

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

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Interpretace a přístup sociálních pracovníků k standardům  
kvality sociálních služeb**

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

**Autorka práce: Bc. Anna Sýkorová**

**Studijní obor: Etika v sociální práci**

**Ročník: 2., prezenční**

**2014**

### **Diplomová práce v nezkrácené podobě**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění, souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Dne 24. 3.2013

.....  
Anna Sýkorová

„Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Markétě Elichové, Ph.D., za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Chci poděkovat za její čas věnovaný této diplomové práci. Také chci poděkovat Mgr. Martině Sýkorové, za pomoc, cenné rady a podporu, jež mi poskytla při vzniku této práce.“

## OBSAH

Úvod.....	7
1. Současná situace v oblasti sociálních služeb a její determinanty .....	10
1.1. Kvalita života .....	10
1.2. Sociální služby jako zvyšování kvality života uživatelů služeb.....	12
1.3. Východiska sociálních služeb .....	16
1.4. Sociální služby v ČR před rokem 2007.....	18
1.5. Vznik Standardů kvality sociálních služeb v ČR a zákon o sociálních službách.....	19
2. Standardy kvality sociálních služeb a jejich doporučená interpretace.....	22
2.1. Druhy Standardů kvality sociálních služeb.....	22
2.2. Popis vybraných aktuálně platných standardů vztahujících se k tématu ochrany práv uživatelů sociálních služeb.....	24
2.3. Evropské standardy kvality sociálních služeb.....	26
2.4. Revize standardů kvality sociálních služeb – projekt MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb .....	27
2.4.1. Návrh nového znění standardů kvality sociálních služeb .....	28
2.5. Současná situace a chystané změny .....	31
2.6. Aktuální podoba standardů kvality SS a její srovnání s podobou z roku 2002.....	32
3. Ochrana lidských práv ve Standardech kvality sociálních služeb .....	34
3.1. Lidská práva uživatelů služeb .....	35
3.2. Jak standardy chrání práva uživatelů.....	38
3.3. Jak zajistit, aby se teoretická ochrana práv klientů odehrávala i v praxi? Návrhy respondentů.....	40
3.4. Jak ochranu práv uživatelů vnímají sociální pracovníci .....	42
4. Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke Standardům kvality sociálních služeb.....	46
4.1. Příprava výzkumu, metodologie, sběr dat.....	46
4.1.1. Téma, předmět, cíl výzkumu a výzkumné otázky .....	46
4.1.2. Teoretický základ: Stav řešení problematiky.....	47

4.1.3.	Odborné pojmy .....	48
4.1.4.	Metoda výzkumu a analýzy dat .....	49
4.1.5.	Otázky rozhovoru a jejich zdůvodnění .....	50
4.1.6.	Demografické údaje .....	52
4.1.7.	Možné zdroje a rizika zkreslení dat .....	52
4.1.8.	Sběr dat .....	54
4.2.	Analýza dat.....	55
4.2.1.	Demografické údaje .....	55
4.2.2.	Kódování rozhovoru .....	58
4.2.3.	Kategorizace kódů a jejich analýza.....	59
4.2.3.1.	Otázka č. 1. Jak jste byl zapojen do zavádění SQSS do praxe Vaší organizace? .....	60
4.2.3.2.	Otázka č. 2. Jak realizujete metodiky dle SQSS v praxi? .....	62
4.2.3.3.	Otázka č. 3. V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci?.....	64
4.2.3.4.	Otázka č. 4. Proč si myslíte, že SQSS vznikly? .....	66
4.2.3.5.	Sociální pracovníci na úřadě .....	69
4.2.3.6.	Otázky č. 5, 6 a 7 .....	71
5.	Další metody zvyšování kvality sociálních služeb v ČR.....	73
5.1.	Zvyšování kvality sociální služby: standard č. 15.....	73
5.2.	Využití příkladu dobré praxe.....	74
5.2.1.	Značka kvality v sociálních službách.....	74
5.2.2.	Cena kvality v sociální péči .....	75
5.3.	Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách .....	75
5.4.	Programy zjišťování a hodnocení kvality .....	76
5.5.	Další modely a metody řízení a měření kvality.....	76
6.	Diskuze.....	77
7.	Závěr .....	92
8.	Seznam použitých zdrojů .....	96

