžko chápala, kam to přišla, vůbec nepobrala, takže asi občas odnášeli naši snahu dělat vše správně.*

Respondent č. 2:

*Možná někteří klienti měli problém, když za ním pracovník přišel ohledně individuálního plánu, bylo to něco nového a někteří to vnímali jako - co po mě chcete? Já nechci žádný plán!*

Respondent č. 3:

*Myslím, že někdy jsme, zoufale se snažíc naplnit standardy, přestaly používat selskej rozum a intuici. Například jsme všem dětem rvaly, jaký je naše poslání, jak bychom měli mít uzavřenou smlouvu a oni z toho byly spíš zmatený, možná je to i odrazovalo.*

Respondent č. 4:

*Opravdu mi připadá, že někdy je tu klient pro to, aby naplňoval standardy. Třeba nutné vyslechnutí monologu pracovníka o jednání o službě, smlouvě, plánování, a tak. Místo toho, aby když přijde a neví, co chce, ale cítí, že mu je blbě mu bylo pomůženo, je na něj ještě víc nasypano.*

Otázka č. 6 Pokuste se prosím stručně charakterizovat, v jakých oblastech Vaše služba prošla po implementaci standardů kvality nejvýraznější obměnou.

Otázka č. 7 Byly tyto změny přínosné pro uživatele Vaší služby? Pokud ano, jak?

V otázce č. 6, v níž respondenti hodnotili zásadní změny ve službě po implementaci standardů kvality a otázka č. 7, která dále rozkrývala respondentův názor na přínosnost této implementace, jsou komplementárně propojené a z tohoto důvodu budou společně vyhodnocovány. Současně se jedná o stěžejní otázky celého rozhovoru.

Mimo respondenta s pořadovým číslem 3, který opět na obě otázky reagoval velice negativně, resp. nebyl si vědom výrazných změn a přínos spatřoval naprosto nulový, se opět všichni respondenti (respondent č. 1 ovšem vyjádřil názor, že u drtivé většiny přínos nebyl žádný) shodli na společném jmenovateli v oblasti nejzásadnějších změn pojících se implementací standardů kvality sociálních služeb v rámci jejich služby, který současně všichni označili jako nejvýraznější přínos pro uživatele dané služby, a to bez ohledu na vlastní hodnocení předchozích či následujících otázek.

Tímto jmenovatelem je **orientace v nabídce služeb a ve službě jako takové a profesionalizace pracovníků. Respondenti č. 1 a 2 navíc uváděli**, v případě zásadních změn spojených s implementací standardů kvality sociálních služeb, **individuální plánování**, které zmiňovali rovněž u otázky č. 5, hodnotili negativa této implementace. Respondent č. 2 současně zmínil v odpovědi na přínos rovněž **uvědomování si práv ze strany uživatelů služby**, ovšem zůstal v této odpovědi osamocen.

Pro jasnější orientaci byla pro vizualizaci těchto odpovědí zvolena tabulka č. 2

Tab. č. 2

	<b>Nejvýraznější změny ve službě po implementaci standardů kvality sociálních služeb</b>	<b>Přínosy standardů kvality sociálních služeb pro uživatele služeb</b>
<b>Respondent č. 1</b>	<i>Asi nejvíc individuální plánování a jasnější pravidla</i>	<i>pár klientů, který věděli, pro co přesně si můžou přijít, což bylo předtím míň uchopitelný.</i>
<b>Respondent č. 2</b>	<i>Myslím, že jsme tu službu nabízeli fakt profesionálně a podle jasných pravidel</i>	<i>Klienti si byli vědomi toho, proč tady ta služba pro ně je, věděli, v čem jim můžeme pomoci, s čím se na nás můžou obrátit, znali svá práva a dokázali si je hájit.</i>
<b>Respondent č. 3</b>	<i>Není</i>	
<b>Respondent č. 4</b>	<i>Vyjednávání o účelu služby, nastavení, proč tu jsme a pro koho. Věděli to pak pracovníci, uživatelé, zájemci, ale tak i ostatní veřejnost...šlo to v ruku v ruce...</i>	<i>Jo byly, snadněji si šli pro „nákup“ jakože, když jdu do obchodu, který má divný nápis a navíc tam prodávaj divný věci, tak si budu vybírat hodně dlouho a jestli vůbec.... Když ale půjdu kolem obchodu s nápisem zelenina, a uvidím tam mrkve a petržel, dokážu si vybrat, a nebo tam vůbec nelézt.</i>
<b>Respondent č. 5</b>	<i>Postupně, když se standardy zaváděly, změnilo to především myšlení pracovníků, a to se následně odrazilo v celé naší službě...měnil se i celkový způsob práce s dětmi a nakonec, jak jsem říkala, všichni věděli, o čem ta služba je.</i>	<i>Jednak věděli, na koho se mají obrátit, když si nevěděli rady, když měli průšvih, zároveň věděli, kam můžou jít, když potřebují pomoc.</i>

Otázka č. 8 Existují oblasti standardů kvality sociálních služeb, ve kterých spatřujete nulový nebo naprosto zanedbatelný přínos pro uživatele Vašich služeb.

