

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

## Diplomová práce

### SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK A JEHO POHLED NA KVALITU V DOMOVECH PRO SENIORY

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

Autor práce: Bc. Lenka Vališová  
Studijní obor: Etika v sociální práci  
Ročník: III.  
Forma studia: Prezenční

2014

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů 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 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.

31. března 2014

.....

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

## **OBSAH**

<b>ÚVOD.....</b>	<b>5</b>
<b>1 KVALITA.....</b>	<b>9</b>
1.1 Kvalita ve výrobě a kvalita ve službách .....	10
1.2 Kvalita v domovech pro seniory a problémy s ní spojené.....	14
1.3 Kvalita života a jak ji hodnotíme .....	19
1.4 Kvalita života seniorů v domově pro seniory a role sociálního pracovníka .....	21
1.5 Zavádění kvality do domovů pro seniory a role sociálního pracovníka .....	25
<b>2 KONTROLA A HODNOCENÍ KVALITY V DOMOVECH PRO SENIORY.....</b>	<b>28</b>
2.1 Kontrola a hodnocení kvality prostřednictvím státu .....	30
2.1.1 Hodnocení kvality pomocí standardů kvality sociálních služeb .....	31
2.1.2 Inspekce kvality .....	34
2.2 Hodnocení kvality jinými subjekty .....	37
2.2.1 Zásady OSN pro seniory .....	37
2.2.2 Projekt Značka kvality .....	37
2.3 Hodnocení kvality podle spokojenosti klientů .....	38
2.3.1 Značka kvality .....	41
2.3.2 Metodika hodnocení značky kvality.....	42
2.4 Hodnocení kvality z pohledu pracovníků.....	43
2.4.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka .....	44
<b>3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>50</b>
3.1 Metodika šetření.....	50
3.2 Výsledky šetření .....	52
3.3 Shrnutí výsledků.....	63
<b>4 DISKUZE .....</b>	<b>71</b>
<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>78</b>
<b>Seznam použitých zdrojů.....</b>	<b>80</b>
<b>Seznam příloh .....</b>	<b>85</b>
<b>Přílohy</b>	
<b>Abstrakt</b>	

## ÚVOD

Celý systém sociálních služeb, včetně domovů pro seniory, prošel před nedávnem velkou proměnou, a to po stránce kvantitativní, tak kvalitativní. Změnily se postoje lidí a kvalita začala být tím nejdůležitějším kritériem. <sup>1</sup> Dříve poskytoval sociální služby výhradně stát, ale poté, co byly zrušeny okresní úřady, se situace změnila. V dnešní době existuje jak více druhů sociálních služeb, tak také mnohem více poskytovatelů. Poskytovatelé jsou jak stát (v současné době už minimálně), tak rovněž kraje a obce a více nabývají na významu neziskové organizace. Stát si ale ponechává právo určit podmínky ostatním poskytovatelům. <sup>2</sup> Tato rozmanitost je na jednu stranu velmi dobrá pro klienty, kteří mají více možností a větší výběr, ale zároveň by měla být zpřísněna kontrola, protože stát již není hlavním poskytovatelem – nemá již sociální služby jen ve své kompetenci, a tak se musí postarat alespoň o kontrolu a zajistit, že každý poskytovatel bude dodržovat zákony a nebude v organizacích docházet k bezpráví vůči klientům.

Výrazný nárůst poskytovatelů ze soukromého sektoru je znát z registru poskytovatelů sociálních služeb. <sup>3</sup> Klienti a jejich rodina mají tedy možnost vybrat si z více zařízení, a jedním z kritérií při rozhodování může být právě kvalita.

Za tohoto stavu, kdy se v oblasti sociálních služeb míchají různí poskytovatelé z veřejného, ale hlavně soukromého sektoru, stát již nemůže zajistit uživatelům takovou ochranu jako dříve. Musely se proto určit nezbytné podmínky, aby mohl poskytovatel vůbec vstoupit na trh. Jednou z hlavních podmínek je právě kvalita poskytované služby. <sup>4</sup> Je důležité, aby všichni poskytovatelé museli splňovat určité základní předpoklady pro to, aby mohli vést svoji organizaci, a kvalita se mi jeví jako dobrý základ pro poskytování sociálních služeb. Kvalita je také státem kontrolována a při nesplnění jsou organizace finančně trestány.

---

<sup>1</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 64.

<sup>2</sup> Srov. ARNOLDOVÁ, A. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. II. část – Sociální pomoc a sociální služby*, s. 208.

<sup>3</sup> Srov. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online].

<sup>4</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 66.

Aby mohla být zajištěna kvalita, muselo se pozměnit poskytování sociálních služeb takovým způsobem, aby organizace zajišťovaly lidem zachování jejich nezávislosti, aby respektovaly důstojnost a také aby se zaměřily na individuální potřeby svých klientů.<sup>5</sup>

Poskytovatelé to v dnešní době nemají jednoduché, musí reagovat na potřeby svých i potenciálních klientů a podle toho určit druhy služeb a v jaké míře je budou nabízet. Smutné je, že i v dnešní době se dá ještě vidět, že klienti se spíše přizpůsobují organizaci, a potřeby klientů zde nejsou na prvním místě. Tento nově nastavený řád má ale vést k ochraně všech klientů, aby jim organizace nemohly způsobovat příkoří, poskytovaly jim jen kvalitní služby, chovaly se k nim důstojným způsobem, podporovaly jejich nezávislost a svobodné rozhodování. Organizace by také měly pomáhat lidem žít v jejich domácím prostředí a snažit se zabránit sociálnímu vyloučení začleňováním klientů do různých aktivit a do společenského života. Podle Kováře by služby měly být ušité na míru jednotlivým klientům – toto je důležité zejména v pobytových zařízeních.<sup>6</sup>

Já jsem se ve své práci zaměřila právě na pobytové služby a konkrétně na domovy pro seniory. Pobytové služby jsou takové, ve kterých jsou klienti ubytováni. Právě pobytové služby jsou v České republice ty nejvíce používané služby pro seniory a jsou často používány jako jediná možnost, jak vyřešit složitou situaci seniora. Ti senioři, kteří vyžadují úplnou a trvalou péči, ale zároveň nemusí být hospitalizováni v nemocnici, jsou ubytováni v domovech pro seniory a tam mají zajištěno ubytování, zdravotní dohled a rehabilitaci. Měli by jim zde být poskytnuty veškeré služby a také kulturní a rekreační péče.<sup>7</sup>

Domovy pro seniory jsou pro mne velmi důležitá služba, a to hned z několika příčin. Jednou z příčin je, že senioři jsou nejčastější uživatelé sociálních služeb. Tito lidé totiž nejvíce potřebují pomoc s činnostmi, které jsou pro jiné naprosto samozřejmé.<sup>8</sup>

Další příčinou je, že senioři jsou v současné době velká, ale zároveň zranitelná sociální skupina. A jejich počet stoupá. Tato skupina není jednotná, mají různé vzdělání, různé profese a různé potřeby. Často bývají odkázáni na pomoc druhých lidí a na správu státu.<sup>9</sup> Také Matoušek uvádí, že seniorů neustále přibývá a to zejména ve vyspělých státech (mimo jiné i v České republice). Tím pádem stoupají náklady na zajištění odpo-

---

<sup>5</sup> Srov. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 50.

<sup>6</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 67 – 68.

<sup>7</sup> Srov. VOJNAR, V. *Služby sociální péče*, s. 20.

<sup>8</sup> Srov. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 18.

<sup>9</sup> Srov. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, s. 8.

vídající péče. Jsou větší výdaje na důchody a také proto, aby jim byly zajištěny základní potřeby, musí v této oblasti pracovat i více lidí. Tyto státy na péči o seniory vyčerpají skoro polovinu financí určených na sociální péči.<sup>10</sup> A situace bude ještě horší. Děti a mladých lidí neustále ubývá, lidé dávají předost kariéře anebo si z finančních důvodů zkrátka nemohou dovolit mít děti. Početné rodiny už se v současné době vidí jen málo a častější jsou spíše takové, které mají jedno nebo dokonce žádné dítě. Příčin tohoto stavu je více, může to být také celková změna společnosti, větší možnosti ohledně kariéry, cestování atd., ekonomická krize a mnohé další.

Demografické zdroje uvádějí, že v blízké době bude i nadále probíhat stárnutí populace, ale nejenom to, má docházet přímo ke „stárnutí seniorů“. Nad tímto jevem společnost nemůže jen zavírat oči a hlavně musí být pro ně zajištěna péče.<sup>11</sup>

Za umístění seniorů do ústavní péče často nemohou jejich rodiny, které ačkoliv by rády, tak se nemají možnost o své rodiče, prarodiče postarat. Rodina často ani nemá na seniora čas, obzvláště pokud potřebuje celodenní dohled. Musí chodit do práce, často pracují na směny, v dnešní době ani není neobvyklé mít více zaměstnání. Při takovémto stylu života je to zkrátka nemožné.<sup>12</sup>

Senioři tudíž často končí v různých ústavech, domovech pro seniory. Zajímala mne kvalita v těchto pobytových zařízeních, protože podle Smekalové je tento typ služby nejméně kvalitní. *„Kvalitu péče ve vlastní instituci oproti obecnému průměru hodnotí hůře zvláště zaměstnanci domovů pro seniory a léčeben dlouhodobě nemocných. Jak Smekalová argumentuje, tato zařízení neplní základní požadavky na kvalitu. Důvodem je pravděpodobně výrazná orientace standardů kvality na práva uživatelů a individuální přístup k nim, což je vzhledem k hromadnému režimu uplatňovanému v pobytových zařízeních obtížně dosažitelné.“*<sup>13</sup>

Rheinwaldová uvádí, že nejdůležitější při práci se seniory je, že se mají upřednostňovat potřeby klientů před potřebami personálu. Některá zařízení si to i v dnešní době pořád neuvědomují, hlavní je zde řád, který preferuje zejména personál a podle něj se řídí úplně všechno. Starý člověk potom nemá možnost se nijak ubránit.<sup>14</sup> Zkrátka se to dělá, tak jako vždycky a zaměstnanci zařízení potom nechápou, proč by měli něco měnit, nebo dělat něco jinak. Tohle je další důvod, proč se tématem zabývat.

---

<sup>10</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 226.

<sup>11</sup> Srov. *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje*, s. 39.

<sup>12</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 10.

<sup>13</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*, s. 59.

<sup>14</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 13.

Cílem mé diplomové práce je zjistit, jak vnímají sociální pracovníci, kteří pracují v domovech pro seniory, kvalitu ve službách, ve kterých pracují. A proč zrovna stanovisko sociálních pracovníků? Já si myslím, že právě sociální pracovníci jsou ti hlavní v tvorbě kvality služby a touto prací se to pokusím dokázat. Cíl obsahuje i dílčí cíl – zjistit roli sociálních pracovníků a jejich osobnostních předpokladů v kvalitě.

Vzhledem k tomu, že objektem mého šetření je sociální pracovník, mohou být některé výsledky determinovány. Velkou roli zde bude hrát určitě subjektivní pohled každého z nich, který může být ovlivněn příslušným vzděláním a praxí a nejen tím, hraje zde roli zkušenost, výchova, jeho víra a také hodnoty a motivace, ale i samotné vlastnosti a dispozice sociálního pracovníka. Sociální pracovník potřebuje nějaké osobnostní předpoklady k tomu, aby mohl dobře a kvalitně vykonávat svoji práci, a jeho vlastnosti ovlivňují podobu poskytovaných služeb.

Základní autoři, ze kterých jsem při práci čerpala, jsou Mátl a Jabůrková a jejich Kvalita péče o seniory, dále Matoušek a jeho díla Metody a řízení sociální práce, Sociální služby, Ústavní péče a Rheinwaldová Novodobá péče o seniory.



# 1 KVALITA

Dříve se pojem kvalita používal výhradně v oblasti výroby. Postupně ale nabývá velkého významu i v sektoru sociálních služeb. Začala se více řešit lidská práva, je to důkaz toho, že jsme jako společnost vyspěli, protože řešíme práva a svobody každého z nás. Může to být také tím, že mají dnes klienti možnost vybrat si sami poskytovatele sociálních služeb a nabídka je v současné době velká, musí se tedy stanovit nějaké kritérium, podle kterého mohou klienti vybírat. Poskytovatelům samozřejmě jde o to, aby o jejich služby a celkově o celé zařízení byl zájem ze strany klientů. Důsledkem je snaha zvýšit kvalitu svých služeb a tím také zvýšit i atraktivitu a pozornost ze strany potenciálních zájemců. Na kvalitu je v současné době kladen větší důraz i ze strany státu a poskytovatelé sociálních služeb jsou jím také kontrolováni a trestáni při nedodržování standardů kvality sociálních služeb. Kvalita se zkrátka stala základním kritériem pro poskytování sociálních služeb. Organizace mají povinnost poskytovat kvalitní služby a měly by se snažit o kvalitu usilovat i ve svém vlastním zájmu. Kvalitní služby totiž mohou rozhodnout o samotné existenci organizace. Pokud organizace nebude poskytovat kvalitní služby, tak bude přicházet o klienty a stát jí může udělovat pokuty, když neprojde kontrolou standardů kvality sociálních služeb.

Pro klienta není vždy jednoduché rozhodnout se pro určitou organizaci, když nezná, jak to v ní prakticky funguje, přesvědčit je může třeba právě kvalita, ale také nějaká věc, kterou se smí chlubit jen ta daná organizace, něco, co jiné nemají, př. nějaká aktivita, která klienty láká nebo není tak obvyklá.<sup>15</sup>

Mátl a Jabůrková hovoří o motivech, které vedou organizace ke zvyšování kvality, jsou to:

- Organizaci si přeje zvýšit svoji kvalitu, protože jí jde o spokojenost svých klientů. Chce jim zajistit jen ty nejlepší služby a také jistotu.
- Organizace chce jít s dobou. Poskytovat kvalitní služby je v módě a moderní je také starat se o kvalitu života svých klientů.
- Lidé chtějí mít dobrý pocit ze své práce a chtějí ji vykonávat dobře a s kvalitou, dalo by se říci, že je to otázka cti.

---

<sup>15</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online], str. 11.

- V rámci různé praxe si mohli pracovníci zažít, že může služba dobře běžet i jinak a možná kvalitněji. Motivovat je mohou i jiné služby. Také si někdy mohou představit sebe v situaci klienta a určit si, co by se líbilo jim.
- Organizace může porozumět tomu, proč je pro ni dobré a výhodné poskytovat kvalitní služby, a kvalitu začne opravdu prosazovat.<sup>16</sup>

Mnohokrát ani organizace nemají jinou možnost, protože kdyby se nesnažily zvyšovat svoji kvalitu, tak by mohly být poté znevýhodněny ze strany státu při žádosti o dotaci. Pro organizace je někdy zavedení kvality jedinou možností, jak se na trhu služeb udržet, protože když bude přicházet o klienty, tak bude muset dříve nebo později službu omezit a možná i zrušit.<sup>17</sup> To znevýhodnění může být tedy hlavně finanční (podpora ze strany státu, granty), ale i ze strany klientů. Klienti můžou o službu ztrácet zájem, a organizace klienty potřebuje, stejně jako klienti potřebují kvalitní služby, aby se jim zvýšila kvalita jejich života.

### 1.1 Kvalita ve výrobě a kvalita ve službách

Kvalita ve výrobě by měla mít prvenství, pokud jde o základní cíle, jako jsou kvalita, náklady a dodávka. I když bude mít nějaká firma velice lákavou cenu anebo neodolatelné podmínky dodávky, tak pakliže její výrobky nebudou kvalitní, o zákazníky dříve nebo později stejně přijde a převálcují ji takové firmy, které možná nemají tolik atraktivní cenu, ale zato jsou jejich výrobky kvalitnější. Udržovat kvalitu jako hlavní cíl, však není jednoduché, mnohdy to může lákat snížit kvalitu a tím ušetřit náklady, ale pokud se podnik nebude kvality dlouhodobě držet, tak na obchodním trhu neobstojí a zkrachuje.<sup>18</sup>

Organizace by si měly uvědomit, že když budou na kvalitě trvat a udržovat ji, firma bude vzkvétat. Získá si dobré jméno mezi zákazníky a do budoucna jí to pomůže finančně. *„Zvyšování kvality vlastně iniciuje snižování nákladů. Zvýšení kvality pracovního procesu vede k méně chybám, méně zmetkům, kratší době výroby a nižší spotřebě zdrojů, což snižuje celkově provozní náklady. Zlepšení kvality je rovněž synonymem pro*

<sup>16</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 76.

<sup>17</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS. Zpráva z první fáze výzkumu*, s. 56 – 57.

<sup>18</sup> Srov. IMAI, M. *Gemba Kaizen. Řízení a zlepšování kvality na pracovišti*, s. 23 – 24.

*lepší výnosy.* “<sup>19</sup> Tento názor je zásadní pro pochopení, jak je kvalita velmi důležitá a že by měla být na prvním místě, a to nejenom ve výrobě. Definice vlastně říká, že když zvýším kvalitu, tak se sníží náklady. Tohle je věc, kterou si spousta lidí neuvědomuje.

Případný zákazník má nějaká očekávání od výrobku, s tím souvisí právě i kvalita. Zákazník totiž od určitého výrobku také čeká něco dobrého nebo i může mít obavu, ale každopádně čeká určitou kvalitu. Tuto kvalitu předpokládá právem, protože právě to mu nabízí organizace (v reklamě, letáku, atd.). Ale i tak by se měl zákazník držet při zemi a měl by mít reálné představy.<sup>20</sup> Kvalita v souvislosti s výrobky na nás křičí ze všech stran, kvalita se stala i hlavním v různých reklamních sloganech, jako např. – kvalita za rozumnou cenu.

Cena, za kterou se výrobek prodává, by měla odpovídat danému typu výrobku, jeho velikosti a množství a v neposlední řadě kvalitě. Zákazník má většinou nějakou vizi o tom, kolik by měl výrobek nebo služba stát, ale tato vize se nemusí shodovat s vizí organizace, zároveň by cena měla odpovídat poskytované službě nebo koupenému produktu.<sup>21</sup>

Ve výrobě se již automaticky hovoří o kvalitě a nikdo se nad tím nepozastavuje, všichni chápou, jak je kvalita důležitá a zákazník kvalitu právem očekává. Tak proč to není taková samozřejmost ve službách? Příčin může být více, ale může to vycházet i z historie. Dříve totiž byli bráni, ti, kteří potřebovali sociální služby jak přítěž. Hlavní bylo uspokojit jejich základní potřeby na úrovni přežití. Nebylo tak důležité jim poskytovat kvalitní služby. Tento názor potvrzuje také Rheinwaldová, která říká, že klientům byly dříve uspokojovány jen základní potřeby a s psychickými potřebami se tolik nepochybovalo.<sup>22</sup> Postupně to ale nabývá stále většího významu.

Stejně jako organizace nebyly schopné nebo ochotné poskytovat kvalitní služby, tak ani nároky klientů ve službách nebyly tolik velké jako dnes, ale s rostoucí informovaností a větší konkurencí se zvětšují i nároky na sociální službu. Lidé si mohou vybrat z více druhů zařízení a logicky si chtějí vybrat to nejlepší, které je na trhu. Chtějí si vybrat takové, které poskytuje ty nejkvalitnější služby.

Kvalita by se měla stát ústředním pojmem při poskytování sociálních služeb a v samotné sociální práci. Kvalita se stala důležitým pojmem i v zákonných textech.

---

<sup>19</sup> IMAI, M. *Gemba Kaizen. Řízení a zlepšování kvality na pracovišti*, s. 56.

<sup>20</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online], str. 13.

<sup>21</sup> Srov. Tamtéž, str. 13.

<sup>22</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 10 – 11.

Kvalita je také základní pojem standardů kvality sociálních služeb.<sup>23</sup> Kvalita se zkrátka stala hlavním měřítkem, jak hodnotit služby.

Co se týká kvality ve výrobě, tak zde je tento pojem již dlouho, a kvalita se dá vyjádřit docela snadno a mnohdy ji pozná i laik, ale ve službách je to mnohem složitější, protože práci s lidmi můžeme těžko hodnotit a normovat.<sup>24</sup> Ve výrobě si organizace určí normu, podle které má produkt vypadat, a výrobky se poté zkontrolují, špatné kusy se buď opraví nebo vyřadí. Zaměstnanci dostanou pokyny, jak dělat práci lépe, anebo stroje, které vadu způsobily, se jednoduše opraví.

Ve službách to takto brát nemůžeme. V první řadě jde o lidi a produktem je služba a tu nejde jen tak opravit nebo vyřadit, musí se zde změnit celkový pohled myšlení a nejen u organizace, ale také u klientů a zaměstnanců. Zaměstnance také nemůžeme jen tak vzít a opravit ho, zde změna musí přijít od něj, on sám musí chtít „být opraven“ a on se musí snažit poskytovat kvalitní služby a nespokojit se s dřívějším stavem.

Příčinou nepochopení kvality ve službách může být, že sociální služby se nedají hmotně uchopit a nespokojit se s dřívějším stavem. Klienti ve službách mají mnoho požadavků a také potřeb, o které si někdy řeknou přímo, někdy nepřímo a o některých mnohdy ani nevědí. Tyto potřeby nejsou u všech klientů stejné a také u stejného klienta se mohou za různých podmínek měnit, ale kvalita by měla zajistit uspokojení všech těchto potřeb a požadavků.<sup>25</sup> Toto je rozdíl od kvality ve výrobě. Tam je docela jednoduché určit, co zákazníci od výrobku očekávají, jaké potřeby má daný výrobek splňovat a jaké vlastnosti má mít, ale ve službě výše uváděné kritérium není tak jednoduché.

V literatuře, která se věnuje kvalitě v sociálních službách a zdravotnictví se autoři spíše než na kvalitu v sociálních službách zaměřují na samotný pojem kvalita. Například Křivohlavý říká, že kvalita znamená „*žádoucí stav*“. „*Kvalita je tak intuitivním pojmem – jako kvalitní jsou vnímány švýcarské hodinky, německá auta, japonská elektronika apod. Za kvalitnější považujeme to, co je individuální, šité na míru.*“<sup>27</sup> Kvalita je tedy něco, čeho by se organizace měly snažit dosáhnout. Je zde ale znát, že kvalita se dá lépe vyjádřit ve výrobě, když Křivohlavý přirovnává kvalitu k různým výrobkům.

---

<sup>23</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*, s. 11.

<sup>24</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 34.

<sup>25</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 70.

<sup>26</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online], str. 11.

<sup>27</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 34.

Matoušek říká, že kvalitní péče ve službách je taková, „*která je dostupná komukoli a kdykoli, je co nejméně vázaná na cenu, je natolik pružná, že dokáže reagovat na měnící se klientovi potřeby, je průběžně hodnocená někým jiným než tím, kdo ji klientovi přímo poskytuje, a pokud je zjištěna nežádoucí odchylka od standardu, je ve způsobu jejího poskytování iniciována změna*“. <sup>28</sup> Zdá se, že autoři se ještě nedohodli, zda se za kvalitní službu má platit či nikoliv. Kovář totiž říká, že díky kvalitním službám jsou klienti chráněni. I klienti sociálních služeb by měli být považováni jako ve výrobě za platící zákazníky, kteří do služby jdou s nějakým předpokladem. Klient a organizace spolu sepisují smlouvu a mělo by být oběma stranám jasné, co bude následovat. <sup>29</sup> Zkrátka by měl klient předem vědět, jakou kvalitu má nabízená služba. Měli by mu být poskytnuty veškeré informace o službě, aby klient věděl, co si kupuje a aby nebyl následně nemile překvapen. Stejně jako když si bude klient kupovat nějaký výrobek, tak má možnost zjistit si jeho parametry, jeho užití, recenze na něj a podle toho se rozhodnout, zda mu bude vyhovovat či nikoliv.

To co můžeme hodnotit jako kvalitní službu dnes, nemusí být kvalitní za pár let anebo v jiném státě, v jiné kultuře. Kvalita se mění podle politiky daného státu, zákonů, které kvalitu ovlivňují, mohou k ní přispívat různé psychologické a společenské vlivy. Dále se k tomu vztahuje také určitá historie sociálních služeb, na kterých je kvalita postavena. <sup>30</sup> Kvalitní služba je tedy také závislá na prostoru a čase, ve kterém ji hodnotíme. Určitě k tomu přispívají současné trendy, existující konkurence a v neposlední řadě ekonomická situace.

V mnohých vyspělých státech dokonce některé organizace zaměstnávají člověka, jehož hlavní a jedinou náplní práce je kontrolovat dodržování a kvalitu péče. <sup>31</sup> To by bylo sice skvělé, ale převážná většina organizací na toto nemá finance. Je jasné, že některé státy jsou na tom s poskytováním kvalitní služby daleko před námi. Náš stát se sice snaží dosáhnout odpovídající kvality v sociálních službách, ale ještě pořád se máme mnoho učit od západních států. <sup>32</sup>

U nás se v souvislosti s kvalitou služeb hodně slibovalo od standardů kvality sociálních služeb, ale je velmi obtížné standardizovat kvalitu služeb. To není jako standardizovat, jak se mají pracovníci školit, jak má být bezpečné pracoviště, jak se chovat,

---

<sup>28</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 99 – 100.

<sup>29</sup> Srov. KOVÁŘ, J. *SLA – kvalita služeb* [online].

<sup>30</sup> Srov. *Kvalita v sociálních službách*, s. 6.

<sup>31</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 99 – 100.

<sup>32</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 37.

když propukne požár atd. V kvalitě by mělo jít o něco víc a ne jen hodnocení pomocí nějakých pouček.<sup>33</sup> V kvalitě služeb se skrývá mnoho rozměrů, ale ten hlavní je rozměr lidský a také etický. Pokud nebudou organizace dodržovat kvalitu, tak to může klientům ubližovat nebo je i zabít, proto musí být poskytované služby opravdu kvalitní.<sup>34</sup>

Kvalita je zkrátka velmi důležitá, a to nejen ve výrobě, ale také ve službách a stojí za to o ni usilovat. Podstatné ale je, aby o ni měli zájem všichni – klienti, zaměstnanci i organizace a vlastně celá společnost. Všichni by měli chápat, co to kvalita znamená a proč je pro nás tak významná.

Kvalita ve výrobě se již bere jako samozřejmost a dá se snadno určit, co kvalita znamená. To by mělo být také ve službách. Organizace i zaměstnanci by si měli uvědomit, že poskytovat kvalitní služby nemusí být pro ně finančně náročné – když zvýším kvalitu, tak se sníží náklady. Určit kvalitu ve službách ale není tak jednoduché, protože zde nejde o nějaký konečný produkt, ale i tak by měly organizace usilovat o poskytování kvalitních služeb.

## 1.2 Kvalita v domovech pro seniory a problémy s ní spojené

Člověk se může během svého života dostat do různých složitých sociálních situací a s přibývajícím věkem může potřebovat pomoc s různými činnostmi. Rodina se o nemohoucího seniora nejdříve pokouší postarat sama, poté si může vzít na pomoc nějakou terénní službu, ale někdy i ta nestačí, a tak nezbývá nic jiného než zvolit nějaký domov pro seniory.<sup>35</sup>

Systém poskytování sociálních služeb byl do roku 2006 nastaven takovým způsobem, že případný klient si musel nejprve podat žádost o sociální službu a ta, až se dostal na řadu, mu byla později přidělena a klient se měl „dostavit“ do příslušného zařízení. To se změnilo a klient si nyní může sám vybrat organizaci, která mu bude sociální služby poskytovat. Klienti nebo jejich rodiny musí tedy projevit větší iniciativu, musí si sami sjednat schůzku a vyjednat podmínky. Také se nyní uzavírá soukromoprávní smlouva mezi klientem a organizací.<sup>36</sup> Zdá se to složitější, ale klienti mají více svobody a mohou si vybrat organizaci, která bude maximálně vyhovovat jejich potřebám a bude poskytovat takové služby, které senior potřebuje.

---

<sup>33</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 99 – 100.

<sup>34</sup> Srov. ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, s. 6 – 7.

<sup>35</sup> Srov. VOJNAR, V. *Služby sociální péče*, s. 3.

<sup>36</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*, s. 4.

Nastává ale důležitá otázka, jaký domov pro seniory si zvolit? Starý člověk ani jeho rodina většinou nemají žádné měřítko pro srovnávání, které by pomohlo určit, který domov je pro něj ten pravý.<sup>37</sup> Tím měřítkem může být právě kvalita služeb, kterou se daný domov pro seniory může pochlubit.