9.	Seznam příloh .....	103
10.	Přílohy.....	103
10.1.	Příloha č. 1. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.....	103
10.2.	Příloha č. 2. Otázky rozhovoru Ochrana práv uživatelů služeb ve SQSS .....	107
10.3.	Příloha č. 3. Otázky rozhovoru a demografické údaje Přístup a interpretace SPk ke SQSS	110
10.4.	Příloha č. 4. Kódový klíč a vysvětlení kódů.....	113
10.4.1.	Kódové zkratky: .....	114
10.4.2.	Vysvětlení vybraných kódů.....	115
<b>11.</b>	<b>Abstrakt</b> .....	<b>116</b>
12.	Abstract.....	116

## Úvod

Téma práce jsem si vybrala, protože jsem se během svého studia na Teologické fakultě JU se standardy kvality sociálních služeb<sup>1</sup> setkala pouze v rámci plnění odborných praxí a zjistila jsem, že v rámci různých pracovišť panují ke standardům velice odlišné přístupy a názory na ně. Čím více jsem během svého studia absolvovala odborných praxí, tím více jsem se pozastavovala nad tím, jak je možné, že dnes, 7 let od zavedení ze zákona povinných standardů kvality, je kvalita poskytovaných služeb v různých zařízeních natolik odlišná. Poprvé jsem se se standardy setkala v Diagnostickém ústavu sociální péče pro lidi s mentálním postižením, kde mne zaujalo, že měli ve standardech a metodikách na velice dobré úrovni zpracovanou alternativní a augmentativní komunikaci s uživateli služeb a především zjišťování potřeb nekomunikujících uživatelů služeb. V tomto zařízení mne velice oslovila kvalita zpracování metodik na základě nejnovějších poznatků z oblasti komunikace a jejich opravdové využití v praxi, kterého jsem byla několikrát svědkem. Se standardy kvality jsem se setkala také v rámci své dlouhodobé dobrovolnické činnosti v denním stacionáři pro dospělé lidi s mentálním a kombinovaným postižením. V tomto zařízení mají velice prakticky zpracované standardy, jsou jednoduché a jasné, nezatěžují pracovníka administrativně a nebrání práci s klientem, svým způsobem je taková koncepce standardů geniální a jsem přesvědčená o tom, že by zařízení mohlo fungovat jako příklad dobré praxe v této oblasti a skupině klientů. S velmi negativním postojem ke standardům kvality jsem se setkala v zařízení sociálních služeb pro seniory, kde standardy jsou pouze „na papíře“, zaměstnanci s nimi nejsou ani seznámeni, ani ztotožnění, metodiky nejsou funkční ani přenositelné do praxe, v zařízení se vyskytují rizikové situace z hlediska ochrany práv uživatelů, není zajištěna komunikace s budoucím uživatelem při sjednávání a uzavírání smlouvy a individuální plánování je naprosto nefunkční a uměle zaznamenané bez vědomí uživatele. V zařízení tedy standardy kvality opravdu nefungují a i přes snahu sociální pracovnice je situace velmi tristní.

Tento fakt rozporu fungování standardů kvality v různých zařízeních, včetně rozporu v přístupu a interpretaci standardů, mne vedl k zájmu o toto téma. Vzhledem k tomu, že v rámci studia jsme standardy kvality teoreticky neprobírali<sup>2</sup>, setkávala jsem se se standardy kvality pouze v rámci své odborné praxe, při studiu nebo v rámci dobrovolnické činnosti. Po dobu svého studia jsem navštívila mnoho organizací, setkala jsem se v praxi s mnoha standardy kvality, s mnoha

---

<sup>1</sup>Pozn. A. S.: Pokud budu dále v textu používat pojem „standardy kvality,“ je tím myšleno standardy kvality sociálních služeb, pokud není výslovně uvedeno jinak.