Přestože tato otázka měla spíše doplňující charakter, poukázala na dvě velice zajímavé skutečnosti. Všichni respondenti (mimo respondenta č. 3, který v návaznosti na své další odpovědi uvedl, že v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb celkově nevnímá žádný přínos) na ni odpověděli záporně, čili že **nevnímají oblasti standardů kvality sociálních služeb s nulovým nebo naprosto zanedbatelným přínosem.**

Současně všichni respondenti reflektovali fakt, že jednotlivé **oblasti standardů kvality sociálních služeb jsou vzájemně propojené**, což lze interpretovat jako pozitivní fakt, který respondenti v otázce dotazující se na přínos neuváděli.

Respondent č. 1:

*Těžko říct, spíš ne. Myslím, že všechny oblasti jsou spolu nějakým způsobem propojené, takže asi neumím odpovědět.*

Respondent č. 2:

*Možná takový oblasti jsou, ale já fakt ty standardy nijak negativně nevnímám, ale určitě je to hodně tím, že u nás už to bylo perfektně nastavený ještě před zaváděním standardů, tak možná proto to pro mě zase nebyly takový mega změny, spíš detaily. Navíc každé standard nějak zasahoval do jinýho.*

Respondent č. 4:

*Myslím si, že nespatřuji...nee. Já ve všem vidím souvislosti, takže vše souvisí se vším a nakonec se to vždy odráží na klientovi.*

Respondent č. 5:

*Ne... neřekla bych... nebo si neuvědomuji...ono to spolu všechno souvisí.*

Otázka č. 9 Jak vnímáte Inspekce kvality sociálních služeb?

Cílem otázky s pořadovým číslem 9 byla reflexe vnímání inspekcí kvality sociálních služeb pracovníky. Všichni respondenti vnímali inspekce kvality sociálních služeb velice negativně. Respondenti č. 1, 2, 3 a 4 inspekce standardů kvality sociálních služeb zejména v **oblasti nekompetentnosti hodnotitelů a s ní související nejednotnosti výkladu.**

Respondent č. 1:

*Cokoli jsme potřebovali dovysvětlit nebo pomoc, tak nám pokaždé řekli jinak nebo vůbec. Navíc si určovali svoje vlastní pravidla, který nám ale nevysvětlili.*

Respondent č. 2:

*Je fakt, že to třeba dělaj lidi, co nemaj o praxi šajn a pak můžou bejt problémy.*

Respondent č. 3:

*Samotný nevědí, co mají dělat. Jak to jde do kelu z jednoho dokumentu vyčíst, že služba je kvalitní? To by s námi museli bejt měsíc na place. Jinak to hodnotit nelze. Lze zhodnotit kvalitu zpracování standardů. To asi jó. Pak ale nehodnotím kvalitu sociální služby, ale schopnost práce ve wordu a literární střevo.*

Respondent č. 4:

*Trapný. Pro mě neuchopitelný. Nikdo neví, co se hodnotí, kdo a proč, co je důležitý, přehazujou si to úřady jak horkej brambor, jsou v tom utopený prachy a tak.*

Současně se také u respondentů č. 1 a 5 vyskytla zmínka o **nefunkčnosti nastavení systému hodnocení standardů kvality sociálních služeb**. Respondent č. 5 ale zároveň uvedl přínos inspekcí kvality sociálních služeb v okamžiku, kdy by byly opravdu funkční.

Respondent č. 1:

*Podle mě vůbec svoji funkci neplní, a pokud ano, tak je ta funkce nastavená hodně špatně.*

Respondent č. 5:

*No... kdyby to bylo funkční.. jistě by to mělo svůj přínos.*

Celkově tedy nelze odpovědi respondentů hodnotit jako negativně zaměřené proti inspekcím kvality sociálních služeb, ale způsobu systémového nastavení tohoto hodnocení.

Otázka č. 10 S realizací služby dle standardů kvality sociálních služeb se pojí nutnost zpracování množství pracovních postupů v písemné podobě. V jaké oblasti spatřujete přínos těchto administrativních činností pro uživatele služeb?

V otázce č. 10 panoval mezi respondenty nejpatrnější rozkol napříč odpověďmi celého výzkumu. Respondenti č. 1, 2 a 3 nevnímali naprosto žádný přínos spojený s povinnou administrativou provázející implementaci standardů kvality sociálních služeb, a to zejména z důvodu **minimální garance kvality sociální služby na základě deskripce úkonů této služby**. Respondenti č. 4 a 5 konkrétně vyjmenovávali přínosy spojené s administrativou služby, a to bez udání jakékoli negativní okolnosti. Přínos deklarovali především **jednotností postupů v práci s uživateli služby**. (viz tabulka č. 3)

Tab. č. 3

Přínosy administrativní činnosti služby	Zápory administrativní činnosti služby
<i>Ke každému je přístupováno stejně</i>	<i>Kvalita nezávisí na popisu</i>
<i>Prevence poškození uživatele služby</i>	<i>Popis pracovních postupů není přínosem uživatele služby</i>
<i>Nastavení zaškolování</i>	
<i>Možnost stížností</i>	

Otázka č. 11 Pokuste se, prosím, stručně zhodnotit celkový přínos standardů kvality sociálních služeb pro uživatele Vaší služby.