V domovech pro seniory se poskytuje dlouhodobá péče a kvalita dlouhodobé péče je v současné době velmi palčivým tématem a to především dlouhodobá péče ústavní. Toto téma se probírá nejenom v České republice, ale také v zahraničí. Ukazuje se, že dlouhodobá péče v jednotlivých zemích není jednotná.<sup>38</sup> Důvodů, proč existují v různých zemích, někdy až obrovské rozdíly, je více. Příčina může být z historického hlediska, ale také ekonomická situace státu.

V dlouhodobé péči o seniory v České republice se vyskytují různé obtíže, které se týkají podoby poskytované péče, kvantity a kvality. Není zde ještě tolik zaveden individuální přístup, zařízení si jedou podle svého, jak jsou zvyklá a někdy neberou v potaz všechny klientovi potřeby.<sup>39</sup> Přesto je moc důležité, aby se ke starým lidem přistupovalo velmi individuálně, protože každý senior má individuální potřeby. Některý je schopný se o sebe bez problémů postarat sám, druhý vůbec ne a jiný potřebuje pomoc jen s některými věcmi. Toto potvrzují i mnohé definice, jako např. definice světové zdravotnické organizace WHO, která říká, že senioři jsou různorodá skupina s rozdílnými nároky a jen málo z nich se o sebe nedokáže postarat.<sup>40</sup> nebo „*Senioři, přestože mají mnohé rysy společné, se tak navzájem velmi liší jak ve své zdatnosti a životních podmínkách, tak ve svých potřebách a nárocích.*“<sup>41</sup>

Tak jak velmi jsou různorodí klienti, tak musí být i různorodé služby a organizace, aby si každý klient mohl vybrat pro sebe tu správnou. I přístup k jednotlivým klientům musí být osobitý. Kdyby tomu tak nebylo, tak by mohla být jedna velká organizace, která by poskytovala všem stejné služby, ke všem by přistupovala stejně a všichni by měli stejný cíl. Naštěstí je známo, že přístup musí být individuální, a proto se s každým klientem také tvoří individuální plán.

U zařízení poskytujících sociální služby dříve, se kvalita služeb příliš neočekávala. S klienty se nepracovalo tolik jako dnes, dalo by se to spíše přirovnat ke zdravotnímu zařízení, kde jsou uspokojovány spánek, vyměšování, hygiena a strava, o jiné potřeby se

---

<sup>37</sup> Srov. VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory. Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*, s. 90.

<sup>38</sup> Srov. *Diskusní materiál k východiskům dlouhodobé péče v České republice*, s. 41.

<sup>39</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 36.

<sup>40</sup> Srov. Tamtéž, str. 13.

<sup>41</sup> MÜHLPACHR, P., BARGEL, M. *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*, s. 9.

zde nejevil ze strany pracovníků zájem. Zaměstnanci měli za úkol podávat klientům utlumující léky a uspokojovat jen primární potřeby. Tento způsob poskytování sociálních služeb byl v té době schvalován a dokonce vyučován. Například jedna lékařka – specialista píše: „*U starých lidí nad 75 let dochází k určitým změnám v životních potřebách oproti mladší a střední generaci... potřeby seberealizace a sebeaktualizace jsou převážně saturovány... z fyziologický potřeb preferují jídlo, mají problémy s vyměšováním, chtějí více spánku a odpočinku, být bez bolesti a mít teplo a pohodlí.*“<sup>42</sup> Toto již naštěstí neplatí a stojí proti tomu různé názory, jako například Hrozenská, která říká, že „*Sociální práci v domovech pro seniory chápeme jako odbornou činnost, která je zaměřená na psychosociální pomoc staršímu člověku a sociálně-výchovné působení na staršího člověka.*“<sup>43</sup>

Rheinwaldová popisuje, že klienti domovů pro seniory nejsou dostatečně stimulováni. Klienti se stávají apatičtí, nic je nebaví, jsou lhostejní a naprosto pasivní, u mnohých se dokonce objevují deprese. Klienti v těchto zařízeních jen s nadějí čekají, až přijde jejich čas. Naštěstí jsou v této době tyto názory a přístupy již překonané a naopak se organizace snaží apatii u klientů zabránit tím, že se o ně starají komplexně, rozvíjejí jejich schopnosti a snaží se zabezpečit veškeré potřeby, nejen ty fyzické, ale také mentální a duchovní potřeby. Dále se zaměstnanci snaží ke klientům přistupovat více individuálně a snaží se je zapojit do společenských a jiných aktivit.<sup>44</sup> Jak je patrné, byly takto domovy pro seniory a péče v nich dříve opravdu viděny, byl zde vysloven požadavek jakéhosi komplexního přístupu k obyvatelům domova, kdy má být pečováno o potřeby fyzické, psychické, duchovní, ale i společenské a rekreační. Dnešní domovy pro seniory už jsou viděny jinak a je to díky určité kvalitě poskytovaných služeb, které domovy nabízejí.

V současných domovech pro seniory by se zaměstnanci měli snažit podporovat samostatnost svých klientů, chovat se k nim s úctou a snažit se jim pobyt zpříjemnit různými aktivitami.<sup>45</sup> Péče o seniory se v posledních letech zkrátka hodně proměnila, musela reagovat na přibývajícím počet seniorů a je nyní brán větší zřetel na lidskou důstojnost.<sup>46</sup>

---

<sup>42</sup> RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 10 – 11.

<sup>43</sup> HROZENSKÁ, M. a kol. *Sociální práce so staršími ľuďmi a jej teoreticko-praktické východiská*, s. 74.

<sup>44</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 11.

<sup>45</sup> Srov. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 26.

<sup>46</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 48.



Problémem mnohdy může ale být to, že klienti domovů pro seniory někdy nevědí, jak takový domov funguje a co vše jim může nabídnout. Nemají představu o tom, co si od domova nárokovat a na co mají právo. Následkem může být, že klient přijme danou službu, i když není dobrá, a kvalitu vůbec nečeká. Nedá se to vše svádět na organizaci, svoji vinu na tom má také klient, pokud se nezajímá o službu a nenárokuje si svá práva. Mělo by tedy být zřejmé, na co klienti mají ve službě právo.<sup>47</sup> Někteří klienti se o to totiž vůbec nezajímají a jsou lhostejní k věcem, které se okolo nich dějí.

Toto však nemusí platit vždy, jsou klienti, kteří by si svá práva rádi nárokovali, ale jejich zdravotní nebo psychický stav jim to neumožňuje (senioři s demencí, v bezvědomí). Právě u těchto klientů se opravdu může projevit, zda je daná služba kvalitní, protože je velmi obtížné odhalit, zda poskytovaná péče uspokojuje skutečně všechny klientovy potřeby, nejen ty zjevné.<sup>48</sup>

Dříve jsme se dokonce v péči o staré lidi mohli potkat s jednáním, které se neslučuje s pravidly slušného chování, mnozí senioři bývali a v ojedinělých případech dokonce pořád jsou týráni nebo zanedbáváni a to přímo v organizacích, které se věnují dlouhodobé péči o seniory. Habart popisuje, jak byl svědkem týrání seniorů v letech 1993-2003 v organizacích určených k jejich péči. „*Např. se jedná o nerespektování lidské důstojnosti, čímž Habart myslí tykání pacientům, jejich oslovování zdvořilými, vystavování obnažených pacientů či pacientů v nedostatečném oděvu pohledům třetích osob, jejich přemisťování po chodbách zařízení, nevhodné doteky, úchopy, neumožnění vykonání potřeby klientům s pomocí schopným chůze, nadužívání pomůcek proti inkontinenci, ponechávání na klozetové židli, nerespektování soukromí – vstup bez zaklepání, přemisťování osobních věcí bez dovolení.*“<sup>49</sup> K některým těmto věcem dochází i v dnešní době a je smutné, že si mnohdy zaměstnanci ani neuvědomují, že některými „zažitými praktikami“ seniora ponižují, nebo týrají. Jde i o to, že nějaká zařízení nedávají klientům moc volnosti, je tam striktní řád (budíček ve stejnou dobu, nemožnost vybrat si jídlo atd.).

V sociálních službách by v dnešní době v žádném případě nemělo docházet k žádné formě zneužívání nebo ubližování. Sociální služby nesmí klientům bránit v jejich rozvoji. Nesmí je omezovat a nerozhodovat za ně nebo jejich jménem. Organizace nesmí být

---

<sup>47</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 73.

<sup>48</sup> Srov. Tamtéž, s. 73.

<sup>49</sup> HABART, P. *Týrání a zanedbávání seniorů v zařízeních ústavní péče v České republice* [online]

v žádném ohledu diskriminující, musí respektovat klienty i jejich přání a také jejich práva, svobodu a důstojnost.<sup>50</sup>

Misciniová varuje před nedostačující kvalitou v dlouhodobé péči o seniory a říká, že hlavním kritériem kvality by měla být spokojenost klienta. Zaměstnanci a organizace by se spíše měli soustředit právě na spokojenost než na správu organizace, neměli by se tolik soustředit na to, kolik se uvařilo jídel, kolik bylo uklizených pokojů, kolik se vypralo prádla atd. S tímto názorem souhlasí také Štegmannová, podle které se kvalita ještě nedávno hodnotila jen podle nějakých předpisů. Šlo hlavně o to, zda nejsou porušována hygienická pravidla, zda se jídlo v organizaci vaří a podává podle určených pravidel atd.<sup>51</sup> Samozřejmě, že by se zaměstnanci měli starat o jídlo, úklid a hygienu, ale nemělo by jít jen o to, měli by o své klienty pečovat, tak aby se cítili v domově dobře a vykonávat svoji práci takovým způsobem, aby i je samotné vnitřně uspokojovala.

Jednou z příčin zhoršené kvality v domovech pro seniory, jsou malé finanční prostředky, které jsou do této oblasti vkládány. Každý rok dostávají tyto organizace nižší dotace od státu a každý rok se musí více uskromňovat a nemohou zvyšovat kvalitu. O modernizaci se vůbec mluvit nedá a některé služby nebo dokonce organizace se musí zrušit.<sup>52</sup> Je třeba, aby společnost otevřela oči a pochopila, jak je sociální práce významná a že by měla mít tato profese větší společenskou prestiž. Pracovníci ve službách nyní nemají zrovna dobrou pozici, je na ně vyvíjen velký tlak, musí uspokojit nároky státu, organizace a také klientů a k tomu potřebují nějakou oporu. Společnost by se měla více zaměřit na kvalitu a efektivitu ve službách, ale i na to, jak jí dosáhnout – na zaměstnance.

Mezi jednotlivými službami dlouhodobé péče by měla být optimální spolupráce a spojitost, jediné tak může být klientům poskytována opravdu kvalitní péče. Pokud na sebe služby dobře navazují, zvyšuje se jejich efektivita a organizaci to může prospívat i finančně.<sup>53</sup> Tato spolupráce může být velmi prospěšná jak pro klienty, tak pro pracovníky a celou organizaci.

Kvalitní služba, která by měla být poskytována v domově pro seniory, pomáhá klientovi klidně žít, uspokojuje jeho potřeby, hájí jeho práva a zájmy. Aby byla služba kvalitní, potřebuje k tomu určité prostředky. Jedním z nich je, že organizace se musí zaregistrovat do registru poskytovatelů sociálních služeb, dále jsou určité nároky na

---

<sup>50</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>51</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 36.

<sup>52</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 48.

<sup>53</sup> Srov. *Diskusní materiál k východiskům dlouhodobé péče v České republice*, s. 28.

organizaci a na zaměstnance. Zaměstnanci musí mít příslušné vzdělání, organizace musí mít určitá pravidla, která zaručují kvalitu, a ta je kontrolována.<sup>54</sup>

Ti, kteří poskytují sociální služby, se musí snažit, aby se život jejich klientů příliš výrazně nelišil od života těch, kteří sociální služby nepotřebují.<sup>55</sup> Domov pro seniory se totiž pro klienty stává novým domovem, kde se mají cítit dobře, měly by jim být poskytnuty kvalitní služby – zdravotní i sociální, nejsou zde izolovaní, dobrý je neustálý rozvoj a rozhodovat o sobě a svých věcech. V zařízení panuje dobrá a přátelská atmosféra a klient se zde necítí sám a jen odevzdaně nečeká na smrt. V kvalitním domově se žije a ne jen vegetuje.<sup>56</sup> V domovech pro seniory by měly být poskytovány služby kvalitně, aby se zde senior cítil opravdu dobře a domov pro seniory by pro něj nebyl jen „čekárnou na smrt“, ale stal se opravdovým, i když trochu náhradním, domovem. Někdy není ale vůbec jednoduché přijít na to, jak mají kvalitní služby opravdu vypadat, a dobrým vodítkem pro posouzení může být kvalita života.

### 1.3 Kvalita života a jak ji hodnotíme

Pojem kvalita života se v dnešní době hodně používá v pomáhajících profesích, hlavně v sociální práci a ve zdravotnictví.<sup>57</sup> A právě proto má zde kvalita života své místo. Mluvila jsem již o kvalitě ve službách a kvalitě v domovech pro seniory. S těmito tématy nerozlučně souvisí kvalita života. Právě v zařízeních, které poskytují sociální služby, kam spadá i domov pro seniory, by se mělo dbát na kvalitu života svých klientů. „*Domovy pro seniory mají přispívat k zachování a rozvíjení kvality života seniorů, k jejich soběstačnosti, autonomii a začlenění do života společnosti.*“<sup>58</sup> Důležitost tohoto pojmu vyplývá ze samotné definice sociálních služeb. Sociální služby jsou, podle Slovníku sociální práce: „*všechny služby, krátkodobé i dlouhodobé, poskytované oprávněným uživatelům, jejichž cílem je zvýšení kvality klientova života, případně i ochrana zájmů společnosti*“.<sup>59</sup> Organizace tedy mají dbát na kvalitu života svých klientů a na její zvyšování, ale musí nejprve vědět, co kvalita života je. Stejně jako můžeme těžko určit definici kvality obecně, tak se dá obtížně definovat pojem kvalita života. Můžeme alespoň určit, co s ní souvisí, a podle toho si ji můžeme lépe představit.

<sup>54</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 48.

<sup>55</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele* [online].

<sup>56</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 10.

<sup>57</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 177.

<sup>58</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 434.

<sup>59</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 214.

Kvalita života je spojená s mnoha oblastmi. Každý se už určitě s pojmem kvalita života potkal, ale každý ji může vidět jinak. Kvalita života totiž souvisí s tím, v jaké člověk žije společnosti a jaký je jeho společenský život, dále je důležité zdraví a zdravotní stav člověka, finanční situace a v neposlední řadě i jeho životní prostředí a okolí.<sup>60</sup> Jsou to tedy věci na jedné straně málo neovlivnitelné, ale na druhé straně ovlivnitelné hodně. Záleže opět na individuálním názoru – někdo by třeba mohl říct, že to, v jaké žijeme společnosti, se ovlivnit nedá. Do ní se narodíme a v ní žijeme celý život. Jiný by ale mohl namítnout, že v dnešní době máme možnost žít někde jinde, odstěhovat se, anebo, když se nechci odstěhovat, můžu společnost změnit. Stejně tak zdraví a zdravotní stav – člověk ho může podporovat, když bude dodržovat zdravý životní styl, bude jíst správně a mít pohyb. Kvalita života ale zdaleka nezahrnuje jen tyto věci.

Kvalita života je velmi obecný pojem, který dále souvisí s lidskými právy a liší se podle životní fáze, ve které se člověk nachází. Každá životní fáze má totiž rozdílné potřeby, malé dítě má například jiné potřeby než senior a jejich uspokojení přispívá ke kvalitnímu životu.<sup>61</sup> Takže základem, jak zajistit kvalitu života, je uspokojovat potřeby svých klientů. Dalo by se tedy říci, že kvalita života souvisí s potřebami člověka.

Kvalita života je spojena s tím, jaké má daný člověk potřeby, ale také priority a hodnoty.<sup>62</sup> Vzhledem k tomu, že má každý člověk jiný žebříček hodnot a priorit, tak je kvalita života velmi individuální pojem.

Možná i právě proto, že se kvalita týká tolika individuálních oblastí, je velmi obtížné hodnotit kvalitu života, obzvlášť když to má posuzovat druhá osoba. Proto se spíše používají taková hodnocení, kdy kvalitu života hodnotí sám člověk, kterého se to týká. Mohou se používat různé sebehodnotící stupnice, dotazníky, organizovaný rozhovor atd. Nejlepší je, když se způsoby hodnocení kvality života zkombinují, než abychom úplně důvěřovali jednomu způsobu. Také se nelze zcela spoléhat na člověka, který svůj život hodnotí.<sup>63</sup> Na jedincovu kvalitu života může mít vliv názor druhých lidí, jak oni ho vidí, jak ho hodnotí, jak s ním jednají.<sup>64</sup> Může vůbec jeden člověk říci, že život, který žije někdo jiný, není kvalitní? Řekla bych, že jen velmi obtížně, i když to lidé často dělají, ale hraje zde velkou roli srovnání a vlastní zkušenost. Významné v hodnocení kvality života je, podle čeho kvalitu posuzujeme, nějaké základní měřítko.

---

<sup>60</sup> Srov. HROZENSKÁ, M. a kol. *Sociální práce so staršími ľuďmi*, s. 47.

<sup>61</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 48.

<sup>62</sup> Srov. HUDÁKOVÁ, A., MAJERNÍKOVÁ, L. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*, s. 65.

<sup>63</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 100.

<sup>64</sup> Srov. HROZENSKÁ, M. a kol. *Sociální práce so staršími ľuďmi*, s. 67.

Například někdo má měřítko peníze a finanční situaci a kvalitní život je podle něj takový, když má dostatek peněz. Jiný hlavní vidí v partnerovi a rodině, a pokud rodinu a partnera nemá, tak je jeho život nekvalitní. Trochu se měřítko zaměřuje s hodnotami a hodnoty má každý z nás jiné. Ale opravdu kvalitní život je kombinace všech těchto věcí.

Kvalita života je důležitý pojem, který souvisí s kvalitou ve službách. Pokud jsou klientům poskytovány kvalitní služby, tak se jim zvyšuje jejich kvalita života. Kvalita života je propojená s více oblastmi života a není tedy jednoduché ji definovat. Obecně souvisí s lidskými právy, které jsou pro všechny stejné. Dále s potřebami, které mohou být podle životní fáze různé a s hodnotami a prioritami, které se mohou také proměňovat. Důležitá je i samotná společnost, ve které žijí a okolí, které na mě působí. Kvalitu života ovlivňuje dále můj zdravotní stav a nějaká aktuální nemoc. V neposlední řadě je zde dobrá práce a s tím související finanční a bytová situace. Podle tohoto všeho mohu říci, že je kvalita života velmi nestálá a může se často měnit, ale hraje zde svou roli postoj samotného člověka a jeho individuální pohled.

#### **1.4 Kvalita života seniorů v domově pro seniory a role sociálního pracovníka**

Člověk ví, že nebude žít věčně a že jednou zestárne a zemře. Člověk vlastně stárne od narození, ale díky kvalitnější zdravotní péči se lidský věk neustále prodlužuje a lidé se dožívají vyššího věku.<sup>65</sup> S prodlužováním délky života by měla růst kvalita života ve stáří a kvalita poskytovaných služeb, ale i zodpovědnost mladších lidí vůči těm méně soběstačným. Co by bylo člověku platné žít dlouho, když bychom vlastně ani nežili, ale jen přežívali? Mezi poskytovanými kvalitními službami a kvalitou života by měla být přímá úměra. Pokud se zvyšuje kvalita v organizaci, tak i klienti se mají lépe a mají kvalitnější žití. V tomto ohledu je velmi důležitá role sociálního pracovníka, protože ten vytváří služby v domově pro seniory a tím přímo ovlivňuje kvalitu života svých klientů.

Stáří je bráno jako poslední fáze života, to neznamena, že by měla být tato fáze prožita méně kvalitně. Bohužel kvalitě života seniorů se nevěnuje takový zájem, jaký by si senioři zasloužili.<sup>66</sup> V České republice zatím neexistuje jednotná představa o tom, co je to kvalita života seniorů, a proto si ho každá organizace může vysvětlit jiným způsobem. Ale domov pro seniory a jeho zaměstnanci by měli mít jasnou a ucelenou předsta-

---

<sup>65</sup> Srov. MÜHLPACHR, P., BARGEL, M. *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*, s. 5.

<sup>66</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 48.

vu o tom, jak dosáhnout kvality a jak svým klientům dopřát kvalitní život právě v jejich organizaci. <sup>67</sup> Tuto představu by měli zaměstnanci naplňovat a starat se o své klienty takovým způsobem, aby se dalo říct, že žijí kvalitním životem.

Organizace by se měla snažit vytvářet pro klienty takové prostředí, aby se zde cítili dobře a bezpečně. Aby měl klient nějaké své místo, které si uzpůsobí podle svého stylu, kde má své osobní věci, které patří jen jemu. Toto vše dohromady může v klientovi vzbudit pocit domova. Zajisté do toho nepatří věci a zvyky, které jsou nebezpečné jemu i druhým klientům. <sup>68</sup>

Mezi ukazatele kvality života patří také pocit domova. Právě tohle je velmi důležité, aby se klienti v domově pro seniory cítili jako doma, aby jim organizace a zaměstnanci dokázali udělat pěkné prostředí, kde by bylo příjemně a bezpečno.

Vohralíková a Rabušic jako ukazatele kvality života seniorů vidí mimo hmotného zabezpečení a zdraví seniora jeho rodinnou situaci, dále kde senior bydlí, zda má přístup k lékařské péči, zda má nějaké koníčky a zájmy. <sup>69</sup> Šimová vidí jako ukazatele kvality života zdravotní stav, s tím související i soběstačnost seniora, dále psychiku a citové rozpoložení seniora a také citovou podporu od okolí. Důležité je, jak senior přijme vstup do důchodu a změny spojené se stárnutím. <sup>70</sup> Tohle jsou věci, které mohou zaměstnanci ovlivnit. U některých klientů to může být sice složitější (senior, který se o nic nezajímá), ale zaměstnanci by ho měli alespoň motivovat k nějaké činnosti. I zaměstnanci v domově pro seniory musí být tak trochu psychology a měli by vědět, jak motivovat druhé, nebo jak druhé podpořit. Také s klientem umět probrat jeho trápení a umět mu poradit.

Velmi důležitou roli v kvalitě života seniora má rodina. Ti senioři, kteří jsou obklopeni svojí rodinou, si déle udržují svoji nezávislost a zdraví. <sup>71</sup> Častokrát je rodina seniora to jediné ze sociálních kontaktů, které mu zbydou po odchodu do důchodu. Nemá již každodenní kontakt v práci a přátelé pomalu ubývají. Domov pro seniory může být v podpoře sociálních kontaktů velmi nápomocný, a to nejen v pomoci získat nové přátele prostřednictvím různých společných aktivit, které nabízí, ale také podpořit klienta v kontaktu s rodinou a příbuznými.

---

<sup>67</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 74.

<sup>68</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*, s. 79.

<sup>69</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 36.

<sup>70</sup> Srov. HUDÁKOVÁ, A., MAJERNÍKOVÁ, L. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetřovatelství*, s. 44.

<sup>71</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*, s. 46.

Karafová upozorňuje na to, že se kvalita života seniorů určuje hlavně podle výskytu nějaké nemoci, důležitější ale je jak to člověka omezuje. Dragomirecká říká, že kvalitní život je mnohdy viděn jako takový, když člověk vede samostatný a svobodný život a kvalitní život se hodnotí podle toho, zda je člověk schopný vykonávat obvyklé aktivity.<sup>72</sup> Tohle by ale znamenalo, že lidé, kteří jsou vážně nemocní a jsou odkázáni na lůžko, nemohou prožívat kvalitní život, proto se k tomu musí přiřazovat ještě další aspekty.

Kvalita života u klientů domova pro seniory dále znamená uspokojovat potřeby klientů, pracovat na uskutečněných jejich individuálních cílech, pomoci jim uskutečnit smysl života. Kvalita života je tedy velmi osobitá věc.<sup>73</sup> Je důležité přistupovat ke klientům individuálně a věnovat se jim, proto má každý klient svůj individuální plán.

Filec v souvislosti s kvalitou života seniorů hovoří o možnosti kontaktu s duchovním. Klienti domovů pro seniory by podle něj měli mít možnost pravidelně se setkávat s duchovním. Aby senior prožíval kvalitní život, tak si musí pořád zachovávat určitou činnost. Sem patří nějaká práce, a to nejen zaměstnání, ale také koníčky, mít čas pro sebe, dále příležitost dalšího vzdělávání a nových informací, udržování sociálních kontaktů, plánovat si budoucnost. Senior si musí bránit svoji autonomii, měl by mít život ve svých rukách a mít možnost volby a možnost cestovat. Tento názor podporuje Musil, který říká, že „*pokud nebude klient pasivní a podaří-li se ho rozpohybovat, zvýší se kvalita jeho života*“.<sup>74</sup> Nejhorší v domovech pro seniory je právě ta nečinnost klientů. Senioři se pak stávají apatičtí a je těžko je přemluvit k nějaké aktivitě. Dříve s tímto zaměstnanci ani nic nedělali a proč také, měli méně práce, uspokojili jen základní potřeby klientů a více se nemuseli starat, takováto služba není poskytována kvalitně a o kvalitním životě obyvatel domova se také mluvit nedá.

Jedna z důležitých věcí, kterou si organizace ale málo uvědomují je, že ke kvalitě života klientů v domově pro seniory může přispět, když dají klientům větší pravomoc ohledně rozhodování důležitých věcí. Například jedno zařízení umožnilo klientům, aby pomáhali při výrobě nábytku do pokojů. Klienti si pak toho více vážili a cítili se zde lépe. Klienti se také mohou podílet na nějakých vylepšeních chodu organizace. V zájmu domova je toto podporovat.<sup>75</sup> Vedení a zaměstnanci mohou využívat některých znalostí a zkušeností, které mnozí klienti mají. Senioři se pak mohou cítit více vážení a přispívá to k jejich lepší psychické pohodě a také organizaci to může velmi prospět. Zaměstnanci

---

<sup>72</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 37.

<sup>73</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 177.

<sup>74</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 37.

<sup>75</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*, s. 92.

by o znalostech a zkušenostech svých klientů měli vědět a v případě určitého problému, se na klienty obrátit.

V literatuře se píše jak je v životě seniora důležitá rodina, přátelé, zdraví, zájmy atd., ale nikde není zmíněn zaměstnanec sociální služby, který se se seniorem denně setkává. Obzvláště v domovech pro seniory by to mělo být vyzdvihováno, zaměstnanci zde seniorovi často nahrazují jeho rodinu a jeho přátelé. Pracovník je pro seniora velmi důležitý a měl by o tom vědět.

Pro kvalitní život v domově pro seniory je určitě důležité, aby zde klienti měli veškeré hmotné zázemí, také nějaký svůj osobní prostor se svými věcmi, na které by jim nikdo nesahal, dobrou zdravotní péči a dostupné zdravotní služby (což většinou nebývá problém). Je prospěšné, aby senior udržoval dobré vztahy se svou rodinou a organizace by mu v tom mohla pomáhat například možnostmi neomezených návštěv, nebo mohou zaměstnanci zorganizovat nějaká rodinná setkání atd. Některé domovy mají dokonce možnost přespaní příbuzných. Také je určitě důležité mít v domově různé aktivity, které stmelují kolektiv v domově a rozvíjí některé schopnosti seniorů, nebo kde se mohou senioři dále vzdělávat. Významná je psychická podpora seniora od zaměstnanců a to od počátku pobytu. Zjistit, zda si senior zvyká na nové prostředí a pomoci mu se s touto velkou změnou vyrovnat. Pracovníci by měli ke svým klientům přistupovat individuálně a pracovat s nimi na jejich individuálních cílech. Aby se senioři cítili lépe, měla by je organizace nechat spolurozhodovat v otázkách týkajících se chodu organizace a využít mnohé zkušenosti svých klientů. Organizace by dále měla umožnit klientům kontakt s duchovním, nejlépe na pravidelných setkáních přímo v organizaci.

Zaměstnanci by měli mít ujasněný názor na to, jak má vypadat kvalita života jejich klientů a podle toho se i řídit při poskytování sociálních služeb. Klienti by se v domovech pro seniory měli cítit jako doma, a pocit domova nevytváří jen místo, kde žijí, ale hlavní jsou lidé, se kterými se setkávám, jaký s nimi mám vztah a jak se ke mně chovají. Kvalita života je tedy velmi důležitý pojem v sociální práci vůbec a dalo by se říci, že kvalita života klientů by se dala použít jako jedno z měřítek pro kvalitu organizace jako takové. Toto se dá samozřejmě použít jen v pobytových službách jako je domov pro seniory.