<sup>2</sup>Pozn. A. S.: Předmět zaměřený na standardy kvality se vyučuje až v posledním semestru navazujícího magisterského studia oboru *Etika v sociální práci*.

metodikami a měla jsem možnost po přečtení standardů srovnávat skutečnou situaci v zařízení s tím, co je uvedeno na papíře. Jak jsem naznačila výše, rozdíly byly někdy obrovské. Velice mne zajímalo, jak je možné, že jedny a ty samé zákonem dané standardy můžou v různých zařízeních mít natolik odlišnou funkčnost. Zjistila jsem, že to, jak budou standardy kvality v zařízení implementovány a nakolik budou funkční, záleží z velké části na sociálním pracovníkovi, jeho profesionalitě a odbornosti. Sociální pracovník je dle mých zkušeností z praxe a dobrovolnictví v zařízeních většinou ten, kdo má standardy na starosti a může jejich výslednou podobu a funkčnost velmi ovlivňovat. Rozhodla jsem se ve své diplomové práci zaměřit právě na toto téma, jednak z výše popsaného důvodu a jednak proto, že jsem si chtěla rozšířit své dosavadní znalosti o standardech kvality.

Od března jsem zapojena do projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H „*Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*“, kde mám na starosti oblast věnující se standardům kvality. Tato účast v projektu mne velmi motivovala k dalšímu zájmu o téma přístupu a interpretace standardů kvality (SQSS) sociálními pracovníky a díky projektu jsem měla možnost pro potřeby této práce využít data z uskutečněného výzkumného šetření.

Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb je téma, které dosud nebylo v rámci ČR komplexně zpracováno včetně dat získaných rozhovory se sociálními pracovníky, ačkoliv je to téma pro současnou sociální práci dosti zásadní, vzhledem k chystané inovaci standardů kvality a očekávané sociální reformě. Zjištění interpretace a přístupu sociálních pracovníků k SQSS by mělo být východiskem pro případné inovační změny. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) v rámci svého projektu inovace zjišťuje názory a postoje sociálních pracovníků ke konkrétním standardům kvality tak, že se pracovníci mohou vyjádřit k navrhovaným změnám standardů kvality. Bohužel, všechny získané názory jednotlivých pracovníků nejsou nikde publikovány, pouze některé vybrané jsou přiřazeny jako komentář k návrhům inovací. K mému pojetí tématu se koncepčně blíží publikace Mátla a Jabůrkové *Kvalita péče o seniory*, kdy cílem jejich výzkumného šetření bylo definovat, co řízení kvality napomáhá a brání a navrhnout možná zlepšení. Tato publikace pro mne byla inspirací a její obsah byl velmi užitečný, ačkoliv tematicky se zaměřují na jinou oblast standardů kvality než autoři.

Cílem práce je zjistit interpretaci a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb, jak z hlediska žité praxe, tak z hlediska individuálního pojetí a chápání samotnými pracovníky, práce se věnuje také interpretaci a přístupu sociálních pracovníků k ochraně práv uživatelů ve standardech kvality. Práce má popsat a zmapovat teoreticky stav řešení problematiky vztahující se k standardům kvality z různých hledisek a současnou situaci v dané



oblasti. Součástí práce je také empirický výzkum dané problematiky, který zjišťuje interpretaci a přístup konkrétních sociálních pracovníků k standardům kvality a k ochraně práv uživatelů služeb. Získaná data budou analyzována a získané poznatky a závěry budou zasazeny do kontextu současné teorie v sociální práci a srovnávány se získanými poznatky obsaženými v odborné literatuře. Závěry budou v diskuzi dále interpretovány v souvislostech aktuální situace v oblasti sociálních služeb a sociální práce.