V rámci otázky č. 11, jež byla poslední otázkou celého rozhovoru a nabízela respondentům vyjádřit se k tématům a oblastem standardů kvality sociálních služeb, které nebyly součástí předešlých otázek, respondenti udávali odpovědi, které již zmiňovali. Pouze respondenti č. 1 a 3 považovali přínos standardů kvality sociálních služeb pro jejich službu za minimální nebo nulový. Důvodem pro jejich tvrzení byla domněnka, že **službu se stejnou kvalitou by v jejich podání resp. podání jejich týmu odvedli bez implementace standardů kvality sociálních služeb.**

Respondent č. 1:

*Budu-li se dívat přímo na naši službu, tak musím říct, že ten přínos byl minimální. Myslím, že k podobným závěrům bychom došli tak jak tak i sami bez svazujících pravidel, která pro nás byla spíš strašákem než bonusem, co se samozřejmě odráželo i v práci s klientama. Když se na to podívám celkově, tak bylo více mínusů než přínosů.*

Respondent č. 3:

*Už jsem to asi udělala. Vidím prakticky nulový přínos. Pakliže bychom je nezpracovávaly, nastavovali si pravidla intuitivně, tak, jak by určité situace vyvolávaly potřebu, vyšlo by to na stejně.*

Z pohledu respondentů č. 2, 4 a 5 byly standardy kvality sociálních služeb pro danou službu přínosné z důvodu **profesionalizace pracovníků směrem k potřebám uživatelů.**

Respondent č. 2:

*Tak něco už jsem asi zmiňovala. Všichni víme, kdo, kde, co, jak, proč a pokud se to tak skutečně dělá, je to přínosem pro všechny.*

Respondent č. 4:

*Jiný, lepší, profesionálnější přístup ze strany pracovníků. Nové metody postupy a náhledy na danou službu.*

Respondent č. 5:

*Nejvíce oceňuji to, že služba byla předatelná.. informace se kterými se pracovalo, byly dětem srozumitelné a umožnily uživateli se v tom orientovat.*

Respondent č. 5 zároveň kvitoval **možnost stanovení pevných hranic pro uživatele**, které jsou dle jeho mínění pro okruh osob dané služby velmi podstatné.

## 5 Diskuse

V úvodní části diskuze jsou srovnány výsledky výzkumu, který byl realizován v rámci této práce se závěry analýz, jež jsou v této práci rovněž zmiňovány a na jejichž základě bylo možno dosáhnout vytyčeného cíle transparentnosti a efektivizaci celého systému kvality sociálních služeb prostřednictvím tvorby postupů a inovací, které napomohou systém kvality znovu nastavit, a to rovněž z pohledu řízení, správy a fungování kontrol v rámci projektu Inovace systému kvality sociálních služeb.

Důvodem pro srovnání výsledků této práce se zmiňovaným projektem je jeho komplexnost a zároveň aktualita, přičemž neexistuje v současné době jiný výzkumný nástroj pro vytvoření komplementárních závěrů pro zvyšování kvality sociálních služeb.

Druhá část diskuze se zaměří na možnosti rozpracování této práce v podobě navazující formy či odlišné formy zpracování.

### 5.1 Srovnání výsledků

Na poli smysluplného porovnání výsledků výzkumu této práce a závěrů z podnětů k revizi standardů sociálních služeb výše zmiňovaného projektu je nejprve nutná sumarizace závěrů vycházejících z této práce.

Jako předmět výzkumu bylo stanoveno vnímání pracovníků v přímé péči sociálních služeb pro děti a mládež přímých důsledků standardů kvality sociálních služeb na kvalitu poskytované služby, z něž logicky vyplýval výzkumný cíl, zjistit, zda pracovníci v přímé péči sociálních služeb pro děti a mládež považují implementaci standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou.

Na přínos standardů kvality sociálních se přímo dotazovaly otázky č. 6, 7 a 11, které přímo reflektovaly vnímání přínosu standardů kvality sociálních služeb pracovníkem ve vztahu k poskytované službě respondentem.

Z výsledků zcela jasně vyplynulo, že v rámci dané sociální služby byla dle respondentů nejzásadnějším přínosem **orientace uživatelů služeb v nabídce a možnostech sociální služby**. Respondenti konkrétně uváděli, že před implementací standardů byla pro uživatele služeb nabídka méně uchopitelná, byli si vědomi podstaty služby a okruhu osob, kterým se věnuje, což mělo velmi pozitivní vliv na vyjednávání pracovníků s uživateli služeb o zakázce v rámci užívání služby. Služba se pro ně tedy stala místem, kam se mohli obrátit v případě, kdy ni sami neuměli pomoci. Jeden z respondentů

současně zmínil v odpovědi na přínos rovněž **uvědomování si práv ze strany uživatelů služby**, ovšem zůstal v této odpovědi osamocen.

Současně byla oblast **orientace uživatelů služby ve službě samotné**, stejně tak jako **profesionalizace pracovníků**, rovněž **nejzásadnější změnou**, kterou služba prošla po implementaci standardů kvality sociálních služeb do realizace služby. Dva respondenti rovněž považovali za podstatnou změnu **formulaci individuálních plánů**.