## 1.5 Zavádění kvality do domovů pro seniory a role sociálního pracovníka

Některé organizace si myslí, že zavedení kvality vlastně znamená jen vytvořit standardy kvality sociálních služeb. Například když začne fungovat nový domov pro seniory, tak:

- a) Musí formulovat hlavní dokumenty, musí mít sepsány pracovní postupy, dále musí podle standardu číslo jedna formulovat poslání, cíle a principy, okruh osob, kterým je služba poskytována a služby, které provozuje atd.
- b) Organizace dále musí zajistit svým klientům ochranu lidských práv a bezpečí. To vše musí zabezpečit podle standardu číslo dva.
- c) Domov pro seniory jedná s případnými zájemci o službu a i to musí být řádně sepsáno podle standardu číslo tři.
- d) Pokud dopadne jednání dobře, tak zájemce sepisuje se zařízením smlouvu. Jak má smlouva vypadat popisuje standard číslo čtyři.
- e) Prostřednictvím standardu číslo pět má být zaručeno, že budou zaměstnanci uznávat individuální cíle každého klienta a budou s nimi nadále pracovat.
- f) Organizace zpracovává, vede a eviduje dokumenty o svých klientech, standard číslo šest zaručí, že se s osobními údaji bude zacházet bezpečně podle zákona.
- g) Klienti by měli mít možnost vyjádřit svůj názor a podat oficiální stížnost na služby a jejich kvalitu. Standard číslo sedm jim toto umožní.
- h) Domov pro seniory také zprostředkovává kontakt se společenským prostředím, snaží se, aby mohla rodina klienta navštěvovat. Také svým klientům umožňuje využívat i jiné služby, spolupracuje s jinými zařízeními. To vše podporuje standard číslo osm.
- i) Ve službě musí být zaměstnání jen kvalifikovaní a vzdělaní lidé a musí být dobře zajištěn její provoz. To popisují personální standardy kvality číslo devět a deset.
- j) Poslední jsou standardy provozní, které mají zajistit dobrý chod. Domov musí zajistit místní a časovou dostupnost služby a dostupnost informací o službě. Podmínky, ve kterých klienti žijí, musí splňovat určitá kritéria. Musí být formulována pravidla, jak se chovat v nouzových a havarijních situacích a v neposlední řadě se organizace neustále starají o to, aby byla kvalita jejich služeb stále kontrolována a zvyšována.<sup>76</sup>

I když budou dobře vytvořeny standardy kvality, tak to nemusí znamenat, že poskytované služby budou kvalitní, musí zde být dobrá propojenost mezi tím, co je napsáno

---

<sup>76</sup> Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 68.

a jak se to skutečně praktikuje a právě v tomto ohledu jsou nejdůležitější zaměstnanci. Zaměstnanci by měli mít také stěžejní úlohu v samotném zavádění kvality, protože ti tu praxi poté prakticky vykonávají. Ve spolupráci se zaměstnanci by měla organizace vytvářet hlavní dokumenty a pracovní postupy. Sociální pracovníci jako první jednájí se zájemci o službu, a proto by postupy pro jednání se zájemci měli vytvářet oni. Zaměstnanci dále s klienty pracují na individuálním cíli, takže standard číslo pět by měl být upraven podle potřeb zaměstnanců.

Každá organizace staví na nějakém základu, má nějaký cíl, kterého se snaží dosáhnout a ten by měl být jasný a srozumitelný. Pokud má být kvalita v zařízení opravdu zavedena, tak musí vycházet právě z jeho podstaty, tím pádem bude mít kvalita pevné základy a nebude obtížné ji jen zlepšovat. Organizace by také měla být otevřená novým názorům a myšlenkám. V mnohém může být inspirací jiná služba třeba i z jiného státu. Je také důležité snažit se srovnat krok s jinými vyspělými zeměmi. Kvalita by měla být všem dostupná a také by se měla neustále kontrolovat a aktualizovat.<sup>77</sup> Domov pro seniory by tedy měl mít dobře vypracovaný cíl, který by byl všem srozumitelný, a všichni by věděli, jak ho dosáhnout, hlavně zaměstnanci, kteří přímo pracují s klienty. Co se týká té inspirace, tak ji lze získat i jinak, např. z exkurze v jiném domově pro seniory. Domov by měl umožnit svým zaměstnancům podobné exkurze nebo třeba výměnný pobyt. Zaměstnancům to může v mnohém prospět, mohou si osvojit nové postupy a techniky a může to mít dobrý vliv na práci s klienty.

Když poskytovatel ve svém domově zavede kvalitu, tak to potom dává možnost nezaujatě porovnávat kvalitu služeb u jiných domovů pro seniory.<sup>78</sup> Zavedení kvality však není jen jednorázová záležitost, tento proces je odhadován na 4 až 5 let. Kvalita by se tedy měla zavádět postupně, nesnažit se mít všechno hned teď.<sup>79</sup> Každá organizace si tímto procesem musí projít a nedá se to přeskochit nebo obejít.<sup>80</sup> Jak je vidět, kvalita není věc, která se dá vyřešit pár body a opatřeními, ale musí se na ní pracovat neustále, proto hovořím o zavádění kvality a ne zavedení kvality. U toho je také velmi důležité neustálé vzdělávání pracovníků v sociální práci, protože z těchto školení a certifikátů mohou vzniknout nové myšlenky, které organizaci pomohou.

---

<sup>77</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>78</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*, s. 56.

<sup>79</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 58.

<sup>80</sup> Srov. ŠTEFAN, S., BÍLÁ, M. *Standardy v Královéhradeckém kraji. Zpravodaj AÚSP*, s. 4.

Zavádění kvality ale vůbec není snadné a přináší s sebou také mnohé problémy. Ty jsou z různých stran, může to být z pohledu poskytovatelů, z pohledu zaměstnanců, ale překážky mohou mít i hmotnou povahu, jako třeba nedostatečné prostory, málo peněz, ale i odpor ke změnám.

Zavádění kvality s sebou může přinášet personální překážky. Je známo, že lidé obecně nemají moc rádi změny a někdy se nemohou přenést přes nové způsoby práce, nechtějí změnit své myšlení.<sup>81</sup> To dokazuje i citace – „*Nám přece nikdo nebude vykládat, že snad děláme nekvalitně*“. Vrchní sestra v DD. Pracovník krajského úřadu na to říká: „*Pracovníci jsou v některých zařízeních přesvědčeni, že si třeba klienti domova důchodců nebudou sami určovat, co chtějí dělat, ale že jim personál naopak určí, čemu se podřídí. Když lidé na konci života potřebují nějakou službu, neměli by skončit v zařízení, kde jim budou diktovat, co musejí a co ne, takže jim nenahradí domov, ale spíš to připomíná polepšovnu.*“<sup>82</sup>

Musil říká, že když organizace začne soustředit svou pozornost na kvalitu, tak to má negativní vliv na finanční prostředky. Také zaměstnanci mají více práce a čas, který věnují na kvalitu, by mohli přitom věnovat na něco jiného.<sup>83</sup> Zavádění kvality v domovech pro seniory tedy často brání nedostatek financí. Domovy pro seniory musí často dokoupit nějaké zařízení, novou techniku, protože její technický stav nevyhovuje kvalitní službě, ale domov si zároveň nemůžou dovolit např. rozsáhlé stavební úpravy. Zavedení kvality také zvyšuje nároky na zaměstnance, kteří mají více práce, někdy dokonce musí organizace přibrat nové zaměstnance a to také zvyšuje nároky na platy.<sup>84</sup> Zvýšené nároky někdy mohou být důvod k tomu „nechat všechno tak jak je“. Organizace musí vynaložit větší finanční prostředky a zaměstnanci větší pracovní úsilí a také nadšení, a to je někdy těžké překonat.

Zavádění kvality je zkrátka velmi obtížný a zdlouhavý proces a nestačí, když má organizace peníze, ale musí mít také chuť a snahu něco změnit a to nemyslím organizaci jen jako vedení, ale také všechny zaměstnance, na kterých poté je, aby tu kvalitu vykonávali. A pokud zaměstnanci nebudou chtít, tak je jedno, co vedení nakoupí za nové vybavení, jaké si vymyslí standardy kvality a pravidla, která se mají dodržovat. Konečná fáze je na zaměstnancích, protože právě oni dělají tu dobrou praxi.

---

<sup>81</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 55 – 56.

<sup>82</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 69.

<sup>83</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*, s. 57.

<sup>84</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 55 – 56.

## 2 Kontrola a hodnocení kvality v domovech pro seniory

To, že organizace zavedla nebo spíše zavádí kvalitu, ještě zdaleka nestačí. Kvalita musí být neustále hlídána a kontrolovat se může různými způsoby.

Mnoho autorů zabývajících se touto problematikou se shoduje, že jen zavedením kvality úkol organizace neskončil – to hlavní je nepřetržitá kontrola. Bylo odhaleno, že pokud organizace neprovádí pravidelnou kontrolu, tak se již po třech měsících začíná kvalita postupně vytrácet a služba se navrácí do starých zaběhlých kolejí.<sup>85</sup> Kontrolovat kvalitu v sociálních službách je velmi důležité, protože díky tomu je zaručena klientům bezpečnost a to, že mu budou poskytovány služby na dobré úrovni.<sup>86</sup> Kontrola vlastně hájí práva svých klientů, je to prostředek, jak zajistit klientům spokojenost.<sup>87</sup>

Není tak dlouho, kdy se kontrola kvality dlouhodobé péče o seniory prováděla jen při kontrole účetnictví, nebo když se kontrolovalo, zda jsou dodržovány hygienické normy, kontrola bezpečnosti práce a požární revize atd. Jak jsou ale v organizaci poskytovány služby, zda jsou klienti spokojeni nebo jim ve službě něco schází, však nikdo nezkoumal.<sup>88</sup> Tomu už je dnes jinak, je velmi důležité se při kontrole kvality zaměřit do hloubky, zaměřit se na služby a na spokojenost klientů a zaměstnanců.

Kvalita v domovech pro seniory by měla být kontrolována a hodnocena pravidelně i nečekaně. Většinou ji provádějí vedoucí pracovníci. Kontrola by se měla hlavně zaměřovat na potřeby klientů, ale ani zde by se nemělo zapomínat na zaměstnance. Některé organizace provádějí kontrolu pomocí dotazníku.<sup>89</sup> Kvalita se dá hodnotit a kontrolovat například na poradách nebo nějakých setkáních.<sup>90</sup> Kontrolovat se dá také na supervizích, kterých by se měli zaměstnanci pravidelně účastnit, ale nejpřirozenější je kontrola běžným rozhovorem s klienty nebo se zaměstnanci.

Kvalitu je tedy potřeba neustále kontrolovat, ale kdo dokáže zhodnotit, že kvalitní služby jsou takové, které splňují tyto a tyto požadavky? Hodnocení znamená, podle slovníku sociální práce „základní úkon při profesionálním výkonu sociální práce: po-

---

<sup>85</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 58.

<sup>86</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 5.

<sup>87</sup> Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby*, s. 57.

<sup>88</sup> Srov. HRDÁ, J. *Inspekce, standardy kvality sociálních služeb a klecová lůžka. Můžeš*, s. 3 – 4.

<sup>89</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 43 – 44.

<sup>90</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 147.

*souzení situace klienta nebo skupiny a plán akce*“.<sup>91</sup> Hodnocení kvality v domovech pro seniory by tedy mělo probíhat posouzením života, situace a spokojenosti seniora v domově.

Hlavním významem hodnocení kvality sociálních služeb je, že se tím hájí zájmy klientů, aby jim nebyly poskytovány špatné služby.<sup>92</sup> Ale pokud chceme hodnotit sociální služby, tak musíme celý proces brát komplexně.<sup>93</sup> To znamená, že by nemělo jít jen o klienty (i když samozřejmě jsou to právě oni, komu chceme poskytovat kvalitní služby), ale mělo by být důležité celkové fungování organizace, spolupráce mezi státem a organizací, spolupráce mezi dalšími organizacemi, spokojenost nejenom klientů a jejich rodin, ale také zaměstnanců, vytváření v organizaci pohody a přívětivého prostředí.

Jeden z hlavních ukazatelů při hodnocení je, jaký má domov pro seniory vliv na klienta, zda služba působí na kvalitu jeho života. Je při tom hodnocen celý proces, jak jsou služby plánovány, jak zaměstnanci s klientem jednají, jak plní jeho přání a uspokojují jeho potřeby.<sup>94</sup>

Je také důležité, jak službu hodnotí někdo jiný, například rodina klienta nebo i jiná zařízení. Nový pohled může být pro organizace opět v mnohém inspirací. Dobrý nástroj k hodnocení kvality je zpracovávání stížností od klientů – zde je právě vidět jejich spokojenost, případně nespokojenost. Jde o to, jak zaměstnanci přijímají stížnosti. Neměli by je brát jen jako pomlouvání a stěžování si, ale spíš jako možnost, jak lépe vykonávat svoji práci a podněty jak vylepšit služby.<sup>95</sup>

Kvalitu můžeme hodnotit z více pohledů. Jedním mohou být různé ukazatele dané zákony a jinými subjekty, dále to může být sama spokojenost klientů, anebo také jak na to pohlíží jednotliví zaměstnanci.

---

<sup>91</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 75.

<sup>92</sup> Srov. *Kvalita v sociálních službách*, s. 2.

<sup>93</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 161.

<sup>94</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 5.

<sup>95</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 147.

## 2.1 Kontrola a hodnocení kvality prostřednictvím státu

Proč vlastně stát chce, aby organizace poskytovaly kvalitní služby? Jedním z motivů může být, že zavedením kvality se otevře cesta, jak zajistit nějaké finance z evropských fondů a tím trochu ulehčit státnímu rozpočtu. Kromě toho se jednotlivé politické strany chtějí zviditelnit a získat lepší popularitu. Pod snahou politiků zlepšit kvalitu v sociálních službách se mohou skrývat právě tyto motivy. Jedná se o motivy politické a finanční.<sup>96</sup> Tohle však může být jen jeden z mnoha pohledů a nemusí to znamenat, že to tak zaručeně musí být. Faktem ale je, že stát se snaží o to, aby organizace poskytovaly kvalitní služby, a ty se poté snaží nějak hodnotit a kontrolovat. Stát může kvalitu služeb ovlivňovat takovým způsobem, že vydá příslušný zákon nebo vyhlášku. Například vyhláška 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006 – viz příloha č. I.

Znamená to snad, že když zaměstnanec poskytne klientovi tyto činnosti, tak mu poskytuje kvalitní službu? To asi ne, proto je stát definuje jako základní, mělo by to být nezbytné minimum, které jsou domovy povinny svým klientům zabezpečit. Ministerstvo práce a sociálních věcí definuje principy kvality – viz příloha č. II. Tyto principy jsou docela dobře vypracované a myslím si, že pokud se jich organizace drží a dodržuje je, tak je určitě na velice dobré cestě k tomu stát se dobrou a kvalitní organizací, která poskytuje kvalitní sociální služby. Samozřejmě by ale tyto principy měla mít v srdci nejen organizace, ale i samotní zaměstnanci, kteří by si měli uvědomit, k čemu a komu vlastně sociální služba slouží. Ministerstvo práce a sociálních věcí dále definuje kritéria kvality – viz příloha č. III.

Všechny tyto principy a kritéria kvality ale nestačí a stát si uvědomuje problémy v poskytování kvalitní služby, a proto se situaci pokusil vyřešit zákonem o sociálních službách. Ze strany státu se jednalo o odvážný tah, protože to znamenalo přetvoření celého systému sociálních služeb.<sup>97</sup> Tento zákon vlastně odstartoval zavádění kvality do sociálních služeb.<sup>98</sup> Stát se na reformu sociálních služeb dlouho připravoval a připravovali se i některé organizace. A právě ty, co byly dobře připravené, nemusely dělat tolik zásadních změn. Největší obtíže však reforma přinesla právě v domovech pro seniory. Je to proto, že se jedná o pobytové zařízení s nějakou historií a není jednoduché přetvořit celý systém.

---

<sup>96</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*, s. 35.

<sup>97</sup> Srov. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 50.

<sup>98</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 80 – 81.

Tento zákon formuluje hlavní zásady, podle kterých se mají služby poskytovat, a vyžaduje, aby se podle nich organizace řídily. Mezi hlavní zásady patří dodržování základních lidských práv svých klientů, zachování důstojnosti, dále musí organizace uznávat autonomii a nezávislost svých klientů. Organizace musí respektovat, že každý člověk má jiné potřeby, a proto musí s klienty jednat individuálně a snažit se zapojit do sociálního dění.<sup>99</sup> Tyto zásady by měly už být v dnešní době brány jako samozřejmost, ale bohužel to tomu tak pořád není, a proto to musí být státem definováno.

To nejdůležitější, co ale nový zákon o sociálních službách přinesl, jsou standardy kvality sociálních služeb, které se staly základem kvality pro každou organizaci.

### 2.1.1 Hodnocení kvality pomocí standardů kvality sociálních služeb

Již z předchozího vyplývá, že formulovat kvalitní službu v písemně zpracovaných dokumentech, není zrovna jednoduchý úkol, ale stát se tohoto úkolu zhostil a výsledkem jsou standardy kvality sociálních služeb. Jelikož standardy kvality se musí řídit všechny organizace, poskytující sociální služby, je tento způsob v současné době nejvíce používané východisko, jak zhodnotit kvalitu služeb v dané organizaci. Standardy kvality sociálních služeb jsou podle slovníku sociální práce „*soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby*“.<sup>100</sup>

Stát se při vytváření standardů kvality sociálních služeb nechal inspirovat v zahraničí a standardy se staly závaznou podmínkou pro všechny organizace poskytující sociální služby.<sup>101</sup> V Anglii dokonce pro poskytovatele sociálních služeb vytvořili internetové stránky, které pomáhají organizacím standardy naplňovat.<sup>102</sup>

Ministerstvo práce a sociálních věcí se snaží prostřednictvím standardů vyjádřit, jak má kvalita ve službách prakticky vypadat.<sup>103</sup> Standardy jsou vytvořeny tak, aby se daly měřit a aby mohly být porovnávány organizace stejného typu. Díky nim může nadřízený orgán opravdu posoudit kvalitu služby.<sup>104</sup>

Prospěch by ze standardů kvality měli mít všichni, ale asi největší přínos znamenají standardy pro klienty, protože jim nyní zákon zaručuje, že jim budou poskytovány

---

<sup>99</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele* [online].

<sup>100</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 225.

<sup>101</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 70 – 71.

<sup>102</sup> *Guidance on meeting the standards* [online].

<sup>103</sup> Srov. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*, s. 55.

<sup>104</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 4.

opravdu kvalitní služby. Klienti, zejména ti v pobytových službách, jsou totiž často na službě závislí a svých práv se ani nemohou domáhat. Nyní jim mají být automaticky zajištěna jejich práva, důstojnost a jejich samostatnost a spokojenost.<sup>105</sup> Standardy vlastně představují takovou příručku, která ukazuje, jak má dobrá služba vypadat a podporuje práva klientů.<sup>106</sup> Specialista na lidská práva říká: „*Vedoucí pracovníci velkých rezidenčních zařízení jsou těmi, kdo mají moc nad bezmocnými obyvateli domovů důchodců a ústavů sociální péče. Standardy těmto lidem poskytují ochranu.*“<sup>107</sup>

Standardy jsou vytvořeny velmi obecně, měly by tedy být použitelné jak pro organizace velké, již zaběhlé, tak i pro ty malé nebo pro úplné nováčky v péči o seniory. Standardy se musí hodit pro služby pobytové, tak také terénní nebo ambulantní. Od vytvoření standardů kvality se vedou různé diskuze, kde na jedné straně jsou zastánci standardů, kteří je hodnotí pozitivně, a na druhé straně jsou zase ti, kterým standardy v takovéto podobě nevyhovují a nachází zde mnoho nedostatků. Standardy kvality se staly předmětem velké diskuze a rozdělily společnost na dva rozdílné tábory, kde na jedné straně je obhajují a vyzdvihují jejich výhody a na druhé straně je velmi kritizují. Je zvláštní, že co vidí jedna skupina jako výhodu, vidí ta druhá jako základní nevýhodu – to je hlavně v otázce obecnosti. Hlavní výhody a nevýhody – viz příloha číslo IV.

Ty největší problémy přinášejí nastolení změn hlavně ve službách pobytových, pro které je asi nejhorší uskutečnit změnu myšlení u pracovníků. Většinou je tam hlavním zájmem to, jaká je v organizaci kvalita bydlení, než jak kvalitní jsou zde služby.<sup>108</sup>

Na standardy kvality existují různé a velmi odlišné názory, jako například, že: „*Standardy nejsou v současnosti už ani střechou, které chybí zdi, ani komínem, ale jen dýmem, který štípe do očí.*“ Ředitel zařízení sociální péče. „*Jsem natolik sebekritický, že vím, že je co zlepšovat, a snažíme se o to. Se standardy mám ale problém v tom smyslu, že jsou považovány za něco, co změní systém. A to tak není. Považuji je za pomůcku pro trvalé zlepšování naší práce tím, že se na sebe jakoby díváme zvenčí.*“ Ředitel zařízení sociální péče „*Standardy jsou pravidla hry, slouží nám k tomu, abychom se sjednotili, ujasnili si, jakou hru vlastně hrajeme a co jsou fauly. Samozřejmě se jejich dílčí části a formulace, které nemusí někomu sedět, časem změnit, opraví, ale ty základní rysy zůstanou. ...Člověk je musí znát, aby tu hru mohl hrát. Takže v podstatě jsou pro mě standardy jen takový základ, to, co se ti musí dostat pod kůži. Ale nejsou úplně o tom,*

<sup>105</sup> Srov. ŠMOLÍKOVÁ, T. *Kvalita sociálních služeb x inspekce kvality*, s. 55.

<sup>106</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 61.

<sup>107</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 69.

<sup>108</sup> Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby*, s. 21 – 22.



*jak se hraje, jak se dávají góly, jak se vyhrává. O tom je trénink (metodika), ale i jednotlivé figly, kličky a nahrávky na hřišti.*“ Pracovník terénní služby.<sup>109</sup> Další názory na standardy a na jejich kontrolu jsou k nahlédnutí v příloze číslo V.

Hodnocení prostřednictvím standardů by poté mělo vypadat tak, že má mít organizace vypracováno patnáct standardů, které jsou šité jí na míru, a podle toho poté pracuje. Jedním ze standardů – standard číslo patnáct – je přímo zvyšování kvality sociálních služeb. Organizace dbá na to, aby kvalitu nejen zavedla, ale aby se také neustále snažila o její zlepšování.

Aby byla služba hodnocena jako opravdu kvalitní tak musí pořád usilovat o zvyšování kvality, o to se snaží nejen zaměstnanci, ale organizaci mohou pomoci také klienti a jejich rodina.<sup>110</sup> Klienti mohou mít dobré podněty a připomínky, jak službu zkvalitnit, stejně tak i jejich rodina. To hlavní potom je, jak s podněty a připomínkami od klientů organizace naloží a zda to zpracuje.

Organizace musí mít vytvořené průběžné hodnocení služeb a poskytování služeb pravidelně kontrolovat a při zjištění nedostatků ihned sjednávat nápravu. „*Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování*“.<sup>111</sup> Organizace, která chce vážně poskytovat kvalitní služby, se nesmí spokojit s jedním dobrým výsledkem a následovně nesmí zanedbat další kontrolu. Pracovníci této organizace si uvědomují, že kvalita je neustálý proces, který se musí stále zdokonalovat a vylepšovat. Ví, že může udělat chybu, ale tu si také musí přiznat a napravit ji. Chápu, že je dobré získávat nové zkušenosti, a nechají se poučit od jiných organizací a lidí.<sup>112</sup>

To, co se na počátku vidělo jako největší výhoda standardů, se stalo i kamenem úrazu, mluvím o obecnosti standardů, díky které mají standardy vypracované v kterékoliv organizaci. Organizace ale většinou neví, jak s tímto naložit a jako výhodu to nepovažují. Aby splnili danou povinnost, tak mohou mít skvěle vypracované standardy, které jim může vytvořit někdo jiný, nebo se stává, že organizace standardy „opíšou“ od jiné organizace, která již prošla kontrolou, pak mají podle zákona vše v pořádku, ale ve skutečnosti to v pořádku vůbec není, protože se úplně vytrácí smysl standardů a to co je na papíře vůbec neodpovídá praxi v domově. Vypracované standardy tedy nestačí, jádro kvality je v něčem jiném.

---

<sup>109</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 66 – 69.

<sup>110</sup> Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, s. 94.

<sup>111</sup> *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 21.

<sup>112</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 146.

Zatím ale pořád zůstává, že když se řekne kontrola kvality ve službách, tak si většina lidí přestaví kontrolu právě prostřednictvím standardů kvality. Standardy kvality sociálních služeb musí mít podle zákona vypracované každý poskytovatel sociálních služeb a má se za to, že právě standardy kvality jsou nástrojem pro zajištění kvality. To, zda má poskytovatel vypracované své Standardy kvality sociálních služeb a zda se jimi následně řídí, ověřuje Inspekce kvality poskytování sociálních služeb.

### 2.1.2 Inspekce kvality

Inspekce je velmi důležitý prostředek, jak chránit klienty před špatnou péčí a jak podporovat rozvoj sociálních služeb.<sup>113</sup> Inspekce by ale neměla být vnímána pouze jako kontrola a něco špatného, inspekce má organizaci motivovat, aby své služby neustále zdokonalovala. Inspekce totiž jen organizaci netrestá, ale dává jí různé rady. Jako jiný pohled to pro organizaci může být velmi inspirativní, námět jak své služby vylepšit.<sup>114</sup> Sami inspektoři v tom vidí možnost nápravy velkých nesnází, se kterými se zaměstnanci často potýkají a až inspekce některé problémy může odkrýt a sjednat nápravu.<sup>115</sup> To mohou potvrdit i některé názory zaměstnanců na standardy kvality, jako např. „*Vždy jsme si mysleli, že naše služba je velice dobrá, ale kontrola standardů nám v několika případech otevřela oči a my jsme viděli, že i v našem zařízení docházelo k porušování práv klientů a klient byl odkázán pouze na zájem personálu a bál se někdy protestovat proti tomu, co on nechtěl. Proto nyní podporujeme samostatnost, nezávislost a respektování potřeb klienta.*“ Pracovnice přímé péče.<sup>116</sup>

Čáslava hovoří o pochybnostech, které organizace mají. Zejména jde o to, zda jsou členové opravdu způsobilí a zda dodržují nestrannost a neutrálnost. Důležitá je otázka, kdo zaručí, že budou členové jednat eticky.<sup>117</sup> Nikdo také nemůže zaručit, že budou členové opravdu dělat to, co mají nebo to, co slíbí – to dokazuje názor jedné zaměstnankyně na komisi. „*Když měla komise zrovna čas, seděla venku a kouřila, což se zase nelíbilo našim klientům, protože na začátku řekli, že všichni klienti mají možnost si s nimi popovídat, pochválit, postěžovat si, cokoli prodiskutovat. Někteří klienti se na to těšili a připravovali si projev, dotazy, kritiky, a nakonec se k tomu vůbec nedostali, pro-*

---

<sup>113</sup> Srov. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních soc. služeb*, s. 168.

<sup>114</sup> Srov. KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby*, s. 57.

<sup>115</sup> Srov. ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, s. 6 – 7.

<sup>116</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 68.