Práce ve své úvodní části nejprve popisuje současnou situaci v oblasti sociálních služeb a její determinanty, jejíž pochopení je nutné pro správné uchopení tématu práce. Text zmiňuje východiska sociálních služeb, kvalitu života jako evropskou koncepci sociální politiky, dále vznik zákona o sociálních službách a standardů kvality sociálních služeb. Práce se věnuje dále samotným standardům kvality a jejich doporučené interpretaci z různých pohledů a také z pohledu jejich budoucího vývoje, tato část o standardech kvality je nutným předpokladem zkoumání interpretace a přístupu sociálních pracovníků. Práce zevrubně popisuje a analyzuje také klíčovou oblast standardů kvality, kterou je ochrana práv uživatelů služeb a vztah sociálních pracovníků k tomuto tématu. Tato část v sobě zahrnuje také výsledky provedené výzkumné sondy na téma ochrany práv uživatelů mezi sociálními pracovníky. Ve své práci se dále zabývám interpretací a přístupem sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb, jak z hlediska hodnocení standardů pracovníky, tak i z hlediska jejich interpretace a zavádění do praxe a hodnocení jejich funkčnosti. Interpretace a přístup je zjišťován formou empirického výzkumu a analýzou získaných poznatků a dat. Následující kapitola se doplňkově věnuje dalším metodám zvyšování kvality služeb, které jsou představeny jako vhodný doplněk k samotným standardům kvality, jenž může výrazně ovlivnit a zlepšit kvalitu poskytovaných služeb v zařízení. V diskuzi interpretuji výsledky výzkumu vzhledem k aktuálním poznatkům z odborné literatury a k současné situaci v oblasti sociálních služeb a chystaných změn.

Mezi zásadní zdroje své práce řadím literaturu zabývající se koncepcí sociálních služeb u nás, jako např. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*<sup>3</sup> a *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*<sup>4</sup> a *Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách*. Dalšími zásadními zdroji je literatura věnující se standardům kvality sociálních služeb.<sup>5</sup> Významným zdrojem a oporou mé

---

<sup>3</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011.

<sup>4</sup> ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011.

<sup>5</sup> ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MŠMT, 2002.

práce je dosud nepublikovaný odborný článek *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*<sup>6</sup>, jehož jsem spoluautorkou, v neposlední řadě musím mezi oporami své práce zmínit také svou účast v týmovém grantovém projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H, která mne jednak motivovala k práci na tomto tématu a díky které jsem získala cenná data a informace, které využiji ve své práci.

Jádro sociálních služeb tvoří především lidé. Hovoříme-li o lidském životě, máme na mysli celou jeho šíři a variabilitu, tedy nejen jedince silné a zdravé, ale také ty, kteří jsou slabí, nemocní, postižení, staří atp.<sup>7</sup> Poskytování sociální služby je služba a pomoc člověka člověku. Proto chci, aby má práce byla především o lidech. O těch, kteří pomáhají, o těch, kteří obětavě pracují, kterým leží na srdci blaho cizích lidí a svou usilovnou prací dělají malé, ale zásadní změny v životech těch, kteří to potřebují. Jsem toho názoru, že je vhodné, aby se někdo zajímal o jejich názory a postoje, protože to je důležité. Ve své práci se chci věnovat lidem, bez kterých, ať už si to uvědomujeme, či ne, by náš svět nebyl tím, čím je. Tedy sociálním pracovníkům.

## 1. Současná situace v oblasti sociálních služeb a její determinanty

### 1.1. Kvalita života

Kvalita života je v dnešní době velice často skloňovaný pojem, který úzce souvisí s novým pojetím sociální politiky, jak na evropské, tak i na národní úrovni. Termín „kvalita života“ byl poprvé v historii zmíněn již ve 20. letech, a to v souvislosti s úvahami o úloze státu v oblasti materiální

---

KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008.

MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR: [výstupy z aplikovaného výzkumu]*. 1. vyd. Praha: Galén, c2007.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008.

SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením: příručka pro zaměstnance sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: Portus Praha, 2010.

SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2 - Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory: aplikační příručka pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele*. Vyd. 1. Praha: Český helsinský výbor, 2004.

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR. Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012 [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP\\_2012.pdf](http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf)>

SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELICHOVÁ. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv. Caritas et veritas. České Budějovice: TF JU. 2014, č. 1 (in press)*. Podpořeno GAJU č.117/2013/H.

<sup>6</sup> SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELICHOVÁ. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*, 2013. Dosud nepublikovaný článek vznikl v rámci týmového grantového projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H.