Z výzkumu, který byl realizován v rámci revize systému kvality sociálních služeb, vyplynulo, že **poskyvatelé spatřovali přínos standardů kvality sociálních služeb v jejich funkci rámce poskytování všech sociálních služeb**, což respondenti zapojení do výzkumu této práce zmiňovali prostřednictvím otázky dotazující se na účel vzniku standardů kvality sociálních služeb.

Výzkum Kocmana a Palečka dále dokládá, že standardy kvality sociálních služeb **přinášejí do všech služeb orientaci na uživatele služby a na jeho práva a vnášejí do poskytování služeb řád a formu**. Dále jsou poskytovateli vnímány jako **nástroj rozvoje konkrétní služby**, čímž jsou pro službu užitečné, pokud je s nimi poskytovatel schopen pracovat, podle potřeb interpretuje jejich smysl, přeloží si jejich znění na svoji situaci a používá je jako nástroj řízení kvality služby. Za stejně významné považují poskyvatelé dle Kocmana a Palečka fakt, že standardy kvality sociálních služeb vnesly do řady služeb **koncepční přemýšlení o procesu práce s uživatelem služby, a to s ohledem na smysl sociálních služeb a ochranu práv klientů**.

Z výše uvedeného lze tedy dovést, že respondenti účastníci se výzkumu v rámci této práce se shodují se závěry výzkumu, který byl realizován jako podnět k revizi standardů kvality sociálních služeb. Pro důkladný průzkum rozdílnosti obou závěrů by bylo potřeba zevrubné analýzy odpovědí respondentů výzkumu Kocmana a Palečka, to z toho důvodu, že v odpovědích shodujících se s výzkumem této práce nefigurovali především respondenti z ambulantních sociálních služeb pro děti a mládež.

Přes primární soulad závěrů přínosu lze ale nalézt drobnou odchylku v interpretaci přínosu obou výzkumů, který zřejmě vychází ze specifických potřeb dětí a mládeže. Současná nabídka nejrozmanitějších aktivit a informací různého charakteru i míry je pro formující se osobnost dospívajícího jedince sice velice lákavá, ale analyticky velmi náročná. Těžko se v této změti orientuje a poptává nabídku, která pro něj nemusí být přínosná ani potřebná. A právě zde se oba výzkumy nepatrně odlišují. Respondenti účastníci se výzkumu v rámci této práce kladli **důraz na poli přínosu**

**standardů kvality sociálních služeb zejména na orientaci uživatele služby v nabídce služby samotné, zatímco výzkum Kocmana s Palečkem reflektuje orientaci služby na uživatele služby.**

**Oba závěry tedy podporují, byť v této práci nevyslovenou, tezi, že standardy kvality mají bez pochyby svůj konkrétní přínos, který je přínosem především pro uživatele služby.**

Bylo by ovšem samozřejmě více než nelogické hodnotit přínos standardů kvality sociálních služeb pouze na základě reflexe pozitivní oblasti. Z tohoto důvodu byly do obou výše zmiňovaných výzkumů integrovány otázky dotýkající se oblasti negativ spojených s implementací standardů kvality sociálních služeb do sociálních služeb.

V případě výzkumu spojeného s touto prací, byly nástrojem pro toto zjištění komplementárně propojené otázky zkoumající respondentův pohled na negativa spojená se zaváděním, s přímým vlivem, s inspekcí kvality a s nutnou administrativou standardů kvality sociálních služeb. Tedy otázky, které se týkaly nejproblematičtějších oblastí, tak jak je uváděli Jabůrková s Mátlem.

Již první z otázek vystavila standardům kvality negativní hodnocení, jež respondenti deklarovali **výraznou neúnosnou časovou alokací, která byla standardům kvality sociálních služeb věnována.** Jelikož se na této odpovědi nevědomky výjimečně shodli všichni respondenti, lze usuzovat, že se skutečně jednalo o velmi citelně vnímanou skutečnost. Rovněž **nejednotnost výkladu** trápila dle odpovědí respondenty. Tato nejednotnost se kontinuálně přelévala odpověďmi respondentů až po hodnocení inspekce standardů kvality sociálních služeb, kde gradovala v plné míře a kde se k ní přidala rovněž nekompetentnost hodnotitelů.

Z pohledu potřeb uživatelů se opět jednalo o specifické potřeby uživatelů sociálních služeb pro děti mládež, kde respondenti vnímali nevhodně stanovené **množství informací, které bylo uživatelům v nesouladu s jejich potřebami sdělováno nebo od nich naopak vyžadováno, a to zejména s ohledem na věk a kompetence uživatelů,** což v souvztažnosti k nepřiměřené **nutnosti realizace individuálního plánu,** kterou respondenti hodnotili jako jednu z nejzásadnějších změn spojených s implementací standardů kvality sociálních služeb, nutně nabízí otázku potřebnosti této oblasti v zařízení pro děti a mládež.