<sup>117</sup> Srov. ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, s. 6 – 7.

tože komise seděla venku a spoustu času kouřila. Klienti na to poukazovali, byli nespokojení, že si nemohou popovídat, a komise to bohužel neví, protože se neodvážili je z toho kouření rušit.“ Pracovnice zařízení péče prošlého auditem.<sup>118</sup>

Ne všechny reakce na inspekci jsou však jen negativní, někteří to opravdu vidí jako přínos a jako možnost, jak vylepšit své služby a zdokonalit tím celou organizaci.<sup>119</sup> Mohu to doložit některými názory zaměstnanců. „Jsem ráda, že v hodnocení se potvrdilo hodně z toho, co prosazují již několik let. Doufám, že to konečně pomůže změnám...“ Vedoucí vychovatelka v ÚSP. „Dnes díky standardům spolupracujeme s výborem obyvatel, který si organizuje ankety s různými otázkami, které řeší přání klientů na výzdobu budovy, umístění květin apod. – opět věc u nás dříve nevídaná...“ Vedoucí pracovnice zařízení péče. „V týmu hodně konzultují věci, které by zaměstnanci dřív ani nenapadly – například jak postupovat v případě, že klient nechce dodržovat dietu, má chuť na něco jiného. Dřív by s ním zaměstnanci nediskutovali...“ Vedoucí pracovnice zařízení poskytující péči.<sup>120</sup> Je důležité, jak se organizace na inspekci připravovali. Projevilo se, že ti, kteří se na celý proces zavádění standardů kvality opravdu dobře připravovali a zodpovědně k tomu přistupovali, pak neměli žádné problémy s kontrolou.<sup>121</sup>

Členové inspekce mají moc požadovat po organizaci některé změny a také nápravu objevených závad, které byly odhaleny při kontrole a organizace jsou povinny pokyny inspekce poslechnout ve stanovené lhůtě.<sup>122</sup> Možná právě ta moc, kterou členové inspekce mají je příčinou takové obavy a nedůvěry ze strany organizace a zaměstnanců. Další velká obava je, kdo zaručí, že členové inspekce ví, co je pro danou službu dobré a jak to zajistit.

Nejednou se přihodilo, že inspektorský tým nemá dobré vědomosti o dané službě a ani s touto službou nemá zkušenosti. Neví, jak má službu hodnotit a kontrolovat a na pomoc si proto vezme nějaké doporučené příručky, ale to nemusí být pro danou službu zrovna to pravé a nakonec to dopadne tak, že služba inspekcí neprojde dobře a musí udělat velké změny. Organizace se může proti inspekční zprávě odvolat, ale to je zbytečné, protože jakékoliv náměty od organizace budou hodnotit znovu stejní lidé. Organizaci poté nezbyvá nic jiného než své postupy opravit k obrazu inspekce, což nemusí vždy znamenat, že to prospěje organizaci. Toto rozhodně není správný proces kvality.

---

<sup>118</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 67.

<sup>119</sup> Srov. ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, s. 6 – 7.

<sup>120</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 68 – 69.

<sup>121</sup> Srov. ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, s. 6 – 7.

<sup>122</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

Problém také nastává v tom, že není přesně definováno, jak má být služba poskytována. Standardy jsou vytvořeny tak, aby byly obecné a organizace měla svůj prostor, ale to s sebou přináší i negativa. Inspektoři nemohou přesně vědět, co má být správné, a neví to ani sama organizace. Inspektoři dostanou jen doporučené postupy a ty jsou vytvořeny opět všeobecně.<sup>123</sup>

Možná z tohoto důvodu jsou inspektoři vnímáni většinou negativně, často jsou zaměstnanci proti členům již předem předpojatí a někdy to dochází až k osobním útokům. Reakce na inspektory může být někdy útočná nebo někdy jsou zaměstnanci zase lhostejní k jakýmkoliv podnětům od členů.<sup>124</sup>

Může se stát, že se domov pro seniory chce vyhnout nepříjemnostem s inspekcí kvality, a proto okopíruje standardy od domova, který má komisi už za sebou, a prošel v pořádku. Podle standardů ani vůbec nepostupují, jen jde o to je mít dobře napsané, aby neměli problémy s komisí. Standardy kvality pak vůbec neplní svůj účel a jen zabírají místo ve skříni.<sup>125</sup>

Hodně zaměstnanců si stěžuje, že jsou zatíženi administrativou – jako třeba ředitel ÚSP, který říká: „*Chtěli jen papíry. Skoro všechno děláme, jenom na to nemáme žádný lejstra*“ Nebo jiný názor: „*Jedním dechem nám řekli, že po nás nechtějí nic písemně, protože jsme argumentovali, že sepisování zabere spoustu času, ale v příští větě se ptali, kde máte tohle písemně, kde máte támhleto písemně, a když jsme ty papíry vytáhli, tak nám řekli, no máte toho dost, jen aby vám taky zbyl čas na pořádnou práci a nejenom na sepisování standardů.*“ Pracovnice zařízení prošlé dobrovolnou inspekcí.<sup>126</sup>

Jedna věc je mít dobře napsané standardy kvality sociálních služeb, ale druhé je, zda podle toho organizace opravdu postupuje. Kontrola by měla být zaměřena hlavně na praxi, a to nejen s ohledem na standardy, ale i na další oblasti v poskytování služeb. Mělo by jít o kontrolu kvality celkově a nejen o kontrolu dobře napsaných standardů.

---

<sup>123</sup> Srov. ŠMOLÍKOVÁ, T. *Kvalita sociálních služeb x inspekce kvality*, s. 55 – 56.

<sup>124</sup> Srov. ZDENĚK, K. *V táboře bylo horko. Sociální služby*, s. 6 – 7.

<sup>125</sup> Srov. ŠMOLÍKOVÁ, T. *Kvalita sociálních služeb x inspekce kvality*, s. 56.

<sup>126</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 67.

## 2.2 Hodnocení kvality jinými subjekty

Mnoho mezinárodních organizací se pustilo do hodnocení kvality a vytvořili různá měřítka, charakteristiky, ukazatele, roviny, principy, zásady, kritéria atd.

### 2.2.1 Zásady OSN pro seniory

Tyto zásady byly vytvořeny OSN dne 16. prosince 1991. OSN nabádá státy, aby je zakomponovali do svých zákonů a aby je společnost a také organizace poskytující sociální služby pro seniory dodržovaly. Bylo vytvořeno 18 zásad, které jsou zahrnuty v pěti okruzích, jsou to: „*nezávislost seniorů, zařazení do společnosti, péče, seberealizace, důstojnost*“ viz příloha č. VI.<sup>127</sup>

Myslím si, že v těchto zásadách náš stát ještě pokulhává, protože ne všichni senioři mají patřičné ubytování – mají malý důchod a nemohou si dovolit vhodné bydlení nebo nemohou využít možnost se dále vzdělávat a zapojovat do společnosti. Toto naštěstí neplatí v domovech pro seniory, kde by mělo být seniorovi zajištěno vhodné ubytování, jídlo, péče, také se ho zaměstnanci snaží zařadit do společenského dění. Určitě by zde měla být snaha rozvíjet seniorovy schopnosti, vzdělávat ho (pokud má zájem) a pořádat nějaké kulturní akce, do které je senior aktivně zapojen. To vše se samozřejmě odehrává v důstojném a pro seniora bezpečném prostředí, kde by se měl cítit dobře a spokojeně. Pár věcí mi zde možná chybí, jako například zajištění potřeb, pocit domova, spolupráce s rodinou, individuální přístup... ale jinak si myslím, že jsou tyto zásady vypracovány velmi dobře.

### 2.2.2 Projekt Značka kvality

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR spolu se společností HARTMANN-RICO a. s. vytvořily v roce 2009 projekt Značka kvality v sociálních službách. Cílem je, aby se domovy pro seniory zaměřovaly na kvalitu a kvalita zde byla na prvním místě. Tento projekt je dobrý pro zvyšování kvality v domovech pro seniory a klienti tak mají větší jistotu, že jim budou poskytovány opravdu kvalitní služby.<sup>128</sup> Podrobněji se o tomto projektu zmiňuji dále.

---

<sup>127</sup> *Zásady OSN pro seniory* [online].

<sup>128</sup> Srov. *Projekt značka kvality v sociálních službách* [online].

### 2.3 Hodnocení kvality podle spokojenosti klientů

To, že se kvalita do služeb zavedla, vedlo ke spokojenosti klientů, klienti jsou poté také organizaci více věrní a doporučují ji i dále.<sup>129</sup> A spokojenost klientů je velmi důležité měřítko, pro někoho možná to nejdůležitější – jako např. Misciniová říká, že to nejdůležitější při hodnocení kvality má být považována spokojenost klientů.<sup>130</sup> Hodnocení domova pro seniory podle spokojenosti klientů může být rozhodně velmi přínosné pro organizace, protože ty služby jsou vytvářeny právě pro klienty, pro to, aby byli spokojení. A kdo může lépe určit spokojenost klienta než klient sám?

*„Nejčastějším měřítkem kvality bývá spokojenost klientů. Kvalitativní management by tedy měl zajišťovat, aby jednotlivé činnosti a procesy byly klientům srozumitelné a bylo možné ověřit, zda jim vyhovují. Klienti tak mají velmi důležitou roli v rozvoji kvality sociální práce.“*<sup>131</sup>

Kvalitní službu nemohou určovat jen zaměstnanci, organizace a stát prostřednictvím zákonů, klient by sám měl vědět, které služby mu vyhovují a které ne, jaké prostředky má organizace při poskytování služeb použít a jakým stylem službu poskytovat, aby to vedlo k jeho spokojenosti. Domov pro seniory by pro své klienty měl být tou nejlepší možností, lepší než kdyby byl sám doma.<sup>132</sup> Klienti mohou organizaci velmi pomoci ke zvyšování kvality, k tomu, aby se zaměstnanci starali o jejich potřeby a aby měli kvalitní život.<sup>133</sup> Toto je sice velmi dobrá myšlenka, ale v domovech pro seniory se to nedá brát úplně doslova, můžeme se zde setkat s klienty, kteří opravdu nevědí, co je pro ně dobré a mohou se spokojit s málem nebo zase mohou mít přehnané nároky a očekávání.

A jak tedy může hodnocení kvality podle spokojenosti klientů v domově pro seniory probíhat? Základem je určitě zpětná vazba, která může mít více forem.

Organizace by měla od svých klientů vyžadovat zpětnou vazbu, může jí to pomoci zkvalitnit vlastní služby. Klienti by se neměli bát říct svůj názor o službě, nejlepší by bylo, kdyby organizace umožnila klientům anonymní posouzení služby. Nemusí se jednat jen o anonymní dotazníky. Někdy jsou dobrou formou získávání informací rozhovory s člověkem, který nepracuje v organizaci. Klient je tak ubezpečen, že za jeho názor

---

<sup>129</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online], str. 11.

<sup>130</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 36.

<sup>131</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 519.

<sup>132</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*, s. 113.

<sup>133</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 78.

nebude potrestán. Organizace musí mít prostředky na zjišťování spokojenosti klientů písemně zpracovány.<sup>134</sup> Této myšlenky – že zpětná vazba pomáhá zkvalitňovat služby organizace, by se měli opravdu držet všichni, a to nejen zaměstnanci, také by to měli pochopit klienti, kteří by se neměli bát říct svůj názor a projevit se.

Zpětná vazba je tedy velmi významná, ale jak docílit toho, aby byli klienti opravdu upřímní a aby se nebáli projevit svůj názor? Klienti často mohou mít strach, obzvláště v zařízeních jako je domov pro seniory, kde jsou na službě a zaměstnancích závislí. I pokud je řečeno, že je vše anonymní, z obavy se raději tváří, že jim chod organizace vyhovuje, aby potom neměli nějaké problémy. Takovému zjišťování spokojenosti potom o ničem nevypovídá a neodhalí žádný skrytý problém. Může tu být i druhá strana, kdy klienti sice nadšeně vyplní dotazníky, ale spíše to udělá ta méně spokojená klientela. Takovýto výsledek také neodpovídá skutečnosti.<sup>135</sup> Ani jedna možnost není dobrá, výstupy jsou poté nepřesné. Není zde žádný střed, máme zde jednu organizaci, ve které jsou jen nespokojení klienti a pak takovou, která je úžasná a nedá se na ní už nic vylepšit. Neodpovídá to skutečnosti a neplní to daný účel.

Organizace nebo spíše zaměstnanci by se proto měli snažit klienty motivovat, aby se zjišťování spokojenosti aktivně účastnili, je třeba možné jim slíbit malou prémii. Také je důležité vytvořit dotazník nebo strukturu rozhovoru tak, aby se dalo zjistit, co nejvíce, hlavně použít otevřené otázky.<sup>136</sup> Pro organizace je přínosné zjistit skutečnou spokojenost klientů, zaměstnanci by měli klientům vysvětlit, jak si jejich názoru cení a jak to bude pro organizaci přínosné, vždyť přeci spokojení klienti jsou to hlavní, o co má organizaci jít.

Klienti, kteří jsou ve službě opravdu spokojení, budou organizaci věrní a budou o ní mluvit pěkně i mezi známými a to pomůže nové klientele.<sup>137</sup> Ale nejde jen o nové klienty a prestiž v okolí, se spokojenými klienty se lépe pracuje. Když jsou v domově pro seniory všichni dobře naladěni, tak to v práci dobře funguje a co víc by si člověk mohl přát než práci, která ho baví a naplňuje.

Jedna věc je zjišťování spokojenosti. Ale co spokojenost klienta vlastně znamená? Podle slovníku sociální práce znamená spokojenost klienta „*subjektivní ukazatel kvality*

---

<sup>134</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 147.

<sup>135</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 164.

<sup>136</sup> Srov. Tamtéž, s. 164.

<sup>137</sup> Srov. Tamtéž, s. 163.

*péče*“.<sup>138</sup> Je to tedy velmi osobní názor klienta na kvalitu péče. Tedy i k hodnocení spokojenosti by se mělo přistupovat velmi individuálně.

Z pohledu klientů vyjadřuje kvalita jejich autonomii a možnost volby, obtížné ale je určit, co je kvalita pro seniory, nejsou tolik informováni o různých příležitostech, které mají a o tom jak má být služba správně poskytována. Mnohdy o to ani nestojí a spokojí se s tím, co je jim nabízeno.<sup>139</sup> Tady přicházejí na řadu zaměstnanci, aby přílišné nároky klientů umírňovali a i těm co se spokojí s málem, poskytovali opravdu kvalitní služby.

Klientův názor se také může lišit od názoru organizace a někdy příčinou nespokojenosti klientů není organizace, protože klient může mít příliš nereálnou představu o tom, jak takové zařízení vlastně má fungovat. Klienti v domovech pro seniory mohou mít zhoršený zdravotní nebo psychický stav a to také ovlivňuje jejich reálný úsudek. Z těchto důvodů nemůže být spokojenost klientů to nejdůležitější v poskytování sociálních služeb.<sup>140</sup> Je důležité se na to dívat reálně a střízlivými očima. Klienti někdy opravdu mají příliš velká očekávání. Mohou si třeba myslet, že by se jim zaměstnanci měli věnovat celý den a když mají náhodou jinou práci, tak je to špatně. Někdy mohou klienti hodnotit službu negativně také proto, že by radši byli doma, kde by jim péče byla poskytována od rodiny. I tyto věci se při hodnocení musí brát v potaz.

Hodnocení spokojenosti někdy může odhalit nevhodné jednání ze strany zaměstnanců, někdy až případy šikany nebo týrání. Může se stát, že se odhalí praktiky, které klienti nepovažují za vhodné, nebo nějaké způsoby poskytování služby nemusí klientům vyhovovat. Organizace by proto poté měla toto hodnocení vyhodnotit a případné nevhodné jednání pozměnit. Může se také ukázat, že nějaký konkrétní zaměstnanec nedodrжуje zásady slušného chování, a z toho by vedení také mělo vyvodit patřičné důsledky.<sup>141</sup> Zejména v domovech pro seniory se musí toto nevhodné chování ze strany zaměstnance rychle odhalit, senioři jsou zde často na organizaci a jejich zaměstnancích naprosto závislí a mnohdy nemají možnost obrátit se o pomoc na někoho jiného.

Organizace nemusí jen provádět anonymní dotazníky a rozhovory. Mnohdy to, jak vidí kvalitu klienti, je znát ze stížností, na které mají všichni klienti právo. Pokud se dají dohromady stížnosti klientů seniorů, tak v závěru se často točí okolo jídla (špatné jídlo, malý výběr jídla), dále si senioři často stěžují na měnící se personál – chtějí mít někoho stálého, kdo by si s nimi povídal, stěžují si, že na ně zaměstnanci nemají tolik času.

---

<sup>138</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, s. 222.

<sup>139</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 38.

<sup>140</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 164.

<sup>141</sup> Srov. Tamtéž, s. 164.



Podle Bajera se proto i „*obslužný personál musí věnovat nejen uklízení, praní a opravo-  
vání závad, ale také si při práci s klienty povídat a zajímat se o jejich život a případné  
potíže.*“ Od klientů domovů pro seniory jsou také nejčastější stížnosti na ubytování (po-  
koje s více lůžky atd.).<sup>142</sup> Některé tyto stížnosti jsou neřešitelné. Ze zkušenosti vím, že  
některé organizace záměrně střídá své pracovníky – je to z důvodu zastupitelnosti. Stíž-  
nosti na ubytování mohou často plynout z nespokojenosti se svým spolubydlícím. Bo-  
hužel každý nemůže mít pokoj jen pro sebe, ale i na toto by měl být domov pro seniory  
připraven a umět věci zorganizovat ke spokojenosti všech.

Spokojenost klienta je zkrátka velmi důležitá, ale nemůže být brána jako absolutní  
měřítko hodnocení služby. Mnohdy může služba fungovat dobře a klienti jsou spokoje-  
ni, ale organizace nedosahuje svého cíle.<sup>143</sup>

### 2.3.1 Značka kvality

Značka kvality je jedinečný způsob jak hodnotit kvalitu sociálních služeb v České re-  
publice, který nevychází z organizace, ale jeho hlavní kritérium je hodnocení služby  
podle klientů. Značka kvality se snaží o to, aby měli senioři a jejich rodiny veškeré po-  
třebné informace o kvalitě poskytovaných služeb v Domovech pro seniory a podle toho  
se poté mohli rozhodnout, který je ten nejvhodnější. Domovy, které se do tohoto projek-  
tu přihlásí, budou ohodnoceny a dostanou příslušný počet hvězd – čím více hvězd, tím  
větší kvalita. Hodnocení probíhá opravdu jen z pohledu klientů a hodnotí se všechny  
hlediska, které souvisí s pobytem v domově.<sup>144</sup>

Projekt Značka kvality se nechává inspirovat standardem kvality číslo 15 – Zvyšo-  
vání kvality sociální služby a snaží se, aby domovy pro seniory měly větší motivaci ke  
zkvalitnění služeb a k neustálé práci na kvalitě svých služeb. Značka kvality se nesnaží  
o kontrolu standardů kvality sociálních služeb, jde zde o něco více. Organizace se sem  
hlásí dobrovolně, aby dosáhly větší prestiže.<sup>145</sup>

---

<sup>142</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 38.

<sup>143</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 164.

<sup>144</sup> Srov. *Značka kvality v sociálních službách* [online].

<sup>145</sup> Srov. *Projekt značka kvality v sociálních službách* [online].

### 2.3.2 Metodika hodnocení značky kvality

Metodika hodnocení je k nahlédnutí v příloze č. VII. Tyto oblasti jsou určitě rozsáhlé, ale něco mi tady chybí. Je to pocit domova – jak se zde klienti cítí, jestli je jim poskytována citová podpora od zaměstnanců. Mě by třeba také zajímalo, zda organizace spolupracuje s rodinou, zda má příbuzný možnost zde přespát. Nebo třeba jak zaměstnanec reaguje na nějakou neočekávanou událost – ať už smutnou nebo veselou. Zkrátka se mi to jeví jako neúplné, a nejen v těch hodnocených oblastech, ale celkově. Když jsem si poprvé četla o tomto projektu, tak jsem byla nadšená, ale postupně už z toho nemám tak dobrý pocit, přijde mi komerční a také, že ztrácí svůj původní dobrý smysl, kterým je poskytovat kvalitní služby kvůli pomoci druhému člověku, aby byli klienti spokojeni a ne proto, že chci být prestižní a vyhledávanou organizací, která sbírá ceny a ocenění.

Sohlich vidí jako motivaci k zvyšování kvality být prestižní a oblíbenou organizací, případně získat nějaké ocenění nebo cenu. V České republice se uděluje různá ocenění a jedním z nich je přímo Značka kvality, kterou realizuje Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR ve spolupráci se společností HARTMANN-RICO a. s., dále časopis Sociální péče pořádá soutěž o Cenu kvality v sociální péči. Existuje také Rada České republiky pro jakost. Dále existují další soutěže, ceny a také ocenění, například soutěž Domov plný života, cena Mosty, Manažer roku, Pečovatelka roku, Sestra roku atd.<sup>146</sup>

Samozřejmě ale nemusí vždy jít jen o nějaké ocenění a prestiž, organizace také mohou mít opravdu dobré motivy, jako je snaha vylepšit žití svým klientům. Tyto organizace chtějí poskytovat opravdu kvalitní dobré služby na vynikající úrovni.<sup>147</sup> Ten počáteční impuls může přijít i od samotných zaměstnanců, kteří v rámci neustálého sebevzdělávání si v některých organizacích mohou vyhledávat sami různá školení a kurzy, které mnohdy mohou být velmi inspirativní.

---

<sup>146</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 47.

<sup>147</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*, s. 56.

## 2.4 Hodnocení kvality z pohledu pracovníků

Myslím si, že tomuto pohledu není věnován takový zájem, jaký by měl být. A právě pracovníci jsou ti, kteří kvalitu vytvářejí, vytvářejí standardy kvality sociálních služeb a přímo pracují s klienty a kteří často můžou za spokojenost/nespokojenost klientů. Troufla bych si říct, že je zde přímá úměra. Pokud je spokojený pracovník, který dělá rád svoji práci, tak je spokojený také klient. Pracovník může ke kvalitě přispívat svými nápady, zkušenostmi a podněty. Záleží ale na organizaci, zda mu to umožní a vytvoří mu dobré prostředí. To potvrzují různí autoři, jako například Kalvach a Hrabětová soudí, že kvalita dlouhodobé péče je „sdílená představa o tom, jak by měla vypadat dobrá práce každého člena pracovního týmu“. Pokud chceme mít kvalitní služby, tak musí být kvalitní zaměstnanci a musí tuto službu kvalitně provozovat.<sup>148</sup> Vypadá to tedy, že vše začíná u pracovníka. S tímto souvisí i další definice kvality, jako že jde o „splnění či překročení očekávání klientů a zaměstnanců“. <sup>149</sup> Zajisté tu jde o klienty. Ale na zaměstnance se nesmí zapomínat, protože když máme spokojeného pracovníka, který dělá rád a dobře svoji práci, ví, jak má práci vykonávat a cítí se být v týmu důležitý, tak tuto pohodu přenesou na klienty, kteří se budou v domově cítit dobře.

Pro kvalitní službu je důležité mít vzdělaný a vyškolený personál, protože právě na něm závisí kvalita v organizaci. Kvalitního pracovníka by měla práce těšit a měl by mít chuť se neustále zdokonalovat.<sup>150</sup> Právě na pracovníky jsou v této době kladeny velké nároky. Jsou to právě oni, kdo připravují standardy kvality a kdo se podle nich mají řídit. Zaměstnanci by se měli oprostit od zaběhlých a již překonaných postupů a vyzkoušet něco nového, uvědomit si, že kvalita závisí na něm samém, na tom, jak on bude svoji práci vykonávat, jak on je se svou prací spokojený. Pracovník musí často změnit své myšlení, aby toto mohl pochopit.

Existuje hodně pádných argumentů, proč je hodnocení pracovníků tak důležité. Ale abychom to hodnocení lépe pochopili, tak se nejprve musíme podívat na to, jací sociální pracovníci jsou, jací by měli být, co musí vše umět, s jakými se potýkají problémy atd.

---

<sup>148</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s 34 – 35.

<sup>149</sup> Tamtéž, s 34.

<sup>150</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele* [online].

#### 2.4.1 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

„Velký vliv na kvalitu SP má osobnost sociálního pracovníka, a to zejména osobnosti a kvalifikační předpoklady.“<sup>151</sup> Sociální služby by měli vykonávat jen pracovníci s příslušným vzděláním a musí mít potřebné znalosti a dovednosti. Zaměstnanci také musí dodržovat veškerá pravidla organizace a také etické normy.<sup>152</sup>

Zákon O sociálních službách předepisuje sociálním pracovníkům předpoklady, které musí splňovat, aby mohli vykonávat svoji práci. Sociální pracovník musí být podle zákona č. 108/2006 Sb. způsobilý k vykonávání právních úkonů, dále způsobilý zdravotně a odborně a bezúhonný. Právě z těchto důvodů je nutné příslušné vzdělání.<sup>153</sup> Lékař zjistí zdravotním posudkem, zda je pracovník zdravotně způsobilý. Tento lékař musí mít náležité oprávnění. Co se považuje za odbornou způsobilost, určuje také zákon a jedná se o vyšší odborné vzdělání, které je zaměřené na příslušné obory – „sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost“. Dále jde o vysokoškolské vzdělání „v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu“. Pracovník může také projít akreditovaným kurzem, který k tomu má oprávnění. Kurz musí mít minimálně 200 hodin a pracovník musí absolvovat určitý počet hodin praxe. Člověk, který je bezúhonný, je podle zákona takový, jenž nebyl soudem odsouzen pro žádný trestný čin (úmyslný ani z nedbalosti), který by byl nějak spojen s výkonem profese sociální práce.<sup>154</sup>

Člověk, který pracuje s jinými lidmi, musí být samozřejmě fyzicky i psychicky zdravý, aby svým stavem nemohl ohrozit klienty, se kterými pracuje. Ohrozit klienty může i odbornou nezpůsobilostí, protože druzí na něj spoléhají, že se orientuje v dané problematice. A nejedná se jen o vzdělání, ale sociální pracovník musí být inteligentní a vzdělávat se i nadále. A samozřejmě trestní bezúhonnost, protože pracovník musí být morální a dodržovat etická pravidla. A pokud již dříve selhal, tak je velká pravděpodobnost, že se to bude opakovat. Splnění těchto podmínek pro výkon činnosti je zkrátka velmi důležité, sociální pracovník musí mít vysokou kvalifikovanost, protože je schop-

<sup>151</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 520.

<sup>152</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>153</sup> Srov. TOMEŠ, I. a kol. *Sociální správa*, s. 280.

<sup>154</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

ný podle zákona vykonávat širokou škálu úkolů a činností. Toto jsou předpoklady, které pracovníkovi přikazuje zákon, ale to zdaleka nestačí, člověk, aby mohl vykonávat toto povolání, musí mít ještě jiné psychické předpoklady.

Hodně autorů hovoří v souvislosti s vykonáváním práce sociálního pracovníka s kompetencemi, které musí člověk mít. „*Kompetence je souhrn činností a povinností svěřených určitému orgánu (př. příslušným ministerstvům, manažerům institucí) nebo jednotlivcům. Odborné kompetence jsou vždy vázány na stupeň dosaženého vzdělání. Obvykle rozlišujeme kompetence obecné (způsobilost, kvalifikace), odborné (co by měl pracovník na dané pozici po odborné stránce dělat) a měkké (vycházející z určitých vlastností člověka).*“<sup>155</sup> Kompetence tedy nejsou dány jen tím, že vystudují příslušnou školu nebo dostanu titul, sociální pracovník musí mít další předpoklady, které se na škole nenaučí, týkají se totiž jeho osobnosti, povahy.

MLČÁK formuloval základní kompetence sociálních pracovníků jako vědomosti, schopnosti a dovednosti, hodnoty, motivy a osobnostní dimenze, které jsou nějak spojeny s výsledky jejich práce. Vědomosti – sociální pracovník, jak už jsem zmínila, musí mít příslušné vzdělání, které je základem pro vykonávání této profese. Schopnosti a dovednosti – sem MLČÁK zařazuje komunikační a interpersonální dovednosti a schopnosti potřebné pro úspěšné rozhodování. Komunikace je hlavním nástrojem sociálního pracovníka, a proto je zde brána jako velice důležitá věc. Sociální pracovník musí umět dobře vysvětlovat a zároveň naslouchat. Interpersonální dovednosti znamenají umět jednat s lidmi, spolupracovat s nimi, schopnost dosahovat kompromisu atd. Schopnosti potřebné pro úspěšné rozhodování – sociální pracovník se musí velmi často rozhodovat, také se často dostává do různých dilemat a měl by vědět jak při rozhodování postupovat. Posledním bodem jsou hodnoty, motivy a osobnostní předpoklady – právě tyto mu mohou velmi pomoci při rozhodování. Hodnoty a motivy se mnou v průběhu života měnit a k tomu přispívají jeho zkušenosti.<sup>156</sup> Osobnostní dimenze se nedají naučit nebo získat, ty člověk prostě má, důležité ale je, aby s tím uměl pracovat, aby člověk znal sám sebe v různých situacích a dokázal předvídat své chování.

O osobnostní stránce v souvislosti s kompetencemi sociálního pracovníka hovoří BENEŠ a pod tento pojem vztahuje postoj k práci, sebevědomí sociálního pracovníka, dále jeho motivaci k práci, to jak se identifikuje se svým povoláním atd.<sup>157</sup>

---

<sup>155</sup> HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie aneb senioři mezi námi*, s. 103.

<sup>156</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 120.

<sup>157</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 516.

Právě osobnostní předpoklady jsou nyní u sociálních pracovníků hodně vyzdvihovány. Sociální pracovník ke své práci potřebuje, aby mu jeho klienti věřili, ale oni musí mít nějaký důvod, proč mu věřit. Měl by tedy být určitě spolehlivý a empatický člověk. Dále by měl mít velice dobré komunikační dovednosti, protože komunikace je základním nástrojem sociálního pracovníka. Pracovník by měl také sám dbát na to, aby se neustále dál rozvíjel, musí mít stále aktuální informace, aby mohl klientovi dobře poradit a pomoci. Sociální pracovník se dostává do různých sporných situací a řeší mnohá etická dilemata, měl by se tedy umět sám rozhodnout a být schopen nést za svá rozhodnutí následky. Také by si měl některé situace a chování umět dopředu představit a předvídat je. Měl by být nápaditý ohledně návrhů řešení, dát si rychle dohromady veškeré souvislosti a oprostit se od rychlých závěrů a předjímání. Ne všechno vždy dopadne tak, jak si pracovník naplánuje, a proto by se měl umět vyrovnat i s neúspěchem. Jsou uváděny ještě mnohé další vlastnosti jako například smysl pro humor, sebekritičnost, podnikavost.<sup>158</sup> Smysl pro humor možná někomu nepřijde tak důležitý, ale obzvláště při práci s určitými cílovými skupinami, kam spadají i senioři, to důležité je, a nejen pro zaměstnance, i klienti určitě rádi uvítají legraci. Kdyby v domově pro seniory pracovali jen samí vážní lidé, kteří se nedokážou zasmát, tak by tohle místo bylo opravdu velmi smutné. Matoušek zmiňuje přitažlivost, tím samozřejmě nemyslí jen vzhled, jedná se o celkovou přitažlivost člověka: jak komunikuje, jedná, jestli je sympatický. Sociální pracovník by měl být také poctivý a měl by umět zachovat jemu svěřené informace, chovat se k druhým ohleduplně a taktně.<sup>159</sup> Tyto předpoklady a vlastnosti mají v této práci svůj význam, protože práce sociálního pracovníka je velmi náročná, obzvláště právě s některými cílovými skupinami.

Pracovníci, kteří se starají o lidi staršího věku, nemají vůbec jednoduchou profesi, možná je i obtížnější než jiná, zahrnuje totiž mnohem více činností, než se zdá. Nelze jen o dobrý úklid, uvařit anebo vyprat, ale je to hlavně psychicky náročné zaměstnání. Senioři totiž potřebují milý optimistický přístup, nějaké milé slovo, promluvit si s někým atd.<sup>160</sup> K předpokladům bych možná přidala určitou vnitřní vyrovnanost a schopnost oddělovat práci a osobní život – zejména při práci se starými lidmi se dá předpokládat, že nás klienti budou postupně opouštět a pokud se s tím sociální pracovník nedokáže smířit a nedokáže se od toho alespoň částečně oprostit, tak tuto práci ne-

---

<sup>158</sup> Srov. GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*, s. 36.

<sup>159</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 93.

<sup>160</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*, s. 126.

může vykonávat. Další věcí je, že sociální pracovník musí být tak trochu psycholog. Právě z tohoto důvodu se na vysokých školách sociálního zaměření vyučuje i psychologie, protože se jedná o práci s lidmi, s lidmi, kteří mohou zrovna prožívat nějaký problém, potřebují pomoc a radu. Říká se, že i například kadeřník má být částečně psycholog, protože se mu lidé svěřují. Stejně tak pracovníci v domově pro seniory by měli být připraveni, že se jim klienti budou svěřovat se svými trápeními a bolístkami. Vždyť komu jinému. Pracovníka potkávají každý den, postupně si k němu vybudují důvěru a jeho názor se stává pro klienty velmi důležitý.

Matoušek hovoří o povoláních, která mají možnost pomoci některým lidem v nouzi, jsou to tzv. pomáhající profese. Pomoc existuje na více úrovních, kde do první spadají právě sociální pracovníci, psychologové, psychiatři a různí odborní poradci. Odborníci těchto profesí by měli očekávat, že se budou potkávat s lidmi s problémy a měli by být na ně připraveni. Do pomoci na druhé úrovni spadají takové profese, které svoji hlavní činnost mají jinou než pomoci lidem v nouzi, ale patří sem proto, že se s těmito lidmi v rámci své profese často setkávají, a proto by měli vědět, jak člověka uklidnit, povzbudit atd. Jedná se například o učitele, lékaře a zdravotní sestry, policisty, ale i duchovní. Někteří autoři hovoří také o pomoci na třetí úrovni. Jako například Cowen říká, že to jsou kadeřnice, barmani, manažeři atd. I oni se mohou často setkávat s různými lidmi a nějakým doporučením nebo útěchou jim pomoci.<sup>161</sup>

Již z těchto činností a kompetencí by se dalo odvodit, co mohou sociální pracovníci považovat za kvalitu. Ale určitě k tomu přispívá příslušné vzdělání, které sociální pracovník absolvoval již na škole nebo ve vzdělávacím kurzu. Z toho si může daný člověk vyhodnotit, jak bych chtěl svoji práci vykonávat, aby byla kvalitní. Dále k tomu samozřejmě přispěje samotná praxe, kde si může svůj předchozí názor ověřit a praktikovat ho, anebo úplně přehodnotit. Ovlivňovat to mohou jeho klienti, kolegové nebo i vedení organizace a podmínky, které mu organizace nastavila pro vykonávání sociální práce. Sociálního pracovníka může ovlivňovat například i nízké platové ohodnocení. Pracovníci mohou být frustrováni a to se může projevit na kvalitě poskytované služby. „*Průměrný plat sociálních pracovníků je o 7700 nižší než u jiných vysokoškoláků, proti podnikatelské sféře se liší prý o 21.600 korun. Podle ministerstva tak mnozí pracovníci obor opouštějí. Odboráři už dřív upozorňovali na to, že se nízké příjmy začínají už odrážet na kvalitě služeb.*“<sup>162</sup>

<sup>161</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>162</sup> MPSV navrhuje zvýšit od ledna platy v sociálních službách [online].

Dvořáková se tímto problémem zabývá a zdůrazňuje, že pracovníci v tomto oboru jsou opravdu málo finančně hodnoceni. Hájek mluví o tom, že je zde v porovnání s jinými obory neuspokojivé ohodnocení manažerů. Aby tedy byla zajištěna kvalita, musí organizace vynaložit vyšší výdaje, a to hlavně zvýšit platy svým zaměstnancům. „*Platy v sociálních službách jsou nejnižší ze všech oborů. Lidé, kteří mají jedno z nejnáročnějších povolání, dostávají od státu nejméně. Nástupní plat pracovníků v sociálních službách se pohybuje kolem 11 000 Kč čistého.*“<sup>163</sup>

Tato profese sebou ale nese jen finanční znevýhodnění, přináší také znevýhodnění společenské a důsledkem je fluktuace pracovníků. A toto vše vůbec nepřispívá ke kvalitě služeb, ba naopak.<sup>164</sup> Jednou z hlavních příčin zhoršené kvality v domovech pro seniory jsou právě malé finanční prostředky, které se navíc rok od roku ztenčují a organizace již neví, kde by se uskromnila.<sup>165</sup>

„*Ministerstvo práce a sociálních věcí navrhovalo od ledna 2013 přidat pracovníkům v sociálních službách. Platové tarify se jim měly zvednout o 6,5 procenta. Ze státního rozpočtu se ale žádné peníze na růst výdělků vydat neměly. Zvýšení měli zajistit šéfové jednotlivých zařízení "změnou organizace a vyšší efektivitou". Vyplývá to z návrhu nařízení vlády. Odbory žádaly, aby se v rozpočtu potřebná miliarda našla a do platů přelila. O zvýšení platů usilovaly bez úspěchu několik let.*“<sup>166</sup> „*Pan Drábek sice velice rád chtěl zvyšovat platy v sociálních službách o 6,5 %, ale bohužel zůstalo jen u planých slibů. Exministr řekl zařízením sociálních služeb, aby zvýšili platy svým zaměstnancům o 6,5 %, ale těmto zařízením nedal ani korunu do rozpočtu navíc. Což tedy v praxi znamená, že žádné zařízení sociálních služeb pro každého svého zaměstnance 6,5 % nedokáže samo sehnat.*“<sup>167</sup>

Lidé chtějí svoji práci vykonávat kvalitně, je to určitá otázka cti, a pokud mají dobré výsledky, tak mají i dobrý pocit ze své práce.<sup>168</sup> Téměř každý člověk se svoji práci snaží vykonávat dobře, chce být úspěšný ve svém oboru. Ale k čemu je mu úspěch, když za to nedostane patřičné finanční ohodnocení? I sociální pracovníci by měli mít tendenci přirozeně pracovat dobře, vykonávat svoji práci kvalitně a vidět nějaký výsledek své práce, ale to by se muselo něco změnit. Lidé by si měli sociální práce více vážít

---

<sup>163</sup> Zvýší se někdy platy v sociálních službách? [online].

<sup>164</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 54 – 55.

<sup>165</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>166</sup> *MPSV navrhuje zvýšit od ledna platy v sociálních službách* [online].

<sup>167</sup> Zvýší se někdy platy v sociálních službách? [online].

<sup>168</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 76.



a cenit si toho. Kvalita by se měla promítat ve všech profesích a v sociální práci je obzvláště důležitá, protože jde o pomoc druhým lidem, o zlepšování jejich života.

I přes tyto všechny okolnosti je názor sociálních pracovníků velmi důležitým a může nám mnohé napovědět o skutečné kvalitě služeb nebo pomoci potřebnou kvalitu nastolit. Možností, jak by mohli sociální pracovníci přispět ke zvyšování kvality, je mnoho. Možnost mají určitě na poradách organizace, nebo na setkáních se supervizorem, nebo i různé rozhovory s vedoucím anebo v anonymních dotaznících.<sup>169</sup>

Jak kvalitu hodnotí sociální pracovníci je částečně vyjádřeno ve standardech kvality a v různých metodikách sociální práce. Je to jejich praktická podoba sociální práce. Sociální pracovníci tím vyjadřují, jak dělají dobrou praxi.

---

<sup>169</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 147.

### 3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Zaměstnanci mají k dispozici mnoho zásad, příruček, návodů a kritérií, jak vykonávat svoji práci, jak poskytovat služby, aby byly kvalitní, jak pohlížet na stížnosti atd. To vše jim říkají zákony, jiné mezinárodní organizace, standardy kvality, vedení a nadřízení, ale je jen na nich, jaká bude jejich praxe. Každý pracovník má svůj názor na kvalitu, jaká by měla být a tento názor jsem se pokusila zjistit. Tato část mé diplomové práce je tedy o sociálních pracovnících, o jejich představách a názorech na kvalitu poskytovaných služeb v jejich organizaci.

Vzhledem k tomu, že objektem mého šetření je sociální pracovník, mohou být některé výsledky determinovány, poněvadž velkou roli zde bude hrát určitě subjektivní pohled každého z nich. Ten může být ovlivněn příslušným vzděláním a praxí. Hraje zde roli zkušenost, výchova, jeho víra, hodnoty a motivace, ale i samotné vlastnosti a dispozice sociálního pracovníka.

#### 3.1 Metodika šetření

Šetření se týká sociálních pracovníků a jejich názoru na kvalitu v organizaci, ve které pracují. Zajímá mne jejich pohled na kvalitní život seniora, zda jsou senioři v jejich organizaci spokojeni, zda zaměstnanci uspokojují jejich potřeby, zda mohou klienti ale i zaměstnanci dávat nějakou zpětnou vazbu, jak vypadá spolupráce s rodinou, jak je to v jejich organizaci s vybavením, stravou, denními aktivitami a jak se sociální pracovníci dívají na standardy kvality. Jedno z nejdůležitějších témat, o které jsem se v rozhovoru zajímala je osobnost sociálních pracovníků a její role v kvalitě poskytovaných služeb, dále jak jsou sociální pracovníci ve své práci spokojeni a zda jsou k ní motivováni.

Zvolila jsem metodu, která ukáže, jak se na danou problematiku dívají sociální pracovníci – kvalitativní metodu formou polostrukturovaného rozhovoru. Tato metoda je pro mé potřeby tou nejlepší variantou, protože díky ní můžeme narazit na zajímavá témata, které můžeme více rozebrat, anebo mám možnost se respondentů doptávat, pokud mi nebude něco jasné. Během jednotlivých rozhovorů jsem sbírala empirická data a sociální zkušenosti a dále z nich vytvářela sociální teorie. Výsledky jsou obohaceny pojmy z běžného jazyka.<sup>170</sup>

---

<sup>170</sup> Srov. ŽIŽLAVSKÝ, M. *Metodologie pro sociální politiky a sociální práci*, s. 105.

Rozhovory jsem prováděla osobně s pomocí diktafonu, který zefektivnil moji práci a díky tomu jsem mohla zachytit a následně zpracovat autentické okamžiky. Otázky jsem měla předem připravené a vycházejí z teoretických východisk práce. Ale ne vždy jsem se jich stroze držela, záleželo také na respondentech, jak se jim na určité věci odpovídalo. Při rozhovorech jsem se snažila jít více do hloubky a to mi právě rozhovor umožňuje. Samozřejmě jsem netrvala na odpovědi za každou cenu, pokud respondent nevěděl nebo mu to nebylo příjemné, šli jsme dál.

Rozhovory jsem prováděla v různém prostředí (podle domluvy se sociálními pracovníky), s většinou z nich jsem se sešla v jejich pracovní době v organizaci, ale podařilo se mi také domluvit se na posezení v kavárně při kávě (toto prostředí se mi zdálo mnohem lepší díky uvolněnější atmosféře a následně upřímnějším odpovědím). To potvrzuje Žižlavský, který říká, že volba prostředí je podstatná.<sup>171</sup>

Všichni respondenti, kteří se mnou rozhovor uskutečnili, byli upozorněni, že vše podléhá naprosté anonymitě (jejich jména, organizace i město), možná i z tohoto důvodu se pracovníci při mém rozhovoru necítili špatně nebo pod nátlakem a odpovědi jsou vesměs upřímné. Rozhovory probíhaly v období mezi 1. únorem 2014 až polovinou března 2014. Všechny respondenty jsem kontaktovala emailem, kde jsme si následně domluvili osobní schůzku. Celkem bylo kontaktováno deset respondentů, přičemž s osobním setkáním souhlasilo respondentů šest. Neměla jsem žádná vstupní kritéria, jako jsou věk, pohlaví, vzdělání, pouze, aby to byla osoba, která pracuje v domově pro seniory jako sociální pracovník.

---

<sup>171</sup> Srov. ŽIŽLAVSKÝ, M. *Metodologie pro sociální politiky a sociální práci*, s. 109.

### 3.2 Výsledky šetření

Tabulka č. 1 – Demografické rozložení sociálních pracovníků

Sociální Pracovníci	Věk	Pohlaví	Délka praxe	Vzdělání
SPk1	29	Žena	Více než dva roky	Bc. – obor prevence a rehabilitace sociální patologie
SPk2	35	Žena	Pět let	Bc. – obor speciální pedagogika
SPk3	25	Žena	Rok	Dis. – obor sociální práce
SPk4	28	Žena	Dva roky	Mgr. – obor etika v sociální práci
SPk5	37	Žena	Sedm let	Bc. – obor pedagogická psychologie
SPk6	28	žena	Dva roky	Bc. – obor pedagogika volného času, v současné době studuje Bc. – Sociální a charitativní práce

Zdroj: vlastní výzkum

Zajímalo mne, jak mají tito lidé ke svému věku dlouhou praxi. Podle výsledků je délka praxe úměrná věku, povolání sociálního pracovníka se začali pracovníci věnovat ve věku mezi 24 – 30 let a této práci se většina věnuje minimálně dva roky (kromě jedné pracovnice, která se sociální práci věnuje pouze rok, ale zároveň je nejmladší). Všichni pracovníci jsou ženy. Oslovila jsem i jednoho sociálního pracovníka muže, ale bohužel jsme se nedomluvili na spolupráci. To, že v sociální práci převažují ženy, není náhoda, potvrzuje to i literatura „*ženy jsou více empatické a muži tíhnou spíše k systematickému myšlení*“.<sup>172</sup> A empatie je při práci sociálního pracovníka velmi důležitá.

Dotázaní pracovníci, nemají všichni vzdělání zaměřené na sociální práci. Ptala jsem se jedné pracovnice, která si nyní dodělává příslušné vzdělání na důležitost toho vzdělání a odpověděla mi – SPk6: „*Asi to důležité je, je dobré mít nějaké teoretické znalosti o příslušné cílové skupině, ale ne vždy odpovídá teorie praxi.*“

<sup>172</sup> Srov. Olomoučtí psychologové hledají vztah mezi tvořivostí, empatií a systematizací [online].

## **Představy sociálních pracovníků o kvalitním životě seniora**

Sociální pracovnice si představují svůj budoucí kvalitní život, až budou senioři jako život se svou rodinou, pokud to bude možné. A když ne, tak v nějakém domově pro seniory. Ale některé jsou trochu skeptické ohledně výše svého důchodu a budoucnosti domovů pro seniory. SPk2 například říká: „*Abych hlavně měla důchod. Smích. A aby vůbec byly tyhle zařízení, protože nevím, zda do té doby vůbec budou fungovat. Pokud bych nemohla být doma, nebo s pomocí rodiny, tak tady no.*“ Pracovníci při svých představách o kvalitním životě nemají příliš nereálné představy, ale už zde narážejí na finanční stránku.

Sociální pracovníci, aby se cítili jako doma, by si v domově pro seniory přáli příjemný a chápající personál, rodinu, která by je navštěvovala, příjemné a dobře vybavené prostředí atd. Pracovníci už se ale neshodují v tom, zda tuto jejich představu naplňuje jejich domov pro seniory, zde naráží na mnohé problémy. SPk1: „*Kvalitu bych zde trochu zvýšila. Hlavním problémem je vybavení.*“ SPk2: „*Chybí mi tady určitě prostory, jsou zde špatné pokoje, bezbariérové pokoje nejsou zas tak bezbariérové, je to tady vše takové strohé, působí to na mě chladně. Není to domov.*“ Dokonce zde dva pracovníci naráží na snahu pracovníků – SPk4: „*Myslím si, že z malé části, snaha některých pracovníků není tak velká a aktivity a možnosti jsou hodně závislé na financích a těch není v tomto sektoru dost, není to příliš preferované odvětví.*“ SPk5: „*Myslím si, že moji představu nenaplňuje, jednak jsou zde nedostatečné prostory a také personál nedosahuje takové kvality, jaké by měl.*“

Při otázce, zda si myslí, že jejich klienti žijí kvalitním životem, už ale na své představy trochu zapominají a odpovídají, že snad ano a že v to doufají. Například SPk2 na to říká: „*Tak asi jo, někdo si samozřejmě stěžuje, tak to řešíme, ale kdo si nestěžuje. Pokud by tady nechtěli být, tak zde nejsou.*“ SPk4: „*Doufám, že žijí nebo se o to alespoň snažíme.*“ Našel se zde jeden pracovník, který byl velmi upřímný – SPk5 říká: „*Naši senioři by zde mohli mít více kvalitní život, pokud by se vedení a pracovníci více snažili.*“

## Potřeby a spokojenost klientů

Nad otázkou, zda domov pro seniory uspokojuje všechny potřeby klientů, pracovníci vyjadřují některé pochyby v oblastech, které se nedají ovlivnit – jako je třeba jejich rodinná situace – SPk3: „*Bohužel nemůžeme ovlivnit jejich rodinnou situaci, pokud je například příbuzní nenavštěvují, i když by si to přáli, nemůžeme nic moc dělat.*“, ale jsou zde i jiné věci. Převážná většina pracovníků se shoduje v tom, že jejich domov určitě uspokojuje fyzické potřeby, ale s těmi psychickými už to není tak jednoduché. SPk1: „*Uspokojujeme potřeby, které jsou reálné. Smích. Mám na mysli takové ty běžné, fyzické. V současné době hodně narážíme na téma sexualita. Což nevíme, jak to zajistit, nebo co s tím dělat.*“ SPk5: „*Fyzické potřeby určitě uspokojujeme, ale nejsem si úplně jistá s těmi psychickými.*“ Pracovníci se už neshodují v tom, čí je to vina. SPk4: „*Snažíme se o to, ale ne vše je v našich silách.*“ SPk5: „*Myslím si, že je to vina vedení a pracovníků.*“ SPk2: „*Přijde mi, že je zde málo pracovníků na ty klienty, není na ně tolik času a přijde mi to takové nedotažené.*“ SPk6: „*Nemyslím si, že uspokojujeme všechny potřeby, chybí nám tam třeba možnosti pro věřící klienty, nemáme tam žádnou kapli a nedochází k nám duchovní. Také se neumíme postarat o klienty, kteří trpí nějakou duševní poruchou.*“

Pracovníků jsem se ptala na to, jak zajišťují spokojenost svých klientů a jak mají zpracovány dokumenty o hodnocení spokojenosti. Spokojenost klientů se dá podle sociálních pracovníků zajistit dobrým personálem a službami. Důležité jsou také různé aktivity a spolupráce v organizaci. SPk1: „*Určitě kvalitní personál, kvalitní nabídka služby. Důležité je předávat si informace mezi sebou, abychom věděli, co daný člověk potřebuje.*“ SPk3: „*Snažíme se být přátelský personál, snažíme se navodit pocit svobody, důvěry, podporujeme rozmanitost aktivit apod.*“ SPk5: „*Pro spokojenost klientů je určitě důležitý kvalitní personál a kvalitní služby.*“

Dotazníky zpracovávají téměř všude, ale rozpory vznikají při otázce, jak s dotazníky nakládají a jestli se podle toho mění něco v organizaci. Dotazníky sice většinou vyhodnocují, někde dokonce dělají grafy a tabulky, ale shodují se v tom, že ze zásady to na organizaci nebo jeho vedení nic nemění. SPk2: „*Dáváme jim pravidelně dotazníky o hodnocení spokojenosti, takže se k tomu vyjadřují. Dotazníky potom vyhodnocujeme, děláme z nich grafy a tabulky. Klienti tam posuzují chování personálu, péči, mohou se rozepsat u připomínek. Hlavně dále strava – to je vždy největší bod. Taky se jich tam ptáme, jestli ví, kdo o ně všechno pečuje a kde jsou.*“ A upravujete podle toho nějaká pravidla organizace, mění se něco? „*Klienti se třeba pořád stěžují na stravu a ta*

je stále stejná. “SPk5: „Máme nějaké dotazníky. “ A upravujete podle toho nějaká pravidla organizace, mění se něco? „Hodnocení spokojenosti děláme vlastně jen proto, abychom to měli písemně zpracované, ale vedení si stejně stále jede podle svého. “

Otázka, jak pracovníci zabezpečují v domově lidská práva a důstojnost klientů, byla pro sociální pracovníky velmi složitá. Ne každý mi na ni dokázal odpovědět, a ten, kdo odpověděl, před tím dlouho přemýšlel. Konkrétní postupy nebo materiály na to nemají (ať už písemně nebo jinak). Jedna pracovnice odpověděla – SPk4: „Vše je v mezích zákona, sociální a lékařské etikety, ale konkrétně Vám to neřeknu, písemně to zpracované nemáme. “ Jiná pracovnice se zmiňuje o pracovnících, kteří jsou v tomto ohledu velmi důležití. SPk1: „To je o přístupu, zkrátka jednáme s nimi jako s lidmi, nesmíme s nimi zacházet jako s věcí. Je to o tom personálu, personál musí být tak kvalitní, aby si uvědomoval, že to jsou lidi, že oni mají pořád ty svá práva, která musíme dodržovat, je to individuálně o každém člověku. “

### **Zpětná vazba a pravomoc klientů**

Zpětnou vazbu klienti většinou dávat mohou, ať je to na pravidelných schůzích, prostřednictvím stížností nebo jen tak během dne kterémukoliv pracovníkovi. Stížnosti poté řeší vedení. Zda je potom vykonána náprava, už není tak jasné. SPk5: „Stížnosti mohou klienti podávat neomezeně, většinou se týkají maličkostí, které se dají snadno vyřešit. Horší je to, pokud se týkají závažných věcí. “

Klienti se sice vyjádřit k různým věcem mohou, ale jejich názor se nebere moc vážně. SPk2: „Mohou se vyjádřit na pravidelných schůzkách (jednou za půl roku) s panem ředitelem, kde je prostor na nějaké dotazy, ale co se týká něčeho zásadního, tak ne. “ SPk4: „Chod organizace je přesně dán a řídí se standardy kvality, které vycházejí z potřeb jak klientů tak pracovníku či celé organizace, s klienty se radíme ale spíše o aktivních věcech či programech. “ Takže o zásadních věcech se s nimi neradíte? „Ne, to je dané. “ SPk5: „Takové pravomoci naši klienti opravdu nemají, mohou se k různým věcem sice vyjádřit, ale většinou jim to není moc platné. “

## **Individuální cíle**

Podle rozhovorů sociálních pracovníků je jasné, že individuální cíle vypracovávat musí, protože je to ve standardech. Není ale jednoduché, individuální cíl stanovit a pokud se jim to podaří, tak je obtížné ho naplnit. SPk1: *„Já myslím, že ve většině případů se nám to daří, musí – papírově.“* SPk5: *„Individuální cíle musíme vypracovávat s každým klientem, ale zda se nám to daří s každým klientem plnit, to bych neřekla. Často je také hodně obtížné přijít na ten správný cíl.“*

## **Spolupráce s rodinou**

Je dobré, že si sociální pracovníci uvědomují, jak je rodina v životě seniora důležitá. Vždy a všude se s ní snaží spolupracovat, samozřejmě, pokud je to možné. Líbí se mi, že spolupráce s rodinou začíná hned na počátku, kdy senior do domova ještě ani nenašoupl. SPk1: *„Spolupráce začíná již před přijetím, protože v žádostech mají uvedený kontakt na blízkého člověka, takže většinou se nejdříve ozývám jim, protože ne každý senior má telefon a někdy mu to neumožňuje zdravotní stav. Když se scházím poprvé se seniorem nebo i následně, tak rodina má vždy možnost být u toho. Mnoho informací předávám i jim, protože se stává, že senior jak je starší, tak si to nemusí pamatovat, nebo by třeba nezařídil všechno. Rodina v tomhle ohledu hodně pomáhá, s rodinou prostě musíme spolupracovat.“* Spolupráce je nastolena i poté a rodina má možnost účastnit se různých aktivit a akcí, které domov pořádá. SPk5: *„Spolupráce s rodinou je velmi důležitá, ale ne všichni s námi chtějí spolupracovat. Rodinu se snažíme kontaktovat a podněcovat je k návštěvám a na účasti různých aktivit.“*

V žádném z dotazovaných domovů pro seniory s návštěvami rodin a blízkých není žádný problém. Samozřejmě návštěvy nesmí nijak narušovat chod zařízení nebo noční klid. Ale v zásadě vycházejí rodinám vstříc a jsou rádi, že mají klienti nějaké rozptýlení.