Také výzkum Kocmana a Palečka poukazuje na **neuzpůsobenost standardů kvality sociálních služeb specifickým potřebám jednotlivých skupin,** jimž jsou

sociální služby určeny. Stejně tak vnímali respondenti tohoto výzkumu standardy kvality jako **problematický nástroj kontroly, a to zejména v oblasti mocenské nerovnováhy ve výkladu standardů, nejasného vymezení požadavků kritérií, nepředvídatelnosti, administrativní zátěže a nejednoznačného vztahu mezi výsledným hodnocením inspekce a kvalitou služby.**

Porovnáním obou výzkumů, přestože výzkum spojený s touto prací byl oproti výzkumu Kocmana a Palečka značně omezen ve svém rozsahu, validitě i kvalitě, je patrné, že vnímání a tedy i otázka přínosu standardů kvality sociálních služeb se nikterak zásadně neliší. **Respondenti této práce celkem se jasně vymezovali ve smyslu specifických potřeb uživatelů sociálních služeb, jejichž okruhem osob jsou děti a mládež, nicméně přesto popisovali obdobné potíže spojené s implementací standardů kvality sociálních služeb.**

Výzkum Kocmana a Palečka nenabízí, vzhledem ke svému charakteru, kdy jeho úkolem bylo zmapovat situaci jako podklad pro revizi standardů kvality sociálních služeb, závěrečné shrnutí, zda jsou standardy kvality pro službu přínosem či nikoli. Rovněž druhý výše popisovaný výzkum tento závěr plnohodnotně nenabízí, nicméně pootevřává prostor pro možnost odpovědi na tuto nepřímo vyslovenou otázku. Respondenti měli možnost v závěru rozhovoru kompletně zhodnotit přínos standardů kvality sociálních služeb pro uživatele jejich služby, kde 3 z 5 respondentů hodnotili standardy kvality jako celek kladně.

## **5.2 Nezpracovaný potenciál výzkumu**

Každý výzkum má svá omezení vycházející např. z charakteru výzkumu, finančních a časových možností nebo kompetencí výzkumníka, kterými je limitována výpověďní hodnota daného výzkumu. Tato práce samozřejmě není výjimkou a zajisté existuje bezpočet možností, jak by ji bylo možné obohatit či zkvalitnit. Tato část diskuze se však zaměří pouze na tři zřejmě nejzásadnější možná doplnění, jež práce nenaplnila.

Prvním směrem, kterým se práce mohla vydat je detailnější **zaměření na potřeby dětí a mládeže.** Tyto potřeby jsou sice v práci zmiňovány nicméně, byla-li by práce více zaměřena do psychologické oblasti a zevrubněji zkoumala motivy dětí a mládeže pro využívání tohoto typu sociálních služeb, bylo by možné hodnocení respondentů nastavit jako věrné zrcadlo potřebám okruhu osob této služby a porovnat tak jejich skutečný přínos. Nicméně i tyto ambice se práce snažila alespoň částečně naplnit v rámci výzkumu, který byl původně rozdělen do dvou částí, kdy druhou

skupinu respondentů měli tvořit uživatelé služeb, kteří reálně využívali. Vzhledem však k anonymitě uživatelů, kterým byla služba poskytována, a prakticky nulové možnosti se s nimi spojit, bylo od této varianty ustoupeno.

Při pohledu na jeden z nejpálčivějších problémů většiny ambulantních sociálních služeb poskytovaných dětem a mládeži, kterým je financování těchto služeb, se jako logický krok jeví další možné **zaměření této práce, kterou je přínos standardů kvality sociálních služeb z pohledu finančního zajištění těchto služeb**. Při připuštění domněnky, že finanční zajištění tohoto typu sociálních služeb je velice problematické, bylo by velice zajímavé hodnotit vliv standardů kvality sociálních služeb na finanční krytí sociálních služeb pro děti a mládež. Oblast financování sociálních služeb je ovšem sama o sobě tak rozsáhlým tématem, že jej nebylo možné plnohodnotně resp. smysluplně integrovat do této práce.

Poslední možností zmíněnou v této části diskuze je zvolený typ výzkumu. Jak je zcela patrné, jednalo se o výzkum kvalitativní, při němž šlo především o hodnocení pracovníků jednoho konkrétního zařízení. Na tento výzkum by bylo **možné navázat kvantitativními metodami výzkumu**, které by mohly deklarovat výsledek tohoto výzkumu v obecné rovině.

## 6 Závěr

Již v úvodu své práce jsem zmiňoval, že obecné téma standardů kvality sociálních služeb jsem si zvolil pro svůj osobní zájem o zmiňovanou oblast. Sám jsem zažíval nekonečnou beznaděj při usilovném přemýšlení nad významem a interpretací toho či onoho standardu, mnohdy jsem byl tím, kdo byl pranýřován za údajně mylné pojetí smyslu daného standardu bez bližšího vysvětlení pojetí správného či jen vhodného. Nejednou jsem činil pro mne nepochopitelné činnosti ve vztahu k uživatelům služeb, které byly z mé strany realizovány z jediného důvodu... „je to ve standardech“. Stejně tak jsem se jako mnozí jiní obával neúprosně zdviženého prstu inspekci kvality sociálních služeb.

Vlastní autosugescí, jež byla postavena na domněnce, že efektivní implementace standardů kvality sociálních služeb může být založena pouze na pozitivním smýšlení o smyslu této implementace, se mi podařilo zamezit silně negativnímu smýšlení mému i mého týmu o standardech kvality sociálních služeb.