Tak snadné to ale není s přespáním příbuzných v domově pro seniory. Někteří pracovníci při této otázce na jednu stranu sice říkají, že na výjimku například od ředitele, by přespání příbuzných šlo, ale na druhou stranu neví kde, protože na to nemají prostory. SPk1: *„Normálně to nemáme, ale šlo by na výjimku, kdyby došli za panem ředitelem a prostě se nějak domluvili, ale nevím, kde. My tady pokoj navíc nemáme.“* SPk3: *„Jen omezeně, volné místo zde není, tak nevím kde.“* Jiní rovnou říkají, že přespání u nich není možné. SPk4: *„Nemáme možnost.“* SPk5: *„Přespání příbuzných neumožňujeme, protože nemáme kde, nejsou na to prostory.“*



## **Vybavení pokojů a strava**

Ani v jednom zařízení není možnost vybavení pokoje vlastním nábytkem, klienti si mohou pokoj jen poupravit nějakými osobními věcmi. SPk2: „*Mohou si jakoby dovybavit, protože ten pokoj je vybaven našim nábytkem.*“ SPk4: „*Pokoje jsou již vybaveny, klienti si mohou akorát přinést drobné předměty – fotky atd.*“

K tomu, zda mají klienti možnost být na pokoji sami nebo se spolubydlícím/mi většinou nejsou v organizaci možnosti výběru. SPk3: „*Tohle je složité, klienta není vždy lehké umístit do jednolůžkového pokoje, ale snažíme se klienty dle jejich přání tzv. rozmístit, tak aby se cítili dobře.*“ A kde možnosti jsou, tak klienti většinou preferují jednolůžkový pokoj. SPk2: „*Můžou, většinou tedy preferují jednolůžkový pokoj.*“

Zdá se, že velkým problémem ve všech organizacích je jídlo. Z důvodu financí nemají možnost, aby si klienti vybrali z více jídel. SPk1: „*Výběr jídla je podle diety, ale výběr je spíš záměna rýže za brambory, ale úplně varianty, že by měli dvě odlišné jídla, není.*“ Strava je akorát upravená pro diabetiky anebo pro klienty s dietou určenou od lékaře. SPk5: „*Jídlo si klienti vybrat nemohou, máme zde jen jiné jídlo pro ty, kdo to mají určené ze zdravotních důvodů, jinak nám ve větším výběru brání finance.*“ Také co se týká možnosti výběru času, kdy chce senior jíst, není v silách organizace. SPk2: „*Časy se řídí podle chodu zařízení, takže jsou pevně stanovené. Klienti si akorát mohou vybrat, zda chtějí chodit do jídelny nebo si nechat dovést jídlo na pokoj.*“ SPk4: „*Co se týká jíst ve zvoleném čase, tak to bohužel není možné, to snad nejde ani zařídit, nemáme na to kapacity, kvůli ohřívání atd...*“

## **Zájmy a denní aktivity**

Sociální pracovníci se při otázce, zda podporují své klienty ve svých zájmech a koníčcích, dostávají do rozporu. Někde zájmy svých klientů nepodporují anebo o tom nevědí, jako například SPk2: „*To nevím, asi ne.*“ SPk5: „*Aktivit máme mnoho, ale jsou určeny organizací. Klienti mají možnost se jí buď zúčastnit, nebo nezúčastnit.*“ A jinde se o to alespoň pokoušejí. SPk3: „*Snažíme se je podněcovat, aby přicházeli s novými nápady. Pokud mají nápad na uspořádání např. nějakého kurzu, který by sami vedli, snažíme se vyjít vstříc s prostorami a dalšími potřebami.*“ SPk4: „*Snažíme se podporovat, kdo rád zpívá, může zpívat, kdo rád chodí na vycházky, kdo rád plete či dělá jinou podobnou aktivitu, tak toho je zde dostatek. Důležitá je však organizace a opět finance, které nám třeba umožňují návštěvu vzdálenějších muzeí či výstav nebo divadel.*“

Ptala jsem se pracovníků, jaké připravují pro své klienty denní aktivity. Tady mi nešlo o vyjmenování aktivit, ale spíš, jak mají klienti pestrý program, a mohu říci, že v každé dotázané organizaci mají klienti co dělat po celý den. SPk1: „*Aktivity zde mají od rána do večera, pořád se tady něco děje.*“

Zařízení jsou v pořádání vzdělávacích nebo rozvojových programů různá. Líbí se mi jedna organizace, kde pořádají pro své klienty PC kurzy (SPk3: „*PC kurzy.*“), je to moderní a v dnešní době se to určitě hodí. Další zařízení se snaží občas pořádat nějaké přednášky a některé zase nepořádají vůbec nic. Důvodem jsou opět finance. SPk5: „*Žádné, nejsou na to peníze.*“

Klienti v domovech pro seniory nejsou k žádné aktivitě nuceni, vše musí být na dobrovolné bázi. Pracovníci se sice snaží klienty nějak motivovat a občas se jich zeptají, zda si to přece jenom nerozmysleli, ale nenutí své klienti do něčeho, co nechťejí. SPk2: „*Snažíme se mu to v nějakých časových úsecích nabízet, a když pořád odmítá a odmítá, tak si to zapisujeme a spíš namátkově se pracovnice jednou za čas zeptá, jestli nechce.*“ V jedné organizaci se dokonce snaží zjistit příčinu a dokonce zapojují jiné klienty, aby se účastnili pomoci. SPk3: „*Pokud to není pravidelně, ale je mu např. špatně, vyjdeme mu vstříc. Pokud se to častěji opakuje, snažíme se zjistit, co je špatně a pomoci mu, případně zapojíme i další klienty aby pomohli v jeho integraci.*“

Ptala jsem se na neobvyklou aktivitu pro klienty. Chtěla jsem zjistit, zda opravdu organizace mají něco navíc, něco v čem vynikají, čím se můžou pochlubit, pyšnit. V dnešní konkurenci je dobré mít možnost nabídnout něco navíc. Na tuto otázku mi odpověděli dva pracovníci kladně. SPk1: „*Máme tu kinosál, nebo spíše promítací plátno, kde se dá promítat.*“ SPk3: „*Pořádáme letní festival, kde vystupují sami klienti.*“

Výlety pořádají v každé organizaci, sice většinou jen jednou do roka, ale bohužel na častější akce organizace nemají více financí. Většinou s klienty jezdí po památkách a po krásách Čech. Akorát mě překvapuje, že zájem o výlety není tak velký. SPk1: „*Zájem o to sice ubývá, ale ano, pořádáme.*“ SPk2: „*Výlety děláme asi dvakrát do roka, akorát začíná být problém zaplnit autobus.*“

Důležitá mi přijde spolupráce s jinými službami, klienti by měli mít možnost kontaktu s někým jiným a tyto služby pro ně mohou být rozptýlením. Mobilní klienti samozřejmě mají možnost si kamkoliv dojet sami. Důležité je to hlavně pro ty méně mobilní klienty, kteří nemají možnost si sami zajít například ke kadeřníkovi. Do všech dotázaných organizací dochází alespoň kadeřník a kosmetička nebo pedikérka. Také jsem se ptala, zda do domovů dochází pravidelně duchovní, protože si myslím, že by senioři

měli mít možnost takového kontaktu (obzvlášť ti nemobilní, kteří nemohou jít do kostela). Zde už odpovědi nebyly tak jasné, od jednoznačných odpovědí ano, po méně neurčitých jako třeba SPk2: „*Já myslím, že k některým klientům, kteří si to přejí, dochází kněz a také mají možnost docházet do kaple.*“ Až po jednoznačné ne.

### **Standardy kvality**

Zaměstnanci z dotázaných organizací nemohli přímo ovlivňovat vytváření standardů, převážná většina v organizaci při zavádění standardů nepracovala, ale i tak si myslí, že standardy vytvářeli vedoucí. SPk2: „*U těch začátků jsem tady nebyla, ale standardy vytvářeli asi vedoucí a paní ředitelka. Nyní řešíme jednotlivé metodiky, které se nás týkají.*“ Jeden pracovník, který je v organizaci již dlouho k tomu říká SPk5: „*Standardy vytvářela vedoucí sociálního úseku ve spolupráci s ředitelkou, takže na počátku jsme do toho moc mluvit nemohli, teď můžeme připomínkovat různé oblasti a pozměňovat.*“

Při otázce, zda odpovídají vypracované standardy kvality skutečné praxi, byla většina odpovědí velmi neurčitá, většinou se pracovníci snaží, aby to odpovídalo, ale konkrétní oblasti, kde mají problémy, mi nedokázali sdělit. SPk2: „*No, ne všechno.*“ A konkrétně? „*To je všechno hrozně individuální.*“ SPk3: „*Ano, převážná část.*“ A která ne? „*To se nedá říct.*“ Jeden pracovník, který byl i u zavádění a vypracovávání mluví o velké proměně standardů. SPk5: „*Naše standardy se od první verze hodně proměnily, tehdy se moc nevědělo, jak to má vypadat, ale nyní, když to můžeme všichni připomínkovat, tak je to určitě lepší a opravdu se snažíme, aby to odpovídalo.*“

Základní informace zveřejňují všechny dotázané domovy pro seniory na internetových stránkách.

Ve všech dotázaných domovech pro seniory probíhají kontroly kvality služeb, a to namátkové i plánované, ve většině případů je provádějí vedoucí pracovníci.

## **Kvalita z pohledu sociálního pracovníka**

Žádný z dotázaných pracovníků si nemyslí, že by v jejich organizaci byla velmi dobrá kvalita poskytovaných služeb, všichni přiznávají, že by to mohlo být lepší. SPk2: „*Myslím, že pořád máme co vylepšovat.*“ SPk5: „*Já osobně bych si představovala vyšší kvalitu, ne vždy je tady taková ochota personálu a hodně nám v kvalitě brání peníze.*“ SPk6: „*Kvalita by mohla být lepší. Zásadní problém je v tom, že je tam málo pečovatelů a nemohou se tolik věnovat klientům.*“

Ptala jsem se zaměstnanců, co podle nich brání v tom, aby byla kvalita služeb dokonalá. Zde navazuji na předchozí otázku: jak byste hodnotila kvalitu poskytovaných služeb ve Vaší organizaci? Na jednu z příčin naráželi zaměstnanci již dříve, jsou to finance! Na tom se shodují téměř všichni. Ale ta druhá jsou zaměstnanci sami, a to buď jejich špatná komunikace a spolupráce, nedostatečné vzdělání a minimální školení zaměstnanců anebo jejich malá motivace. SPk2: „*Mohlo by zde být více peněz. Ale také zlepšit komunikaci a spolupráci mezi pracovníky navzájem a také s vedením a pracovníky a klienty.*“ SPk4: „*Chybí finance, aby byla dokonalá.*“ V čem by ji finance zdokonalily? „*Bylo by lepší vybavení, větší možnosti, více výletů a aktivit a také více vzdělán a vyškolen personál (kvalitnější školení), mohli bychom mít vyšší plat a byli bychom více spokojeni v práci a také ji lépe vykonávali.*“ SPk5: „*Jak už jsem říkala, tak v kvalitě nám brání peníze, ale také motivovaný personál.*“

Kvalita podle sociálních pracovníků znamená – SPk3: „*Ta, která poskytuje klientům kvalitní život.*“ SPk6: „*Taková služba, která je na míru šitá tomu klientovi a reaguje na jeho požadavky a potřeby.*“ SPk4: „*Je v ní zahrnuto to, co dělá klienta šťastného a pro co má chuť žít.*“ Pro tyto pracovníky asi kvalitní služba znamená šťastný a kvalitní život klientů. To je určitě pravda, ale někteří pracovníci tu kvalitu vidí i jinde. SPk1: „*Určitě personál, který je motivovaný, příjemné prostředí, spolupráce s rodinou.*“ SPk5: „*Je to dobře vybavená a fungující organizace, kde jsou klienti i zaměstnanci spokojeni, práce je baví a vykonávají ji rádi.*“

Zajímalo mne, jak se na kvalitě služeb podílejí zaměstnanci. Nejvíce se mi zde líbila jedna odpověď – SPk4: „*Zaměstnanci kvalitu služeb dělají.*“ Co se týká hodnocení, tak většina pracovníků se zmiňuje o „nějakých dotaznících“ nebo hodnocení kompetencí, ale už si nejsou jisti, na co konkrétně dotazníky jsou, a už vůbec ne, zda to potom nějak ovlivňuje službu. SPk1: „*My máme taky dotazníky, teď nevím tedy na co, máme určitě dotazníky na stravu. Přemýšlím, jestli máme dotazníky i na něco jiného. Nevím, ale na konci roku děláme jakoby hodnocení, kde hodnotíme sebe, naše cíle, jak jsme to*

*naplnili, přístup, jaký k nám mají naši nadřízení, co bychom si přáli, co se nám nelíbí. Takže nějaké to hodnocení tam určitě je.“ A myslíte si, že z toho je potom nějaký výstup, který ty služby ovlivňuje? „No, to nevím. Smích.“ SPk2: „Teď mě napadá, že taky dostáváme nějaké ty dotazníky, takže to takhle můžeme vyhodnotit.“ SPk5: „Každý rok máme hodnocení kompetencí, kde se můžeme trochu dotknout i kvality, ale zda to někam vede, toho jsem si zatím nevšimla. Smích.“*

### **Osobnost a rozvoj sociálního pracovníka**

Odpovědi na otázku, co je podle sociálních pracovníků nejdůležitější pro to, aby byli „dobří sociální pracovníci“, které osobnostní charakteristiky jsou pro to důležité a zda je osobnost pro výkon tohoto povolání důležitá.

SPk1: *„Asi člověk musí chtít dělat tuhle práci, jinak to nejde a osobnostní charakteristiky určitě ematicnost – smích. Taková ta klasika – musí mít rád práci s lidmi, musí být otevřený lidem, flexibilní. Osobnostní předpoklady jsou určitě důležité.“*

SPk2: *„Abych měla dobré vedení a oporu ve svých vedoucích. Abych měla šanci se více vzdělávat, dostávat se na různé kurzy, školicí akce a tak. Osobnostní charakteristiky určitě empatie, trpělivost, trpělivost, vstřícnost. Ano, jsou.“*

SPk3: *„Empatie, trpělivost, odolnost vůči stresu, smysl pro humor. Je to důležité to mít.“*

SPk4: *„Nejdůležitější je chtít být dobrým sociálním pracovníkem a věřit v to, že má práce má smysl. Někaké osobnostní předpoklady mít člověk musí, aby se na tuto profesi dal.“*

SPk5: *„Důležité určitě je, abych se cítila ve své práci dobře, dělala bych ji ráda a byla vnitřně spokojená, také mne určitě musí bavit práce s lidmi a musím být motivována. Z osobnostních charakteristik určitě empatie, komunikativnost, smysl pro humor a kreativita. Přijde mi to důležité.“*

SPk6: *„Hlavně by měl mít člověk tu práci rád, aby ji mohl dělat dobře, musí ho to bavit, jinak bude vyhořelý a problémy klientů ho budou obtěžovat. Dále by měl mít nějaký vztah k té dané cílové skupině. A z osobnostních charakteristik určitě empatie, otevřenost, profesionalita za každých okolností.“*

Všichni dotázaní pracovníci se shodují, že je pro ně spokojenost v práci velmi důležitá a že ke kvalitě ve službách rozhodně přispívá. SPk4: *„Spokojenost v práci má určitě velký vliv na to, jak tu práci vykonávám.“* SPk5: *„Spokojenost je pro mě velmi důležitá.“*

Pracovníci z mého šetření si ve své práci nepřipadají být motivováni a přitom připouštějí, že je motivace v této práci důležitá. SPk1: *„Myslím si, že je důležité být moti-*

vovaná, motivovaná se moc necítím.“ SPk5: „Motivovaná se určitě necítím, spíš by se dalo mluvit o rezignaci.“ SPk2: „Motivace mi důležitá přijde, ale moc k ní nemám důvod.“ SPk3: „Motivaci ze strany organizace moc necítím, ale snažím se motivovat sama, vždyť to přece dělám pro druhé.“

Pracovníci se dále shodují, že jezdí na semináře, ale semináře si sami vybrat nemohou a ne vždy jim jsou přínosné. SPk1: „Navštěvujeme, ale zda je daný kurz k něčemu dobrý, záleží na finančních možnostech organizace, kam nás prostě pošle. Některé semináře byly určitě přínosné a jiné jako když sedíte ve škole a něco vám tam opakuji dokola.“ SPk2: „Ano, ale málo a to co navštěvuji, pro mě nemá velký přínos, protože většinou jsou to školení vybraná z finančních důvodů a bylo nám řečeno, že na lepší školení nemůžeme, takže je to takové školení o ničem.“ SPk3: „Občas máme možnost se přihlásit na některá školení, některá jsou nám vedením doporučena. Pro kvalitní běh organizace je určitě důležité se do nich zapojovat a neustále se vzdělávat. Ale školení jsou hodně závislá na financích.“ SPk5: „Na školení jezdíme, musíme – je to dané zákonem. Smích. Ale ne vždy jsou to školení, která jsou opravdu k něčemu dobrá, ty školení, které by se mi líbily, jsou drahé a organizace na ně nemá.“

Ptala jsem se, zda byli sociální pracovníci někdy vysláni ze své organizace na exkurzi nebo výměnný pobyt do jiného domova. Někteří pracovníci v jiné organizaci nikdy nebyli, ale někteří ano SPk5: „Ano, jednou jsem se byla podívat do organizace mimo Českou republiku, kde se mi to velmi líbilo, byla tam taková rodinná atmosféra a pohoda jak mezi klienty tak také zaměstnanci.“

Všichni dotázaní sociální pracovníci se shodují v tom, že u nich v pracovních činnostech převažuje administrativa, a za přínosné to rozhodně nepovažují. SPk1: „Asi převažuje, s klienty a jejich rodinami se v podstatě setkávám hlavně na počátku spolupráce, kdy dělám sociální šetření a pak když mají nějaký problém. Dobře to není, než papíry mám raději osobní kontakt.“ SPk5: „Spíše ano, hlavně v poslední době musíme mít všechno písemně a to mi zabere hodně času. Já mám raději práci s lidmi, ale někdo ty papíry udělat musí.“ SPk6: „Protože hodně spolupracuji s úřady, tak tam velká administrativa je.“

## **Finanční ohodnocení a prestiž**

Se sociálním pracovníkem, který by byl spokojený se svým finančním ohodnocením, jsem nemluvila. Setkala jsem se s odpověďmi od moc ne, ani ne, po rozhodně ne. Pracovníci si tedy myslí, že práce sociálního pracovníka finančně doceněna není, ale co se týká prestiže, tak v tom už se neshodují. SPk3: *„Asi to společnost oceňuje, ale co se týče toho finančního, tak to tam není.“* SPk4: *„Povolání sociálního pracovníka není v dnešní době ve společnosti moc ceněno.“* SPk5: *„Nemyslím si, že by práce sociálního pracovníka byla v dnešní době nějak zvlášť ceněna.“*

Ptala jsem se pracovníků, zda by vzali práci v jiném oboru s mnohem vyšším platem a prestiží. Přiznávám, že je to obtížná otázka a hodně by záleželo na dané nabídnuté práci, ale spíš mi šlo o to, zda pracovníky tato práce baví a chtěli by u ní zůstat anebo zda jsou ochotni jít dělat úplně něco jiného z lepších podmínek. Odpovědi jsou různé, ale důležité je, že žádný pracovník možnost jiné práce úplně nevylučuje. SPk5: *„Nejspíš ano, teda samozřejmě by záleželo, co je to za práci.“* SPk3: *„Záleželo by na oboru, ale rozhodně bych ráda zůstala u pomáhajících profesí. Plat a prestiž pro mě není důležitější než smysl práce.“*

### **3.3 Shrnutí výsledků**

**Jako hodně velký problém jsou viděny peníze.** Kvůli jejich nedostatku nemají organizace dostatečné vybavení, nemohou vařit více jídel, nemají pokoj navíc pro přespání příbuzných, nemohou dělat s klienty takové aktivity, jaké by chtěli, nemohou jezdit na různé výlety, nemohou na školení, které by si přáli. Slovo peníze bylo v mých rozhovorech slyšet často, ale i kdyby měla organizace dostatek peněz, tak by to sice v mnohém pomohlo, ale jen peníze by v opravdu kvalitní službě nestačily. Nestačí jen skvěle vybavená a bohatá organizace, ale hlavní člen, ten kdo kvalitu vytváří, je právě pracovník, který samozřejmě ke své práci potřebuje nějaké nástroje, potřebuje podporu vedení, ale musí si uvědomit, že je to na něm, že on dělá kvalitu.

Kvalitu ve své organizaci nehodnotí žádný pracovník jako velmi dobrou, ale ani jako velmi špatnou, spíš se pohybují někde mezi tím. V hodně odpovědích se sociálních pracovníků na otázku kvality objevovalo, že je důležité mít kvalitní personál, *„je to o personálu“*, *„personál musí být kvalitní“*. Jeden pracovník dokonce přiznal, že jejich **domov pro seniory není kvalitní právě kvůli pracovníkům.** Zaměstnanci také připouští, že pokud bude kvalitní personál, tak bude spokojený i klient. Obráceně to nelze

vždy. Klient někdy může být spokojený, ale neznamená to, že dostává kvalitu. Ale bohužel si to zatím neuvědomují všichni, a ti, kteří ano, s tím moc nedělají, a proto se práce sociálního pracovníka pak někdy může jevit, jako že jen splní danou povinnost a o kvalitu se více nezajímají. Proti tomu stojí jedinečný projekt Značka kvality, kterému jde v první řadě o spokojenost klientů. Hodnotí služby v domově pro seniory a jediný pohled jsou právě klienti.<sup>173</sup>

Ne všichni sociální pracovníci se shodují v tom, že pro spokojenost klientů je nejdůležitější kvalitní personál. Našli se i takový zaměstnanci, pro které jsou v otázce spokojenosti klientů důležité hlavně aktivity a spokojenost zjišťují zájmem o aktivity. SPk4: „*Je tu možnost s klienty dělat různé aktivity, od hudebních akcí, grilování, společného sledování oblíbených programů i četba knih. Spokojenost klientů zjišťujeme už tím, že chtějí některé akce opakovat, nebo se jich sami dožadují, také tím když si je vymýšlejí sami a my máme možnost je plnit.*“

Spokojenost klientů je velmi důležité měřítko, pro někoho možná to nejdůležitější – jako např. Misciniová říká, že za nejdůležitější z kritérií kvality má být považována právě spokojenost klienta.<sup>174</sup> Dotázaní zaměstnanci se samozřejmě snaží, aby jejich klienti byli spokojeni, a spokojenost svých klientů berou jako důležitou.

**Organizace by se měly věnovat spokojenosti klientů a tu také zjišťovat a pracovat s ní.**<sup>175</sup> Dokumenty o hodnocení spokojenosti sice vypracovávají ve všech dotázaných organizacích, ale vypadá to, že to dělají jen kvůli tomu, aby splnili povinnost a ne proto, aby názor klientů pomohl ke zvyšování kvality. Jako by si neuvědomovali podstatu principu zjišťování spokojenosti klientů. Jedna pracovnice zmiňovala při osobnostních charakteristikách profesionalitu za všech okolností, ale tohle není zrovna profesionální přístup. Pracovníci neumí s hodnocením spokojenosti od klientů nakládat a neberou to jako podnět ke zvyšování kvality. **V žádné organizaci také nemají písemně ani jinak zpracované dodržování lidských práv a důstojnosti klientů.** I v oblasti lidských práv a důstojnosti je podle jednoho sociálního pracovníka důležitý kvalitní personál. SPk1: „*Je to o tom personálu, personál musí být tak kvalitní, aby si uvědomoval, že to jsou lidi, že oni mají pořád ty svá práva, která musíme dodržovat.*“

---

<sup>173</sup> Srov. *Značka kvality v sociálních službách* [online].

<sup>174</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 36.

<sup>175</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].



V žádném z dotázaných zařízení dále **nedávají klientům ani minimální pravomoc ohledně rozhodování o důležitých věcech organizace**. S klienty se vůbec neporadí, vypadá to, že vše je dáno. **Klienti se sice někde vyjádřit mohou, ale jejich názor se nebere vážně**. Organizace vůbec nevyužívají různé znalosti a zkušenosti svých klientů, o všem si zkrátka rozhoduje vedení.

Ke kvalitě života klientů v domově pro seniory může přispět, když dají klientům větší pravomoc ohledně rozhodování věcí, které se týkají organizace. Například jedno zařízení umožnilo klientům, aby pomáhali při výrobě nábytku do pokojů. Klienti si pak toho více vážili a cítili se zde lépe. Klienti se také mohou podílet na nějakých vylepšeních chodu organizace. V zájmu organizace je toto podporovat.<sup>176</sup> Organizace může využívat některých znalostí a zkušeností, které mnozí klienti mají. Senioři se pak mohou cítit více vážení a přispívá to k jejich lepší psychické pohodě a také organizaci to může velmi prospět.

**Senioři mají využívat své možnosti a zkušenosti a být rovnocennou součástí společnosti**. Také je zde důležitá kvalita života seniorů, se kterou souvisí uplatnění a jejich rozvoj osobnosti a schopností, dále úcta k seniorům, respektování jejich samostatnosti a spoluúčast na dění společnosti.<sup>177</sup> Klienti by měli mít možnost podílet se na spolurozhodování o důležitých věcech, které se týkají služby.<sup>178</sup>

Z mého šetření ale vyplynulo, že **klienti sice mohou podávat zpětné vazby a vyjadřovat se k různým oblastem, ale organizace nevyužívají zkušenosti svých klientů a co se týká zásadních věcí, tak se s klienty vůbec neradí a neberou jejich názor v potaz**. Myslím si, že je to velká škoda, že by tím organizace mohly spíše získat než ztratit. Samozřejmě mohou mít klienti někdy nereálnou představu, ale vždy se dá dojít k nějakému kompromisu, který by vyhovoval všem. Sociální pracovníci by měli umět dospět ke kompromisu. Mlčák v interpersonálních dovednostech sociálních pracovníků o schopnosti dosahovat kompromisu hovoří.<sup>179</sup>

Organizace by měla od svých klientů vyžadovat zpětnou vazbu, může jí to pomoci zkvalitnit vlastní služby. Organizace musí mít prostředky na zjišťování spokojenosti klientů písemně zpracovány.<sup>180</sup> Toto se píše i ve standardu číslo 15. „*Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem po-*

<sup>176</sup> Srov. MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*, s. 92.

<sup>177</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 37.

<sup>178</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>179</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 120.

<sup>180</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 147.

skytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“<sup>181</sup> Této myšlenky – že zpětná vazba pomáhá zkvalitňovat služby organizace, by se měli opravdu držet všichni a to nejen zaměstnanci. Měli by to také pochopit klienti a neměli by se bát říct svůj názor a projevit se.

Je důležité hodnocení od klientů sledovat, hodnocení spokojenosti někdy může odkryt nevhodné jednání ze strany zaměstnanců až případy šikany nebo týrání. Někdy se také odkryjí praktiky, které klienti nepovažují za vhodné, nebo nějaké praktiky ve službě nemusí klientům vyhovovat. Organizace by proto poté měla toto hodnocení vyhodnotit a případné nevhodné praktiky pozměnit. Může se ukázat, že nějaký konkrétní zaměstnanec nedodržuje zásady slušného chování a z toho by vedení mělo vyvodit patřičné důsledky.<sup>182</sup> Zejména v domovech pro seniory je důležité toto nevhodné chování ze strany zaměstnance rychle odhalit, senioři jsou zde často na organizaci a jejich zaměstnancích naprosto závislí a nemusí mít možnost obrátit se o pomoc na někoho jiného.

Organizace by svým klientům měly poskytovat komplexní péči, která uspokojí všechny jejich potřeby.<sup>183</sup> Každý člověk může mít různé potřeby (které se v průběhu života také mohou měnit).<sup>184</sup> A pokud chceme zajistit kvalitní péči, musí jim služba zabezpečit spokojenost a musí reagovat na jejich zjevné i skryté potřeby.<sup>185</sup> Podle Rheinwaldové je hlavní věc při práci se starými a nemocnými lidmi, že se mají upřednostňovat potřeby klientů před potřebami zaměstnanců zařízení.<sup>186</sup> Kvalitní služba, která by měla být poskytována v domově pro seniory, podporuje obyvatele svého domova ve spokojeném životě, lidé mají zajištěná svá práva a zájmy a díky ní jsou uspokojovány jejich potřeby.<sup>187</sup> Z rozhovorů jsem zjistila, že **pracovníci nejsou v organizacích schopni zajistit všechny potřeby svých klientů**, mají problém s jejich psychickými potřebami a příčinu někteří vidí v nedostatku času a malému počtu pracovníků. Sociální pracovníci si hodně stěžují na nedostatek času, jeden pracovník toho má na starosti více než by měl a potom nestíhá dělat svoji práci kvalitně. Práce je velmi náročná a pracovník potom nemá chuť ani energii věnovat se po skončení pracovní doby nějakým svým

---

<sup>181</sup> *Standardy kvality sociálních služeb* [online].

<sup>182</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 164.

<sup>183</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>184</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].

<sup>185</sup> Srov. HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*, s. 70.

<sup>186</sup> Srov. RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*, s. 13.

<sup>187</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 37.

koničkům.<sup>188</sup> I z tohoto důvodu by se měli pracovníci více snažit svoji profesi vyzdvihnout a zdůraznit její důležitost.