Svoji práci jsem chtěl poodkrýt roušku poznání týkajícího se přínosu „strastí“ uvedených v prvním odstavci a vytyčil se tedy jako cíl své práce zjistit, zda pracovníci v přímé péči sociálních služeb pro děti a mládež považují implementaci standardů kvality sociálních služeb jako přínosnou.

Práce tedy reflektovala teoretické souvislosti spojené s významem a smyslem standardů kvality sociálních služeb, se specifickými potřebami zmiňovaného okruhu osob a se zaváděním uvedených standardů. Současně se zaměřovala na aktuální dění okolo zvoleného tématu. Zcela upřímně dnes lituji, že jsem, namísto času věnovanému hořekování nad nespravedlností úřadů nejrozličnějšího charakteru a nesmyslností jednotlivých standardů, nevěnoval tento čas pokusu o alespoň částečné poznání standardů kvality sociálních služeb, a to z pohledu jiného než povinnosti, kterou musím splnit. Tuto možnost mi poskytlo až detailnější seznámení s historií, vývojem a celkovým ukotvením systému kvality sociálních služeb v České republice resp. Československu. Tato svá zjištění, a do jisté míry také prozření, jsem se snažil zachytit formou teoretických poznatků, které nabídnou potencionálnímu budoucímu čtenáři možnost orientace ve východiscích soudobého směru standardů kvality sociálních služeb.

Stěžejní pro celou práci však byla přímá sonda do reálného vnímání standardů kvality sociálních služeb pracovníky sociálních služeb v přímé práci s uživateli služeb, která odrážela postoje a názory těchto pracovníků na aktuální pojetí kvality sociálních služeb, a to formou kvalitativního výzkumu, který byl realizován jako odraz situace jednoho konkrétního zařízení pro děti a mládež.

Přestože v rámci přípravy, plánování a volby metodiky kvalitativních výzkumů nejsou formulovány hypotézy, jen s obtížemi se jedinec - výzkumník může ubránit vlastním názorům na danou problematiku a, byť bez omezující předpojatosti, vytváří si domněnky výsledku svého výzkumu. Rovněž já jsem připravoval celý výzkum s jasnou vizí zcela patrného negativního hodnocení standardů kvality sociálních služeb, ze strany respondentů, s téměř nulovým přínosem. V průběhu rozhovorů mé fatalistní přesvědčení dospělo k mírnému útlumu, ale přesto na mě působily odpovědi relativně negativně. V rámci následné transkripce jsem však zaznamenával výrazně pozitivnější vnímání standardů kvality sociálních služeb pracovníky, kteří ve svých odpovědích postupně nalézali, resp. postupně jsem si jej v odpovědích já uvědomoval, primárně přehlédnutelný smysl, systému kvality sociálních služeb. Byť jsem toto zjištění zpočátku přisuzoval pozitivní konotaci neutrálních oblastí, závěrečná část, tedy hodnocení výsledků, mi zcela jasně odhalila, že pracovníci celkově hodnotí standardy kvality sociálních služeb jako přínosné.

I když respondenti samozřejmě zmiňovali oblasti, které jsou mínusem systému nastavení kvality sociálních služeb, z nichž tím **nejfrekventovanějšími byla nejednotnost výkladu, časová náročnost a nízká míra reflexe specifických potřeb uživatelů**, celkové hodnocení přínosnosti standardů kvality sociálních služeb by nejlépe vystihoval výrok sportovní rétoriky: Přínos – Negativa 2:1, který, vzhledem k hodnocení výsledků v předchozích kapitolách, deklaruji odpovědí jednoho z respondentů:

*„Nejvíce oceňuji to, že služba byla předatelná... informace se kterými se pracovalo, byly dětem srozumitelné a umožnily uživateli se v tom orientovat. Děti jsou velice citlivou a vnímavou skupinou, kteří rádi testují, kdo dovolí víc. Standardy umožnily dětem dát pevný rámec bez ohledu, s kým zrovna přišly do styku v celé službě. Myslím, že byla pro ně srozumitelná a jasná... Sice jsem si občas říkala, že tu z toho zblázním a zapálím to tu, ale pak se stane něco, co Vás přesvědčí, že to děláte správně...“*

Respondent č. 5

## 7 Seznam použitých zdrojů

BAREŠ, P. *Přiměřenost sociálních služeb aktuálním potřebám*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. ISBN 80-87007-24-7.

ČÁMSKÝ, P.; SEMBDNER, J.; KRUTILOVÁ, D. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

Česká rada sociálních služeb. *Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. [cit. 2015-01-22]. Dostupné z: <[www.crss.cz/otevri\\_soubor.php?id=5208](http://www.crss.cz/otevri_soubor.php?id=5208)>.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2000. ISBN 80-246-0139-7.

Internet Info. *Úplné znění vyhlášky Ministerstva práce a sociálních věcí*. [online]. 2014 [cit. 2015-12-10]. Dostupné z: <[http://i.iinfo.cz/urs-att/p\\_182-91-114816949052473.htm](http://i.iinfo.cz/urs-att/p_182-91-114816949052473.htm)>.

KOLDINSKÁ, K. *Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR* In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

KOLDINSKÁ, K. *Právní úprava sociálních služeb v evropských zemích* In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

KOLDINSKÁ, K.; MATOUŠEK, O. *Trendy v historickém vývoji sociálních služeb* In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

KOLDINSKÁ, K.; MATOUŠEK, O. *Účel a definice sociálních služeb* In MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

KOSTEČKA, J.; FURMANÍKOVÁ, L.; ŠTYVAROVÁ, D. *Management změny v transformujících se zařízeních sociálních služeb*. *Ekonomie a management*, 2010, č. 3, s. 45 – 61.

KOVAŘÍK, J. *Posuzování potřeb ohroženého dítěte* In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

KOTTER, J. P. *Vedení procesu změny*. Praha: Management Press, 2000. ISBN 80-7261-015-5.

KREBS, V. a kol. *Sociální politika*, 4. vyd. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-276-1.

KREJČÍŘOVÁ, O.; TREZNEROVÁ, I. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6.

*Kvalita života: Sborník příspěvků z konference, konané dne 25.10.2004 v Třeboni*. KŘIVOHLAVÝ, J., Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004.

LANGMEIER, J.; KREJČÍŘOVÁ, D. *Vývojová psychologie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. ISBN 80-7169-195-X.

LINHART, J.; PETRUSEK, M.; VODÁKOVÁ, A.; MAŘÍKOVÁ, H (eds.) *Velký sociologický slovník*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-7184-310-5.

LOJKOVÁ, J.; POPOVIČOVÁ, D. Právní a etické aspekty ochrany nenarozených dětí a dětí s vrozenými vadami. Masarykova univerzita: Právnická fakulta [online]. 2008 [cit. 2014-12-26].

Dostupné z:

<[http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/prteorie/lojkova\\_popovicova.pdf](http://www.law.muni.cz/sborniky/dp08/files/pdf/prteorie/lojkova_popovicova.pdf)>.

MÁTĽ, O.; JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR - Výstupy z aplikovaného výzkumu*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. ISBN 978-80-7262-499-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MBP Consulting. *Řízení změny*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <<http://www.mbpconsulting.cz/cs/knowhow/change/>>.

*Mezinárodní úmluva o právech dítěte* [online]. [cit. 2014-12-28].

Dostupné z: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/umluva-o-pravech-ditete.pdf>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/13707>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Aktualizace pravidel výkonu inspekcí a metodických postupů inspektorů (metodika inspekcí)*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2\\_vystupy\\_221012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/14145/C2_vystupy_221012.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*. [online]. [cit. 2015-01-12].

Dostupné z:

<[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Finální verze Metodiky*. [online]. 2014. [cit. 2015-01-25].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18923/Metodika\\_inspekci\\_3.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18923/Metodika_inspekci_3.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-22].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/14304>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Návrh změny obsahu a kritérií standardů kvality sociálních služeb*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-25].

Dostupné z:

<[http://www.mpsv.cz/files/clanky/18205/C5\\_STANDARDY\\_2013\\_FIN.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18205/C5_STANDARDY_2013_FIN.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Podněty k revizi standardů kvality sociálních služeb - Zpráva z výzkumu*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1\\_Podnety\\_ke\\_SQ\\_FINAL-112012.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/17440/C1_Podnety_ke_SQ_FINAL-112012.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/13705>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. [online]. 2008 [cit. 2014-11-30].

Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Transformace sociálních služeb má za sebou dlouhý vývoj*. [online]. 2010 [cit. 2014-12-28].

Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/9858>>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002. ISBN 80-86552-45-4.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *EU Youth Strategy* [online]. 2014 [cit. 2014-12-04]. Dostupné z: <[www.msmt.cz/file/33599\\_1\\_1/](http://www.msmt.cz/file/33599_1_1/)>.

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy. *Koncepce státní politiky pro oblast dětí a mládeže na období 2007 – 2013* [online]. 2009 [cit. 2014-12-04].

Dostupné z: <<http://www.msmt.cz/vzdelavani/zakladni-vzdelavani/koncepce-statni-politiky-pro-oblast-deti-a-mladeze-na-obdobi>>.