**Organizace se musí podle zákona řídit podle standardů kvality sociálních služeb, které si sami vypracovávají.**<sup>189</sup> Tohle už nějakou dobu není žádná novinka a standardy kvality kontroluje také obávaná inspekce kvality sociálních služeb, a proto jsou některé odpovědi sociálních pracovníků překvapivé. Ve většině dotázaných organizací původně vytvářeli standardy vedoucí bez účasti zaměstnanců, kteří se potom standardy musí řídit a i nyní, když už se ke standardům mohou vyjadřovat, tak stále všude neodpovídají vypracované standardy tomu, co zaměstnanci dělají. Standardy kvality musí odpovídat skutečné praxi, jen tak může inspekce kvality opravdu prověřit, zda poskytuje organizace kvalitní služby. Standardy by tedy měly být vytvářeny ve spolupráci s celým týmem, který sociální služby poskytuje (což z šetření vyplynulo, že to tak nebývá).

Standardy kvality říkají, že **zaměstnanci poskytují sociální službu každému klientovi prostřednictvím jeho osobního cíle, ten musí nejprve naformulovat a poté jím řídit.** Spolu s klientem průběh služby a dosažení cíle hodnotí.<sup>190</sup> Z rozhovorů vyplynulo, že se v **mnoha organizacích nedaří osobní cíle plnit**, tato oblast je ještě hodně nedotažená a kolikrát zaměstnanci ani neví, jak na to.

Vohralíková a Rabušic jako ukazatele kvality života seniorů vidí mimo hmotného zabezpečení a zdraví seniora také jeho rodinnou situaci (např. zda seniora často navštěvuje jeho rodina, děti, vnoučata, zda žije v domově s partnerem atd.), ale i sociální situaci (zda má přátele, známé, dobré sociální kontakty v domově pro seniory).<sup>191</sup> **Velmi důležitou roli v kvalitě života seniora má právě rodina.** Ti senioři, kteří jsou obklopeni svojí rodinou, si déle udržují svoji nezávislost a zdraví.<sup>192</sup> **Všichni dotázaní sociální pracovníci s rodinami svých klientů spolupracují,** informují je pravidelně o stavu seniora a snaží se onoho motivovat k návštěvám a účasti na různých aktivitách (samozřejmě, pokud jeví rodina o seniora zájem). Komunikace a být komunikativní považují sociální pracovníci jako velmi důležitou věc, k tomu, aby byli dobří sociální pracovníci, a sociální pracovník musí umět komunikovat s různými skupinami lidí a také s jejich okolím, jako je hlavně rodina. Škoda je, že není v žádném zařízení umož-

---

<sup>188</sup> Srov. BURYOVÁ, I. Věnovat pozornost problémům a zájmům sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociální práce*, s. 43 – 44.

<sup>189</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

<sup>190</sup> Srov. Tamtéž

<sup>191</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 36.

<sup>192</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*, s. 46.

něno příbuzným přespání, pokud například dorazí z velké dálky. V domovech k tomu nejsou prostory, což je způsobeno finanční situací.

**Zaměstnanci by měli více klienty podporovat ve svých zájmech a koníčcích,** zde se nemusí vymlouvat na finance, stačí s klienty mluvit a zjistit, co je baví a pak jim pomoci to realizovat. Nestačí jen mu nabídnout denní aktivity, na které třeba nechodí, protože ho baví právě něco jiného. Důležité by také mělo být seniory dále vzdělávat, aby se rozvíjeli. V tomto ohledu se dotázaným organizacím také velmi nedaří, některé na to opravdu myslí, ale jiné na rozvoj klientů nedbají a vymlouvají se opět na peníze.

Oblast zájmů a aktivit jsem do své práce zařadila, protože si myslím, že je velmi důležité, zda domov pečuje o zájmy svých seniorů. Obzvláště v tomto věku mi přijde významné, aby měli lidé nějaké zájmy, které by mohli pěstovat a měli by být v tom také podporováni.

Někteří pracovníci v domovech pro seniory mají takový názor, že právě oni stanovují, co budou jejich klienti dělat a klienti se mají přizpůsobit. Toto zařízení ale zdaleka nepřipomíná domov, spíše to tam vypadá jako v nápravném zařízení pro mládež.<sup>193</sup>

Koníčky a zájmy jsou další z ukazatelů podle Vohralíkové a Rabušice. Kopecká vidí ukazatele kvality života seniorů podobně, jen ještě dodává příležitost k dalšímu vzdělávání.<sup>194</sup> Z tohoto důvodu jsem se ptala sociálních pracovníků, zda **podporují své klienty v jejich zájmech a koníčcích**, bohužel mi nebylo jasně odpověděno. Někteří **nepodporují nebo o tom nevědí a jiní snad ano**. Pracovníci by si ale měli uvědomit, jak důležitá tato oblast je. Toto potvrzují i někteří autoři – aby senior prožíval kvalitní život, tak si musí pořád zachovávat určitou činnost, sem patří nějaká práce a to nejen zaměstnání, ale také koníčky, mít čas pro sebe.<sup>195</sup>

Může se stát, že klient žádné své zájmy a koníčky nemá, a proto by mu domov pro seniory měl nabídnout různé aktivity, které by ho mohly začít bavit a kde by se mohl realizovat. I pracovníků jsem se ptala na denní aktivity a všude jsem se dozvěděla, že **senioři mají bohatý program, kterého se mohou nebo nemusí účastnit**, protože nikdo by se neměl do ničeho nutit. To potvrzuje Matoušek, který říká, že zaměstnanci nesmí vyvíjet na klienty nátlak.<sup>196</sup> Organizace pravidelně pořádají výlety, i když ne tak často, jak by si zaměstnanci představovali (z důvodu peněz).

---

<sup>193</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 69.

<sup>194</sup> Srov. Tamtéž, s. 36.

<sup>195</sup> Srov. Tamtéž, s. 37.

<sup>196</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 162.

Senioři by měli mít možnosti se dále vzdělávat (př. celoživotní vzdělávání).<sup>197</sup> Důležitá je příležitost dalšího vzdělávání a nových informací, udržování sociálních kontaktů, plánovat si.<sup>198</sup> Bohužel **ne všechny organizace umožňují svým klientům nějaké rozvojové aktivity**, které by pro ně byly přínosné, jako například počítačové kurzy, které pořádá jedna z dotázaných organizací. Jiné tuto situaci řeší občasnými přednáškami a jiné organizaci se o rozvoj svých klientů vůbec nezajímají. Možná by se zajímali, ale důvodem jsou prý finance.

Není také špatné, když se domov pro seniory může pyšnit něčím neobvyklým, nějakou aktivitou, výletem atd. Klienti mají dnes na výběr z více organizací podobného ražení, a to, co je může přesvědčit, je kvalita. Dále také něco neobvyklého, co přitáhne pozornost a není to běžné, př. nějaká neokoukaná aktivita.<sup>199</sup> Některé organizace něco navíc poskytnout opravdu mohou, může to být například promítací plátno, letní festival anebo počítačový kurz.

Při rozhovorech jsme také narazili na možnou spolupráci s dalšími službami, jako je kadeřník, kosmetička a zjistila jsem, že všechny organizace nějakou ze zmíněných služeb nabízejí. Společnost by měla při poskytování sociálních služeb spolupracovat.<sup>200</sup> Horší už je to s duchovním, do některých organizací dochází pravidelně a někde bohužel tuto možnost nemají. Filec v souvislosti s kvalitou života seniorů hovoří o možnosti kontaktu s duchovním. Klienti domovů pro seniory by podle něj měli mít možnost pravidelně se s duchovním setkávat.<sup>201</sup>

Vohralíková a Rabušic vidí jako další ukazatel kvality života seniorů, jak a kde senior bydlí (má pokoj sám, či spolubydlícího).<sup>202</sup> Vybavení organizací v praxi ale není zrovna na dobré úrovni. Mnozí pracovníci si stěžovali na nemoderní vybavení a dokonce bezbariérové pokoje nejsou tak bezbariérové, jak by bylo potřeba. Klienti, kteří přichází do domova pro seniory, si s sebou nemohou vzít v podstatě žádný nábytek a mohou si pokoj vyzdobit jen osobními věcmi a fotkami. Ne každému seniorovi je umožněno, aby měl pokoj sám.

**Strava se mi jeví jako jeden z nejhlavnějších problémů v téměř všech dotázaných organizací.** Strava je také nejčastější téma ve stížnostech. Organizace nemají na

---

<sup>197</sup> Srov. *Zásady OSN pro seniory* [online].

<sup>198</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 37.

<sup>199</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online].

<sup>200</sup> Srov. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních soc. služeb*, s. 51.

<sup>201</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 37.

<sup>202</sup> Srov. Tamtéž, s. 36.

výběr z více jídel a klienti musí dodržovat přesné časy výdeje jídla. To vše je z důvodu úspory financí.

Zaměstnanci se ve svých odpovědích na kvalitu života svých klientů úplně neshodují s literaturou. Podle literatury jsou ukazatelé kvality života mimo jiné pocit domova, uspokojování potřeb klientů, kontakt s duchovním a možnost dát svým klientům větší pravomoc ohledně rozhodování – odpovědi na tyto oblasti byly spíše negativní. I přesto hodnotí zaměstnanci kvalitu života jejich klientů jako dobrou. Při této otázce zapomínají i na své představy o kvalitním životě, které sice nejsou nereálné, ale představují si kvalitní služby, dobrý personál a dobře vybavené prostředí. Sociální pracovníci mají o kvalitě určité představy, ale organizace je při hodnocení kvality nevyužívá.

**Pracovníci se shodují v tom, že pro výkon sociální práce jsou hodně důležité osobnostní charakteristiky.** Jsou to převážně empatie, trpělivost, smysl pro humor, komunikativnost, dále otevřenost, flexibilita, vstřícnost, kreativita a odolnost vůči stresu. Stejně tak **nacházejí shodu v spokojenosti v práci** – jako velmi významného hlediska při jejich zaměstnání. **Spokojení se však vůbec necítí se svým finančním ohodnocením a většina také s postavením povolání sociálního pracovníka ve společnosti.** Dalším významným bodem je motivace pracovníků, která je hodnocena jako důležitá, ale pracovníci ji ve své práci nenacházejí.

## 4 DISKUZE

Sociální pracovníci si dokážou představit svůj budoucí život v domově pro seniory, ale tento domov musí být kvalitní. SPk4: „*V sociálním zařízení, které je schopno se o mě kvalitně postarat.*“ Podle Smekalové je pobytová služba brána jako nejméně kvalitní. „*Kvalitu péče ve vlastní instituci oproti obecnému průměru hodnotí hůře zvláště zaměstnanci domovů pro seniory a léčeben dlouhodobě nemocných. Jak Smekalová argumentuje, tato zařízení neplní základní požadavky na kvalitu.*“<sup>203</sup> **Dotázaní pracovníci hodnotí kvalitu v jejich organizaci průměrně – tedy jako dobrou, ale s možnostmi zlepšení.** Většinou říkají, že je dobrá, ale mohla by být ještě lepší a jako příčinu pouze dobré kvality popisují pracovníci často malé finanční prostředky.

**Jako jedna z příčin zhoršené kvality v domovech pro seniory, jsou malé finanční prostředky,** které jsou do této oblasti vkládány. Každý rok dostávají tyto organizace nižší dotace od státu a každý rok se tedy musí více uskromňovat a nemohou zvyšovat kvalitu. O modernizaci se vůbec mluvit nedá a některé služby nebo dokonce organizace se musí zrušit.<sup>204</sup> Ty organizace, které přežijí, navíc kvůli financím nemohou poskytovat takové kvalitní služby, jaké by si přály. Mají staré a nemoderní vybavení, to potvrzují i sociální pracovníci, které říkají: SPk1: „*Problém kvality je vybavení.*“ SPk2: „*Chybí mi tady určitě prostory, jsou zde špatné pokoje, bezbariérové pokoje nejsou zas tak bezbariérové, je to tady vše takové strohé, působí to na mě chladně. Není to domov.*“ Proti tomuto stojí názory, které říkají, že kvalitní služba nezávisí na financích, naopak, když bude organizace poskytovat kvalitní služby, tak jí to přinese úsporu. „*Zvyšování kvality vlastně iniciuje snižování nákladů. Zlepšení kvality je rovněž synonymem pro lepší výnosy.*“<sup>205</sup>

**Další respondenty definovanou příčinou zhoršené kvality v domovech pro seniory, jsou samotní zaměstnanci.** Kvalitní služba je o tom, zda je kvalitní personál. Potvrzuje to Kalvach a Hrabětová, kteří soudí, že kvalita dlouhodobé péče je „*sdílená představa o tom, jak by měla vypadat dobrá práce každého člena pracovního týmu*“. Pokud chceme mít kvalitní služby, tak musí být kvalitní zaměstnanci a musí tuto službu

---

<sup>203</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 59.

<sup>204</sup> Srov. *Komparace služeb sociální péče o seniory* [online], str. 37.

<sup>205</sup> IMAI, M. *GembaKaizen. Řízení a zlepšování kvality na pracovišti*, s. 56.

kvalitně provozovat.<sup>206</sup> Někteří pracovníci si jsou vědomi toho, že kvalitní službu představuje personál, jako např. SPk1. Na otázku, co pro ni znamená kvalitní služba, odpověděla: „*Určitě personál, který je motivovaný, příjemné prostředí, spolupráce s rodinou.*“ Zároveň přiznávají svoji vinu ve zhoršené kvalitě. Vidí sebe jako překážku v kvalitní službě. SPk4: „*Snaha některých pracovníků není tak velká.*“ SPk5: „*Personál nedosahuje takové kvality, jaké by měl.*“ SPk5 říká: „*Naši seniori by zde mohli mít více kvalitní život, pokud by se vedení a pracovníci více snažili.*“

Někdy to dokonce vypadá, že se pracovníci pouze schovávají za nedostatek financí a ve skutečnosti se jim do změn, které by přinesly kvalitnější službu, nechce. Se změnami v organizaci se pojí více práce a nové postupy. To může být problém. Jak potvrzuje Mátl a Jabůrková, podle kterých je známo, že lidé obecně nemají moc rádi změny a někdy se nemohou přenést přes nové způsoby práce, nechtějí změnit své myšlení. Zavedení kvality zvyšuje nároky na zaměstnance, kteří mají více práce.<sup>207</sup> Musil říká, že když organizace začne soustředit svou pozornost na kvalitu, tak mají zaměstnanci více práce a čas, který věnují kvalitě, by mohli přitom věnovat na něco jiného.<sup>208</sup>

Pokud kvalitní službu dělají zaměstnanci SPk4: „*Zaměstnanci kvalitu služeb dělají.*“ a služba přesto není hodnocena jako kvalitní, tak to znamená, že **chyba je právě v zaměstnancích** a chyba musí být **v jejich osobnostních nebo kvalifikačních předpokladech**. Toto tvrzení je ve shodě s Matouškem, který říká, že: „*Velký vliv na kvalitu SP má osobnost sociálního pracovníka, a to zejména osobností a kvalifikační předpoklady.*“<sup>209</sup> Všichni pracovníci, se kterými jsem mluvila, splňují předpoklady dané zákonem – jsou způsobilí k vykonávání právních úkonů, způsobilí zdravotně, odborně a jsou bezúhonní.<sup>210</sup> Bez těchto předpokladů by nemohli povolání sociálního pracovníka vykonávat. Podle Haškovcové tedy splňují kompetence obecné a odborné.<sup>211</sup> Ale jsou zde ještě další předpoklady, jako jsou vlastnosti. Beneš v souvislosti s kompetencemi sociálního pracovníka mluví o postoji k práci, sebevědomí sociálního pracovníka, jeho motivaci k práci, a to jak se identifikuje se svým povoláním atd.<sup>212</sup> Z mého šetření vyplynulo, že **místo motivace, kterou považují pracovníci jako důležitou, jsou rezignovaní**. SPk5: „*Motivovaná se určitě necítím, spíš by se dalo mluvit o rezignaci.*“

<sup>206</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s 34 – 35.

<sup>207</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 55 – 56.

<sup>208</sup> Srov. MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS*, s. 57.

<sup>209</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 520.

<sup>210</sup> Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

<sup>211</sup> Srov. HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie aneb seniori mezi námi*, s. 103.

<sup>212</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 516.



Mnoho autorů souhlasí s názorem, že ne všichni sociální pracovníci jsou profesionální a mnoho z nich není ochotno přijmout jakoukoli změnu ve své práci.<sup>213</sup> Zdá se, jako by se sociální pracovníci vzdávali, sice říkají, že jejich postavení není dobré, ale nic s tím dále nedělají a nesnaží se ho ani zlepšit. Samozřejmě, že jeden sociální pracovník nic nezmůže, ale od toho jsou možnosti sdružování, a o to pracovníci také nejeví zájem. Není zde vidět optimistický přístup, který patří k předpokladům sociálních pracovníků.<sup>214</sup> Lidé chtějí svoji práci vykonávat kvalitně, je to pro ně určitá otázka cti, a pokud mají dobré výsledky, tak mají i dobrý pocit ze své práce.<sup>215</sup> Ale takovýto demotivovaný pracovník nemá dobrý pocit ze své práce a nemůže ji ani kvalitně vykonávat. Zajímavý názor měl jeden pracovník, který říká SPk5: „*Kvalita je dobře vybavená a fungující organizace, kde jsou klienti i zaměstnanci spokojeni, práce je baví a vykonávají ji rádi.*“ **Základem toho, aby byl člověk „dobrý sociální pracovník“ je podle pracovníků chtít tuto práci vykonávat a věřit, že to má smysl, cítit se při práci dobře, být spokojený a motivovaný.** Také je podle pracovníků důležité dobré vedení a opora. Ostatně na spokojenosti, která přispívá ke kvalitní práci, se všichni pracovníci shodují. Pracovníci jsou ale nespokojeni a to hned z několika příčin. Vadí jim nedostatečné vybavení a někdy celkově prostředí, dále nejsou spokojeni s finančním ohodnocením a ani s náplní své práce (převažuje administrativa a to nehodnotí jako pozitivní).

Porovnávala jsem respondenty z hlediska spokojenosti a motivace k práci. Z pohledu jejich vzdělání (sociální nebo jiné) výrazné rozdíly ve spokojenosti a motivaci nebyly. Rozdíly se ukázaly v délce praxe pracovníků – **čím delší praxe, tím menší spokojenost pracovníků a motivace k práci.** Nejvíce optimistický přístup má pracovníce, která toto povolání vykonává teprve rok, naproti tomu nejméně spokojená a motivovaná je pracovníce, která jako sociální pracovníce pracuje již sedm let.

Aby mohl pracovník dobře vykonávat své povolání, tak k tomu potřebuje mít určité podmínky. Jedna z podmínek je, že se bere ohled na to, jak hodnotí sociální službu – pracovníci organizace jsou důležití při hodnocení sociálních služeb.<sup>216</sup> Zaměstnanci jsou důležití členové, a proto by se na ně nemělo zapomínat ani při hodnocení kvality.

---

<sup>213</sup> Srov. CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 64-71. RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu. *Sociální práce/Sociálna práca*, s. 79-92.

<sup>214</sup> Srov. HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*, s. 126.

<sup>215</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 76.

<sup>216</sup> Srov. Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

V tomto ohledu ale dotázané organizace ještě pokulhávají. **Částečné hodnocení v domovech pro seniory probíhá, ale nic konkrétního mi nedokázali pracovníci říct** a už vůbec ne, zda jejich hodnocení něco ovlivňuje. Pracovníci si to nemyslí, což je podle standardů jedna z nejčastějších chyb – **Hodnocení pracovníků není bráno vážně** a není tam žádná návaznost.<sup>217</sup> Organizace standardy splňuje, pokud pracovníky do hodnocení zapojuje a pracovníci se cítí být v tomto procesu důležití.<sup>218</sup> Toto by se mělo kontrolovat také při inspekci kvality sociálních služeb.

Pracovníci mohou při hodnocení v mnohém přispět, protože v rámci základních kompetencí podle Mlčáka mají různé vědomosti a dovednosti<sup>219</sup>, které mohou být dané vzděláním nebo školeními a kurzy, které absolvují. Podle Matouška se „*předpokládá dobrá inteligence, touha stále obohacovat své znalosti, seznamovat se s novými teoriemi a praktickými technikami, číst odbornou literaturu*“.<sup>220</sup>

Hlavním významem hodnocení kvality sociálních služeb je, že se tímto hájí zájmy klientů, aby jim nebyly poskytovány špatné služby.<sup>221</sup> Ale pokud chceme hodnotit sociální služby, tak musíme celý proces brát komplexně.<sup>222</sup> To znamená, že by nemělo jít jen o klienty (i když samozřejmě jsou to právě oni, komu chceme poskytovat kvalitní služby), ale mělo by být důležité také celkové fungování organizace, spolupráce mezi státem a organizací, spolupráce mezi dalšími organizacemi, spokojenost nejenom klientů a jejich rodin, ale také zaměstnanců, vytváření v organizaci pohody a přívětivého prostředí.

Organizace musí mít vytvořené průběžné hodnocení služeb a poskytování služeb pravidelně kontrolovat, při zjištění nedostatků ihned sjednávat nápravu. „*Kvalitní služba je sama o sobě zdrojem neustálého zlepšování*“.<sup>223</sup> Organizace, která chce vážně poskytovat kvalitní služby, se nesmí spokojit s jedním dobrým výsledkem a nesmí zanedbat kontrolu. Pracovníci této organizace si uvědomují, že je kvalita neustálý proces, kdy se musí stále zdokonalovat a vylepšovat. Ví, že mohou udělat chybu, ale tu si musí přiznat a napravit ji. Chápu, že je dobré získávat nové zkušenosti a nechají se poučit od

---

<sup>217</sup> Srov. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*, s. 96.

<sup>218</sup> Srov. *Tamtéž*, s. 96.

<sup>219</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 120.

<sup>220</sup> MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*, s. 52.

<sup>221</sup> Srov. *Kvalita v sociálních službách*, s. 2.

<sup>222</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 161.

<sup>223</sup> *Standardy kvality sociálních služeb*, s. 21.

jiných organizací a lidí. <sup>224</sup> Také si uvědomují, jak jsou oni a jejich osobnostní předpoklady pro sociální práci hodnotné.

**Osobnostní charakteristiky jsou pro vykonávání sociální práce rozhodně důležité, na tom se shodují i všichni dotázaní pracovníci. Vlastnosti, které chápou pracovníci jako hlavní, jsou empatie (to nejvíce), trpělivost, smysl pro humor, komunikativnost, dále otevřenost, flexibilita, vstřícnost, kreativita a odolnost vůči stresu.** Odpovědi sociálních pracovníků jsou ve shodě s teorií. S empatií souhlasí mnozí autoři, jako například Martin, který dále vyzdvihuje zdvořilost (na pracovišti panuje slušné chování a úcta). <sup>225</sup> Mlčák dále hovoří o interpersonálních dovednostech a schopnostech potřebných pro úspěšné rozhodování. <sup>226</sup> **Osobnostní předpoklady, které sociální pracovníci zmiňují, jsou důležité pro všechny sociální pracovníky a nejen pro ty, kteří pracují se seniory. Daly by se tedy vztáhnout všeobecně na pomáhající profese.**

V tomto ohledu je velmi důležité si uvědomit, že se organizace musí soustředit na zaměstnance, protože ti službu vytvářejí. <sup>227</sup> Kvalita se dá zvyšovat, když organizace zajistí kvalitní personál. <sup>228</sup> Zaměstnanci mají mít příslušné vzdělání a být dobře vyškoleni. <sup>229</sup> Organizace by měla svým zaměstnancům zajistit kvalitní školení, aby se mohli dále vzdělávat a aby mohli z čeho čerpat nové zkušenosti. Bohužel v tomto ohledu není kvalita dostatečně zajištěna, dotazované **organizace totiž neposílají své zaměstnance na kvalitní školení**, jak hodnotí dotázaní zaměstnanci.

Pracovníci se musí přizpůsobit těmto nárokům a kromě radosti z práce a schopnosti večitění se do druhého se musí dále rozvíjet ve své profesi. <sup>230</sup> Organizace musí pochopit, že zrovna v tomto ohledu by neměli na svých zaměstnancích šetřit a měli by jim dopřát kvalitní rozvoj ve své oblasti.

**Žádný sociální pracovník, se kterým jsem mluvila, není spokojen se svým finančním ohodnocením** a přitom sociální práce je velmi náročná profese, na kterou by se lidé měli připravit řádným studiem (nejen kurzem) a s náročností by mělo být spoje-

---

<sup>224</sup> Srov. ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online], s. 146.

<sup>225</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 162.

<sup>226</sup> Srov. MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*, s. 120.

<sup>227</sup> Srov. *Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online].

<sup>228</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 162.

<sup>229</sup> Srov. Tamtéž, s. 162.

<sup>230</sup> Srov. *Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele* [online].

no také odpovídající ohodnocení. <sup>231</sup> „Průměrný plat sociálních pracovníků je o 7700 nižší než u jiných vysokoškoláků, proti podnikatelské sféře se liší prý o 21.600 korun. Podle ministerstva tak mnozí pracovníci obor opouštějí.“ <sup>232</sup>

Co se týká otázky, zda je sociální práce v dnešní době společensky ceněna, na to už odpovědi tak jednoznačné nejsou. **Většina není spokojena ani s prestiží.** SPk6: „Rozhodně doceněna není a asi je to proto, že lidé mají představu o sociálním pracovníkovi jako takový „ouřada“, který jim zasahuje do života.“ Vykonávat profesi sociálního pracovníka není vůbec jednoduché, hlavně to může být někdy náročné na psychiku. **I přes veškerou náročnost nemá tato profese nikterak velký společenský status a veřejnost toto povolání vůbec neocení.** <sup>233</sup> Možná i z tohoto důvodu by pracovníci přemýšleli o změně profese, kde by měli více peněz a větší společenskou prestiž.

Příčin tohoto stavu může být více, ale určitě jednou z nich je, že tak důležité povolání jako je sociální práce by mělo mít přesně stanovené požadavky na jeho vykonávání a nemělo by to být tak benevolentní ohledně vzdělání. Sociálního pracovníka totiž mohou vykonávat lidé s jiným vzděláním než jen sociálním a to na prestiži této práce nepřibývá. <sup>234</sup>

Další možnou příčinou mohou být právě již několikrát zmiňované peníze. V této oblasti totiž opravdu moc peněz není. Organizace jsou nuceny propouštět a zbylí zaměstnanci mají poté mnoho práce s vyřizováním administrativy, která není brána moc důležitě. <sup>235</sup>

---

<sup>231</sup> Srov. *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)* [online].

<sup>232</sup> *MPSV navrhuje zvýšit od ledna platy v sociálních službách* [online].

<sup>233</sup> Srov. *Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)* [online].

<sup>234</sup> Srov. BEDNÁŘ, M. Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed nezaznamenala. *Sociální práce/Sociální práca*, s. 47-48.

<sup>235</sup> Srov. HNYKOVÁ, J. Anketa. *Sociální práce/Sociální práca*, s. 3 – 5.

- **H1: Sociální pracovníci hodnotí kvalitu v jejich organizaci průměrně – tedy jako dobrou, ale s možnostmi zlepšení.**
- **H2: Pracovníci si uvědomují svoji roli v kvalitě, jsou jejími přímými aktéry a příčinou zhoršené kvality v domovech pro seniory jsou viděni právě oni, a to převážně jejich osobnostní předpoklady.**
- **H3: Osobnostní předpoklady, které snižují kvalitu, jsou malá spokojenost a malá motivace pracovníků.**
- **H4: Základem proto, aby byl člověk „dobrý sociální pracovník“ je podle respondentů chtít tuto práci vykonávat a věřit, že to má smysl, cítit se při práci dobře, být spokojený a motivovaný.**
- **H5: Délka praxe negativně ovlivňuje spokojenost a motivaci pracovníků.**
- **H6: Osobnostní předpoklady, které respondenti zmiňují, se shodují s teorií a jsou důležité pro všechny sociální pracovníky, nehledě na cílovou skupinu.**

## ZÁVĚR

Touto prací jsem se snažila zdůraznit klíčové postavení sociálního pracovníka v kvalitě poskytovaných služeb a významnost jeho osobnostních předpokladů. Dotázaní pracovníci se shodují na tom, že osobnost sociálního pracovníka pro výkon tohoto povolání je důležitá a shodují se také na různých jeho předpokládaných vlastnostech. Mimo jiné se zmiňují o motivaci a spokojenosti. Dobře motivovaný a spokojený pracovník, kterého jeho práce baví a naplňuje, je podstatný základ dobře fungující organizace, která poskytuje kvalitní služby, ve které jsou klienti spokojeni a cítí se v ní jako doma. Takovýto pracovník se chce dále vzdělávat a chce se i sdružovat a snaží se o to, aby jeho práce byla více ceněna.