- MLEJNKOVÁ, K. *Rámeček kvality sociálních služeb v evropské unii. Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe*. [online]. 2009 [cit. 2015-01-15]  
Dostupné z: <<https://aosp.upce.cz/article/view/70/60>>.
- MOLEK, J. *Marketing sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2009. ISBN 978-80-7416-026-4.
- MUSIL, L. *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce/Sociální práce, 2004, č. 1, s. 53 – 74.
- MUSIL, L.; HUBÍKOVÁ, O.; KUBALČÍKOVÁ, K.; HAVLÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturu poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané organizaci - Závěrečná zpráva z výzkumu*. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2007. ISBN 978-80-87007-56-3.
- Národní ústav pro vzdělávání. *Standardy kvality péče o děti*. [online]. 2013 [cit. 2015-01-17]. Dostupné z: <<http://www.nuv.cz/cinnosti/ppp/oddeleni-ustavni-a-ochrannove-vychovy-prevence-a-pracoviste/standardy-kvality-pece-o-deti>>.
- NAVRÁTIL, P. Vybrané teorie sociální práce In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.
- NAVRÁTIL, P.; MATOUŠEK, O. Sociální práce v současné době In MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, 1. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- NEČASOVÁ, M. Profesionální etika In MATOUŠEK, O. *Metody a řízení sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2.
- PARTINGTON, D. *The project management of organizational change*. International Journal of Project Management, 1996, č. 1, s. 13 –21.
- PAYNE, M. *Modern social work theory - a critical introduction*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1997. ISBN 0-333-67654-8.
- ŘÍČAN, P. *Cesta životem – Vývojová psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-124-7.
- STRAKOVÁ, M.; ČERMÁKOVÁ, K. (eds) *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. 1. vyd. Praha: MPSV ČR, 2008.
- Streetwork. *NZDM na rozcestí* [online]. 2012 [cit. 2015-01-04].  
Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/3838/>>.
- Streetwork. *Standardy kvality sociálních služeb pro NZDM*. [online]. 2013. [cit. 2015-01-19]. Dostupné z: <<http://www.streetwork.cz/content/view/195/157/>>.
- Svaz průmyslu a dopravy ČR. *Etika podnikání a podniková kultura*. [online]. 2014. [cit. 2015-01-23].

Dostupné z:

<[http://www.spcr.cz/cz/hlavni/projekty/etika\\_podnikani/METODIKA\\_2.pdf](http://www.spcr.cz/cz/hlavni/projekty/etika_podnikani/METODIKA_2.pdf)>.

TOMEŠ, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce In MATOUŠEK, O. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., k zákonu o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015

Vysoké učení technické v Brně. *Řízení změn*. [online]. [cit. 2015-01-23].

Dostupné z: <[www.fit.vutbr.cz/~kreslika/Proj\\_prak/ksz\\_texty/37\\_v1\\_lacko.doc](http://www.fit.vutbr.cz/~kreslika/Proj_prak/ksz_texty/37_v1_lacko.doc)>.

Wikipedie. *Standard*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-18].

Dostupné z: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Standard>>.

ZACHAROVÁ, E. *Základy vývojové psychologie*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská universita, 2012. ISBN 978-80-7464-220-3.

Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění platném k 31.3.2015.

Zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění platném k 31.3.2015.

Zákon 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění platném k 31.3.2015.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 31.3.2015.

## 8 Příloha

### Obsah standardů kvality sociálních služeb

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

##### Kritérium

- 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;
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- 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.

#### 2. Ochrana práv osob

##### Kritérium

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

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

#### Kritérium

- 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;
- 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;
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

#### 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; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

### 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

#### Kritérium

- 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;
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;

e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

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

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;

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

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

### Kritérium

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;

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;

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

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.

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

### Kritérium

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb;
- c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

### Kritérium

- 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;
- b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
- 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;
- 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.

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

## 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

### Kritérium

- 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;
- b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;
- c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o

poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. 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

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

#### 12. Informovanost o poskytované sociální službě

##### Kritérium

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

#### 13. Prostředí a podmínky

##### Kritérium

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

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

#### 14. Nouzové a havarijní situace

##### Kritérium

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat

v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

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;

c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

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

## 15. Zvyšování kvality sociální služby

### Kritérium

a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;

d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

## 9 Abstrakt

**Klíčová slova**            přínos, standardy kvality sociálních služeb, sociální služby, děti a mládež, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, implementace, sociální pracovník

Práce se zabývá přínosem standardů kvality v sociálních službách. Sleduje příčiny a důvody vzniku standardů sociálních služeb v souvislostech se společensko-ekonomickou proměnou společnosti po roce 1989. Dále nabízí pohled na specifika sociální práce s dětmi a mládeží a jejich potřeby spojené s využíváním nabídky sociálních služeb. Reflektuje obecné procesy v organizacích, které přistupují k implementaci standardů kvality sociálních služeb, jakožto k nástroji pro zvyšování kvality vlastních služeb. Práce rovněž seznamuje se souhrnem a výsledky dosavadních teoretických i praktických výstupů orientujících se na přínos standardů kvality sociálních služeb. Současně ale nabízí sondu do pohledu sociálních pracovníků konkrétního zařízení sociálních služeb pro děti a mládež na přínos standardů kvality sociálních služeb v jejich zařízení.<sup>146</sup>

**Key words:**            Benefit, standards of qualities of social services, social services, children and youth, low – treshold institutions for children and teen – agers, implementation, social worker

This final thesis deals with benefits of standards in social services. It is aimed to reasons and sources for developement of social service standards in a connection with the socioeconomic change of a society after 1989. Furthermore, it offers a view on specialities of social work with children and youth and specialities of their needs linked with use of social service offers. It also reflects general processes in institutions which implement quality standards of social work as tools to increase its own services. This work also shows a resume and results of actual theoretical and practical outputs directed to benefit of standards of social services. This thesis currently offers a probe into social workers view to a particular institution for children and teen-agers to uncover benefits of standards of quality in their institution.

---

<sup>146</sup> TRAORE, J. Přínos standardů kvality sociálních služeb v zařízení pro děti a mládež. České Budějovice 2015. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Elichová.