Cílem mé diplomové práce bylo zjistit, jak vnímají sociální pracovníci, kteří pracují v domovech pro seniory, kvalitu ve službách, ve kterých pracují, a zjistit roli pracovníků a jejich osobnostních předpokladů v této kvalitě. Myslím si, že cíl se mi podařilo naplnit. V šetření jsem zjistila, jak sociální pracovníci kvalitu hodnotí, jak si ji představují a co je pro ně v kvalitě jejich práce nejdůležitější. Svoji roli v kvalitě poskytovaných služeb vidí jako významnou a jejich osobnostní předpoklady jsou příčinou zhoršené kvality ve službách.

Jako jedna z dalších příčin zhoršené kvality v domovech pro seniory jsou uvedeny malé finanční prostředky. Pro špatné finanční hodnocení a nedostatek pracovníků, nevykonávají sociální pracovníci svoji práci tak kvalitně, jak by mohli. Nedostatek financí podle pracovníků snižuje kvalitu v oblastech vybavení, stravy, zájmů a výletů klientů, ale také ve školení, které jsou vinou nedostatku financí pro pracovníky omezeny. Od sociálních pracovníků je to zároveň alibistické. Berou to jako důvod, proč nemohou kvalitu dobře vykonávat.

Výstupy z mé práce budou využity prostřednictvím projektu GAJU. Dále může být moje práce inspirací pro další důkladnější zkoumání. Já jsem se zaměřila na kvalitativní metodu, ale myslím si, že by si tato problematika zaslouhovala prozkoumat i kvantitativně, kde by se mohly ověřit mé zjištěné hypotézy. Respondentů by bylo mnohem více a výsledky z tohoto výzkumu by se daly vztáhnout na celou Českou republiku.

Závěrem se tedy dá říci, že podobu a kvalitu organizace určuje na jedné straně stát, který vydává zákony a pravidla, a organizace se nimi musí řídit a musí je dodržovat.

Přispívá k tomu i sama společnost příslušného státu, která volbami dává důvěru některé ze stran, pokud se jí líbí její předvolební program a souhlasí s názorem strany, jak má politika a zákony v daném státě vypadat. Toto jsou však jen nepřímí činitelé, ti přímí jsou právě zaměstnanci, kteří se zákonům musí přizpůsobit a dávají sociální práci konečný obraz a to hlavně tou jejich samotnou praxí.<sup>236</sup>

---

<sup>236</sup> Srov. ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací. *Caritas et veritas*, s. 30.

## Seznam použitých zdrojů

### Časopisecké publikace a články:

BEDNÁŘ, M. Problematika etablování profese sociálních pracovníků posun vpřed neznamenala. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, roč. 9, č. 3, s. 47-48. ISSN 1213-6204.

BURYOVÁ, I. Věnovat pozornost problémům a zájmům sociálních pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP. 3/2009, s. 43 – 44. ISSN 1213-6204.

ELICHOVÁ, M. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací. *Caritas et veritas*, 2011, roč. 1, č. 1, s. 30.

HNYKOVÁ, J. Anketa. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP. 4/2013, s. 3 – 5. ISSN 1213-6204.

HRDÁ, J. Inspekce, standardy kvality sociálních služeb a klecová lůžka. *Můžeš*, 2005, roč. 54, č. 2, s. 3 – 4.

CHYTIL, O. Důsledky modernizace pro sociální práci. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP. 4/2007, s. 64-71. ISSN 1213-6204.

RŮŽIČKOVÁ, D., MUSIL, L. Hledají sociální pracovníci kolektivní identitu. *Sociální práce/Sociálna práca*. Brno: ASVSP. 3/2009, s. 79-92. ISSN 1213-6204.

ŠTEFAN, S., BÍLÁ, M. Standardy v Královéhradeckém kraji. *Zpravodaj AÚSP*, 2004, roč. 6, č. 2, s. 4.

ZDENĚK, K. V táboře bylo horko. *Sociální služby*, 2009, roč. 11, č. 5, s. 6 – 7.

### Internetové zdroje:

*Analýza kvality služeb pro sektor průvodců* [online]. Praha: Mag Consulting, 2004, poslední aktualizace 29. 8. 2013 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.mmr.cz/getmedia/8b4143ac-9b65-46a8-b607-733a810bc82c/Analýza-kvality-sluzeb-pro-sektor-pruvodcu>>.

ČÁMSKÝ, P., KRUTILOVÁ, D., SEMBDNER, J., SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb* [online]. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, poslední aktualizace 30. 9. 2008 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <[http://www.csspraha.cz/users\\_data/file/manual-standardy-kvality.pdf](http://www.csspraha.cz/users_data/file/manual-standardy-kvality.pdf)>.



*Doprovodný text k pracovnímu dokumentu odborného kolegia pro tvorbu věcného záměru zákona o sociálních pracovnících a profesní komoře (profesní zákon)* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2014, poslední aktualizace 1. 1. 2014 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://socialniprace.cz/aktuality.php?clanek=90>>.

*Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2010, poslední aktualizace 8. 10. 2010 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<[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)>.

HABART, P. *Týrání a zanedbávání seniorů v zařízeních ústavní péče v České republice* [online]. 2007, poslední aktualizace 2. 1. 2009 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://www.cspv.cz/dokumenty/kongres2006/HP%2013/Pavel%20Habart.pdf>>.

*Guidance on meeting the standards* [online]. Newcastle upon Tyne: Care Quality Commission, 2014 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://www.cqc.org.uk/organisations-we-regulate/registered-services/guidance-meeting-standards>>.

*Komparace služeb sociální péče o seniory* [online]. Praha: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, o. s., 2010, poslední aktualizace 10. 11. 2010 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<[http://www.apsscr.cz/files/projekty/island\\_komparace.pdf](http://www.apsscr.cz/files/projekty/island_komparace.pdf)>.

KOVÁŘ, J. *SLA – kvalita služeb* [online]. Praha: jirikovar.cz, 2012, poslední aktualizace 18. 3. 2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://jirikovar.cz/index.php/internet-a-datove-site/datove-site/10-sla-kvalita-sluzeb>>.

*MPSV navrhuje zvýšit od ledna platy v sociálních službách* [online]. Praha: Český rozhlas, 1996, poslední aktualizace 8. 10. 2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://www.radio.cz/cz/rubrika/zpravy/mpsv-navrhuje-zvysit-od-ledna-platy-v-socialnich-sluzbach>>.

*Olomoučtí psychologové hledají vztah mezi tvořivostí, empatií a systemizací* [online]. Olomouc: Katedra psychologie, Filosofické fakulty UP, 2013, poslední aktualizace 19. 12. 2013 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://psych.upol.cz/verejnosti-a-mediim/olomoucti-psychologove-hledaji-vztah-mezi-tvorivosti-empatii-a-systemizaci/>>.

*Projekt značka kvality v sociálních službách* [online]. Tábor: IRESOFT s.r.o., 2011 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<<http://www.znackakvality.info/manual-zq/projekt/>>.

*Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2012, poslední aktualizace 15. 2. 2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW:

<[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1394020546862\\_1&zak=&zaok=&sd=domovy+pro+seniory](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1394020546862_1&zak=&zaok=&sd=domovy+pro+seniory)>.

*Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2009, poslední aktualizace 26. 10. 2009 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

*Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, poslední aktualizace 1. 7. 2008 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss\\_final\\_web.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf)>.

*Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008, poslední aktualizace 1. 10. 2008 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.

*Zásady OSN pro seniory* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2005, poslední aktualizace 11. 5. 2005 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/1111>>.

*Značka kvality v sociálních službách* [online]. Tábor: IRESOFT s.r.o., 2011 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <<http://www.znackakvality.info/>>.

*Zvýší se někdy platy v sociálních službách?* [online]. Praha: MAFRA, 1999, poslední aktualizace 9. 10. 2013 [cit. 2014-03-29]. Dostupné na WWW: <<http://stavrev.blog.idnes.cz/c/365775/Zvysi-se-nekdy-platy-v-socialnich-sluzbach.html>>.

### **Monografické publikace:**

ARNOLDOVÁ, A. *Vybrané kapitoly ze sociálního zabezpečení. II. část – Sociální pomoc a sociální služby*. Praha: Karolinum, 2011. 600 s. ISBN 978-80-246-1852-4.

*Diskusní materiál k východiskům dlouhodobé péče v České republice*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2010. 83 s. ISBN 978-80-7421-021-1.

GULOVÁ, L. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Grada Publishing a.s., 2011. 208 s. ISBN 978-80-247-3379-1.

HAŠKOVCOVÁ, H. *Sociální gerontologie aneb senioři mezi námi*. Praha: Galén, 2012. 194 s. ISBN 978-80-7262-900-8.

HAVRDOVÁ, Z., ŠMÍDOVÁ, O., ŠAFR, J., ŠTĚGMANNOVÁ, I. a kol. *Organizační kultura v sociálních službách jako předmět výzkumu*. Praha: FHS UK, 2011. 206 s. ISBN 978-80-87398-15-9.

HROZENSKÁ, M. a kol. *Sociálna práca so staršími ľuďmi a jej teoreticko-praktické východiská*. Martin: Osveta, spol. s r. o., 2008. 180 s. ISBN 978-80-8063-282-3.

HROZENSKÁ, M., DVOŘÁČKOVÁ, D. *Sociální péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. 191 s. ISBN 978-80-247-4139-0.

HUDÁKOVÁ, A., MAJERNÍKOVÁ, L. *Kvalita života seniorů v kontextu ošetrovatelství*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2013. 115 s. ISBN 978-247-4772-9.

IMAI, M. *Gemba Kaizen. Řízení a zlepšování kvality na pracovišti*. Praha: Computer Press, a.s., 2005. 314 s. ISBN 80-251-0850-3.

KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.

KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008. ISBN 978-80-254-3427-7.

*Kvalita v sociálních službách*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2001. 40. s. ISBN 80-86552-16-0.

MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory. Řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: GALÉN, 2007, 176 s. ISBN 978-80-7262-499-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. 570 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 380 s. ISBN 80-7178-548-2.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2011. 200 s. ISBN 978-80-262-0041-3.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

MATOUŠEK, O. *Ústavní péče*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995. 138 s. ISBN 80-85850-08-7.

MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. Praha: NRZP ČR, 2007. 64 s. ISBN 80-903640-9-8.

MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. Praha: VCIZP, 2008. 223 s. ISBN 80-903658-1-7.

MLČÁK, Z. *Profesní kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2005. 350 s. ISBN 8073681293

MUSIL, L., HUBÍKOVÁ, O., KUBALČÍKOVÁ, K., HAVÍKOVÁ, J. *Působení politiky sociálních služeb na kulturní poskytování osobních sociálních služeb ve vybrané OSS. Zpráva z první fáze výzkumu*. Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006. 71 s. ISBN: 80-87007-22-0.

MÜHLPACHR, P., BARGEL, M. *Senioři z pohledu sociální pedagogiky*. Brno: Institut mezioborových studií, 2011. 146 s. ISBN 978-80-87182-21-5.

RHEINWALDOVÁ, E. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada Publishing, 1999. 88 s. ISBN 80-7169-828-8.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.

*Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 24 s. ISBN 80-86552-23-3.

*Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Jihočeského kraje*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007. 138 s. ISBN 978-80-86708-48-5.

ŠMOLÍKOVÁ, T. *Kvalita sociálních služeb x inspekce kvality*. In Současnost a perspektiva sociální péče ve společnosti 21. století. Soubor příspěvků vydaných při příležitosti 3. mezinárodního semináře. Litomyšl: 2009. 100 s. ISBN není.

TOMEŠ, I. A kol. *Sociální správa*. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

VENGLÁŘOVÁ, M. *Problematické situace v péči o seniory. Příručka pro zdravotnické a sociální pracovníky*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. 96 s. ISBN 978-80-247-2170-5.

VOJNAR, V. *Služby sociální péče*. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2001. 87 s. ISBN neuvedeno.

*Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 112 s. ISBN 80-86552-45-4.

ŽIŽLAVSKÝ, M. *Metodologie pro sociální politiky a sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2003. ISBN 80-210-3110-7.

### **Zákony a vyhlášky:**

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., O sociálních službách

## Seznam příloh

Příloha I	Vyhláška 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006
Příloha II	Principy kvality Ministerstva práce a sociálních věcí
Příloha III	Kritéria kvality podle Ministerstva práce a sociálních věcí
Příloha IV	Výhody a nevýhody standardů kvality sociálních služeb
Příloha V	Postoje ke standardům kvality sociálních služeb
Příloha VI	Zásady OSN pro seniory
Příloha VII	Hodnocené oblasti podle Značky kvality

## Příloha I

### Vyhláška 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006

„Podle vyhlášky 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou v Domovech pro seniory poskytovány tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování a úklid
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob)
- f) sociálně terapeutické činnosti – jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
- g) aktivizační činnosti (volnočasové a zájmové aktivity, pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností)
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů).“<sup>237</sup>

---

<sup>237</sup> Vyhláška 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

## Příloha II

### Principy kvality Ministerstva práce a sociálních věcí

Principy kvality Ministerstva práce a sociálních věcí jsou „*místní dostupnost, veřejná a informační přístupnost, cenová dostupnost, zaměřenost na osobu, komplexnost, kontinuálnost a orientace na výsledky*“.<sup>238</sup>

- Místní dostupnost – služba by měla být klientovi a také jeho rodině dostupná. Zde je myšlena dostupnost místní, tzn., měla by být například ve městě, na které je klient zvyklý nebo alespoň v jeho okolí.
- Veřejná a informační přístupnost – klienti i jejich blízcí by měli být o službě dobře informováni a neměli by jim být zatajovány žádné informace.
- Cenová dostupnost – cena by zde měla být uspokojivá a měla by odpovídat poskytovaným službám. A těm osobám, které si sociální služby nemohou dovolit, by měly být poskytovány zdarma.
- Zaměřenost na osobu – v sociálních službách by ten nejdůležitější měl být vždy klient, protože právě kvůli němu a pro něj jsou sociální služby poskytovány. Organizace by ale neměly být zaslepené a měly by pružně reagovat na různé situace a také různé klienty. Každý člověk může mít různé potřeby (ty se v průběhu života také mohou měnit), je ovlivňován různými motivy, má různé zvyky a různé fyzické a intelektuální předpoklady. Klienti mohou mít různou víru, pocházet z různých kultur a různých sociálních prostředí. Organizace na vše musí být připraveny.
- Komplexnost – organizace by svým klientům měly poskytovat komplexní péči, která uspokojí všechny potřeby svých klientů.
- Kontinuálnost – sociální služby se mohou u různých klientů poskytovat různě dlouhou dobu, ale předpokládá se, že zde bude určitá návaznost a že budou služby reagovat na měnící se potřeby. Klient by měl mít jistotu, že bude mít zajištěny služby po dobu, kdy je bude potřebovat a služba nebude přerušena.
- Orientace na výsledky – výsledkem zde není nějaký výrobek, ale je to změna v klientově životě a ta změna by měla být k lepšímu. Služba by měla být pro klienta přínosem. V sociálních službách totiž jde o podporu kvality života klienta.<sup>239</sup>

---

<sup>238</sup> Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb [online].

<sup>239</sup> Srov. Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb [online].

## Příloha III

### Kritéria kvality podle Ministerstva práce a sociálních věcí

- Klienti a jejich rodiny by měli být velmi dobře informováni o poskytované službě. V jakém rozsahu je služba poskytována a také zda má nějaká omezení. Tyto informace by měly obsahovat i nezávislé studie a nejen hodnocení dané organizace.
- Služby by měly být transparentní a otevřené a klienti by měli mít možnost podat stížnost.
- Organizace by měly mít nastavené takové mechanismy, aby nemohlo docházet k tělesnému, psychickému nebo finančnímu zneužívání.
- Organizace musí zajistit dobře proškolený personál, který bude dodržovat lidská práva klientů, nebude klienty znevýhodňovat, bude se snažit klienty zapojovat do komunity a bude poskytovat kvalitní služby. Zaměstnancům by mělo být poskytnuto neustálé vzdělání a další školení a kurzy.
- Dalším kritériem je určitě zajištění mlčenlivosti o citlivých údajích a osobních údajích o klientech.
- Klienti by měli mít možnost podílet se na spolořozhodování o důležitých věcech, které se týkají služby.
- Organizace by měly spolupracovat s dalšími organizacemi, které souvisejí se sociální prací.
- Organizace by se měly věnovat spokojenosti klientů a tu také zjišťovat.<sup>240</sup>

---

<sup>240</sup> Srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb* [online].



## Příloha IV

### Výhody a nevýhody standardů kvality sociálních služeb

Zastánci standardů za jejich dobré stránky vidí:

- Standardy pomáhají klientům, aby si mohli lépe vybrat takovou službu a organizaci, která se pro ně skutečně hodí, mohou pomocí standardů částečně posuzovat kvalitu jednotlivých organizací stejného typu. Standardy klientům vlastně řeknou, na jakou kvalitu mají opravdu nárok a co mohou očekávat. Standardy pomáhají zvýšit informovanost klientů a jejich rodin.
- Díky standardům se organizace více snaží udržet na trhu (standardy jsou regulátorem trhu v sociálních službách) a nutí je to nabízet opravdu kvalitní služby.
- Standardy nutí organizace, aby se opravdu zaměřily na klienta a na jeho práva a důstojnost. Standardy vlastně podporují práva klientů.<sup>241</sup>
- Standardy způsobily, že se organizace zaměřují na konkrétní klienty, na jejich osobní cíl a věnují se každému individuálně.
- Organizacím se otevřely nové možnosti, jako jsou granty a dotace od Evropské unie.<sup>242</sup>

Odpůrci za jejich špatné stránky vidí:

- Standardy nezohledňují různorodé potřeby klientů v různých stupních závislosti na péči. Ve standardech nejsou vyjádřeny odlišné potřeby klientů samostatných od těch odkázaných na lůžku.
- Standardy by se měly více snažit nastolit stejná pravidla pro všechny i v otázkách financí, aby nedocházelo k tomu, že poskytovatel domova pro seniory může v jednom kraji pobírat třikrát více ze státní dotace než podobná organizace v jiném kraji.<sup>243</sup>
- Zákon sice stanovuje povinnost standardy vytvořit a řídit se jimi, ale organizace mnohdy nemají na toto možnosti a dostatečnou podporu. Nestačí jen standardy zformulovat, jde o celkové zlepšení organizace, o vzdělávání pracovníků, zveřejnění informací o sobě a na to často organizace nemají prostředky.<sup>244</sup>
- Jednou z nevýhod je také viděno to, že jednotlivá kritéria mají při hodnocení úplně stejnou váhu.<sup>245</sup> Potom může dojít k tomu, že to, zda má organizace zpracována vnitřní pravidla pro vedení dokumentace o klientech má stejnou váhu jako to, jak řeší stížnosti nebo zda dodržují jejich základní práva.
- Hodně obav se týká také inspekce kvality (předpojatost, neobjektivnost, střet zájmů atd.)
- Je mnoho zaměstnanců standardům nerozumí a potřebují k tomu pomoc.
- Obecnost kritérií je vedena jako výhoda, ale zároveň jako velký problém. Organizace totiž nemusí udělat takové zásadní změny a svoji rutinní praxi si jen trochu přizpůsobit. Nebo organizace mohou mít standardy opravdu jen na papíře a praxe vypadá poté jinak. Standardy by také měly být konkrétnější, co se týká prostředí a technického vybavení.<sup>246</sup>
- To že jsou standardy vytvořeny obecně je problém také v personální sféře, mělo by to být více individuální, aby nemohlo dojít k situaci, kdy organizace sice splňuje standardy, ale s ohledem na okruh klientů to dostačující není.<sup>247</sup>
- Problémem je také velká administrativa, která je se standardy spojená, což sebou nese riziko, že se zaměstnanci pro zvýšení práce nebudou moci tolik věnovat klientům, anebo se bude muset rozšířit personál, což ovšem přináší větší finanční zátěž.<sup>248</sup>

<sup>241</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 74 – 75.

<sup>242</sup> Srov. Tamtéž, s. 44 – 45.

<sup>243</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*, s. 29.

<sup>244</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 80 – 81.

<sup>245</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*, s. 161.

<sup>246</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 45 – 46.

<sup>247</sup> Srov. MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*, s. 29 – 30.

<sup>248</sup> Srov. MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 75.

## Příloha číslo V

### Postoje ke standardům kvality sociálních služeb

- Oni to (standarty) ještě nezrušili? *Ředitelka pobytového zařízení sociální péče*
- Nejsou peníze na nic a my budeme vyhazovat na nějakou akreditaci. *Ekonom DD*
- Zavádění standardů v nynějších podmínkách je jako používání dopravních značek v poli, kudy ještě nevede silnice. *Specialista na péči o seniory*
- Mnoho lidí se za velké peníze (pro sebe) zabývá touto problematikou, prosazujíc svůj názor, bez souvislosti, bez hlubších zkušeností a znalostí přímo z terénu. *Pracovnice zařízení sociálních služeb*
- Bude se o všem hodně psát, ale jinak se moc nic nezmění. *Pracovnice zařízení sociálních služeb*
- Hodnotitelé se ani pořádně po ústavu neprošli. Jak můžou za tři dny zhodnotit naši patnáctiletou práci? *Ředitel DD*
- Zřizovatel si to na nás objednal a hodně mi vadilo, že jsem nevěděl, co tím zamýšlí. Po hodnocení se z jeho strany nic nestalo – vůbec nic... *Ředitel DD po roce od dobrovolné inspekce*
- Vytýkali jedné sestře, že vešla do pokoje klienta a nezaklepala. Zjišťovali, zda jsou dodržována všechna práva klientů a jestli jsou jim poskytovány všechny výhody. Klienti říkali, že nás kritizují, že sestry neklepou a že klienty nezdraví, ale z nich nás taky nikdo nepozdravil. *Pracovnice zařízení péče prošlého auditem*
- Aby byla možnost výměny praktických zkušeností a ze standardů se nestala jen papírová vojna! *Pracovnice v přímé péči*
- Někde je standard zlatá klika, někde dřevěná klika, někde je standard položit klienta do postele a dát mu jen jídlo a teplo, někde s ním dělají rehabilitaci a nabízejí mu volnočasové aktivity. *Pracovník krajského úřadu*
- Řeka poteče, ať se nám to líbí, nebo ne. Moudrý je ten, který dokáže porozumět jejímu toku a plně využít její přínosné energie. *Odborník v oblasti sociální práce*
- Deset let jsme něco budovali a někdo přijde a řekne, že je to všechno špatně. *Ředitelka DD*
- Hodnocení jsem obřečela, ale dneska jsem ráda, že proběhla... *Ředitelka ÚSP po šesti měsících od hodnocení při setkání s hodnotiteli*
- Hodnocení pro nás bylo hodně těžké... Ještě teď mám z toho bolení břicha... Už ale přemýšlíme, co se dá změnit... *Ředitel DD po třech měsících od hodnocení*
- Naše standardy kvality není třeba tolik démonizovat, protože se týkají spíše pracovních postupů a metod a nemají přímý dopad na investiční výstavbu v oblasti sociálních služeb. *Pracovník MPSV<sup>249</sup>*

---

<sup>249</sup> MÁTL, O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*, s. 66 – 69.

## Příloha VI

### Zásady OSN pro seniory

Tyto zásady vytvořila OSN dne 16. prosince 1991. OSN tímto nabádá státy, aby tyto zásady zakomponovali do svých zákonů a aby je společnost a také organizace poskytující sociální služby pro seniory dodržovaly. Bylo vytvořeno 18 zásad, které jsou zahrnuty v pěti okruzích, jsou to: „*nezávislost seniorů, zařazení do společnosti, péče, seberealizace, důstojnost*“.<sup>250</sup>

- **Nezávislost seniorů** – zde patří zajištění patřičného ubytování, stravy, ošacení a zdravotní péče pro seniory, dále by se měl seniorům zprostředkovávat nějaký příjem nebo práce, senioři by měli mít možnosti se dále vzdělávat (př. celoživotní vzdělávání), senior má právo žít pro něj v bezpečném prostředí a měl by mít možnost setrvat ve svém domově, dokud to jde.
- **Zařazení do společnosti** – všichni by se měli snažit neustále seniora zapojovat do společenského dění, do dobrovolnických programů (pokud senior chce), senioři se dále mohou sdružovat do hnutí nebo asociací.
- **Péče** – senioři by se měli radovat z prospěchu, které mu mohou přinášet kulturní hodnoty společnosti, seniorům se poskytuje základní zdravotní péče, seniorům se také poskytují další služby – sociální, právní. Seniorům má být dále zajištěno bezpečí a ochrana. Seniorům by se měla poskytovat kvalitní péče, která respektuje jejich důstojnost, potřeby a práva.
- **Seberealizace** – senioři mohou pořád rozvíjet své schopnosti, vzdělávat se, účastnit se kulturního dění atd.
- **Důstojnost** – společnost by se měla k seniorům chovat důstojně, neměli by být zneužíváni a zanedbáváni.<sup>251</sup>

---

<sup>250</sup> *Zásady OSN pro seniory* [online].

<sup>251</sup> Srov. *Zásady OSN pro seniory* [online].

## Příloha VII

### Hodnocené oblasti podle Značky kvality

Při hodnocení je možno dosáhnout nejvíce 1020 bodů (z toho 20 bodů je odměna za něco navíc), dále je zde pět oblastí, kde každá je bodována různě podle důležitosti oblasti podle klientů. Hodnocené oblasti:

- 1) Ubytování – je důležité jaké je zde bydlení, jaké mají klienti možnosti v pokojích, dále společenské prostory a určité služby, jaké jsou zde poskytovány (maximálně 235 bodů).
- 2) Stravování – zde se boduje, zda mají klienti na výběr z více jídel (pití), zda je zde strava zdravá, kvalitní, jak se zde klienti stravují, v jakém čase, zda si to mohou určovat sami atd. (maximálně 185 bodů).
- 3) Kultura a volný čas – zde je důležité, jestli má klient v domově nějaké kulturní vyžití, program atd. Zda se zaměstnanci snaží svým klientům poskytnout případně další vzdělání, rozvíjejí s nimi některé dovednosti. Body dostává domov také za to, pokud k nim například pravidelně dochází farář atd. (maximálně 118 bodů).
- 4) Partnerství – v této oblasti se hodnotí, zda je s klienty zacházeno jako se samostatnými a autonomními lidmi, zda je služba poskytovaná na základě spolupráce a klienti mají možnost volby, boduje se také míra individuálního přístupu k jednotlivým klientům (maximálně 224 bodů).
- 5) Péče – je zde míněna péče ošetrovatelská, ale také sociální (maximálně 238 bodů).<sup>252</sup>

---

<sup>252</sup> Srov. *Projekt značka kvality v sociálních službách* [online].

## ABSTRAKT

VALIŠOVÁ, L. *Sociální pracovník a jeho pohled na kvalitu v domovech pro seniory*. České Budějovice 2014. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce M. Elichová.

**Klíčová slova:** kvalita, kvalita ve službách, kvalita života, domov pro seniory, standardy kvality sociálních služeb, spokojenost klientů, sociální pracovník, osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Práce se zabývá osobností sociálního pracovníka a jeho pohledem na kvalitu v domově pro seniory, ve kterém pracuje. V první části se obecně zabývám kvalitou, dále jaké problémy přineslo domovům pro seniory zavádění kvality, také z jakých pohledů se dá kvalita hodnotit, a končím hodnocením kvality právě z pohledu sociálních pracovníků.

Druhou část věnuji výzkumnému šetření, které jsem osobně provedla pomocí rozhovoru se sociálními pracovníky, kteří pracují v domovech pro seniory, a výsledky poté porovnávám s teorií.

## **ABSTRACT**

Social worker and his view of quality in homes for the elderly

**Keywords:** quality, quality of services, quality of life, retirement homes, social services quality standards, client satisfaction, social worker, personality traits of a social worker.

This thesis focuses on the personality of social workers and their view of the quality of the nursing home in which they work . The first part is generally concerned with quality, problems caused by the quality implementation, different views of quality evaluation and finally with quality evaluation by social workers themselves.

The second part is dedicated to research performed by interviewing the social workers working in retirement homes and subsequently comparing the results with the theory.