<sup>7</sup> JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003, s. 113.

podpory nižších společenských vrstev. V 60. letech prezident Johnson v jednom ze svých projevů prohlásil zlepšování kvality života Američanů za cíl své domácí politiky. Dle Johnsona ukazatelem společenského blaha není prostá kvantita spotřebovaného zboží, ale to, jak dobře se lidem za určitých podmínek žije. V 70. letech v Německu vznikl sociálnědemokratický program na dosahování lepší kvality života spoluobčanů. V sociologii slouží pojem kvalita života k odlišení podmínek života, jako jsou například příjem, politické zřízení od vlastního životního pocitu lidí. „Kvalita života označuje kvalitní parametry lidského života, způsobu života, životního stylu s ohledem na životní a společenské prostředí.“<sup>8</sup>

Pro výzkumné účely byla kvalita života použita v souvislosti se „Social Indicators“ s cílem monitorovat dopad společenských změn na život lidí. Je zdůrazňováno, že život lidí v určitém specifickém prostředí není možné popsat pouze pomocí objektivních, většinou ekonomických ukazatelů a že je také nutné přihlížet k celému souboru dalších sociálních ukazatelů, které jsou ve svém komplexu s to lépe postihnout kvalitu života lidí v určitém sociálním kontextu. Studium kvality života znamená hledání a identifikaci faktorů, které přispívají k dobrému a smysluplnému životu a k pocitu lidského štěstí, a vztahy mezi nimi. Kvalita života je to, jak jedinec vnímá své postavení ve světě v kontextu kultury a hodnotových systémů, ve kterých žije, a to ve vztahu k jeho osobním cílům, očekáváním, zájmům a životnímu stylu.<sup>9</sup> Kvalita života je vícerozměrný, subjektivní a měřitelný konstrukt, který vyjadřuje, jak člověk sám hodnotí svou životní situaci.<sup>10</sup>

Důvodem pro studium kvality života a jeho cílem je podporovat a rozvíjet takové životní prostředí a takové životní podmínky, které by lidem umožňovaly žít způsobem, který je pro ně nejlepší, ve kterém nacházejí smysl a který si dovedou a mohou užít.<sup>11</sup> Tento cíl je již velice podobný formulacím, se kterými se setkáváme v souvislosti se standardy kvality sociálních služeb, konkrétně v obsahu Standardu č. 1.

Velmi frekventovaným a aktuálním termínem je v evropském prostředí pojem sociální kvalita, kterou je zdůvodňována sociální politika jak na státní i celoevropské úrovni. Podnětem zájmu o sociální kvalitu v evropském prostředí dala v červnu 1997 publikace Wolfganga Becka *The Social Quality in Europe*. Hlavním východiskem iniciativy za sociální kvalitu byl fakt, že tradiční přístupy k vytváření politik, které podřizují sociální politiku politice hospodářské, kdy sociální politiku ovlivňuje a řídí seshora stát, nemůžou poskytnout bezpečný základ, na němž lze stavět

---

<sup>8</sup> LINHART, Jiří, ed., VODÁKOVÁ, Alena, ed. a KLENER, Pavel, ed. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996. 2 sv., s. 557.

<sup>9</sup> srov. HLINICOVÁ, Helena. Kvalita života a její význam pro medicínu a zdravotnictví In: PAYNE, Jan. *Kvalita života a zdraví*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, s. 205-216. s. 205-206

<sup>10</sup> MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*, Vyd. 1., Praha: Portál, 2013, s. 223.

<sup>11</sup> srov. HLINICOVÁ, Helena. Kvalita života a její význam pro medicínu a zdravotnictví, s. 206.

sociálně spravedlivou Evropu takovou, která odráží potřeby a preference občanů. Namísto toho se hledalo zdůvodnění sociální politiky samo o sobě k nahrazení dominantního nevyhovujícího paradigmatu. Toto nezávislé zdůvodnění je sociální kvalita.

Sociální kvalita je nový standard k posouzení ekonomického a sociálního pokroku, který může být využíván na všech úrovních v Evropské unii (EU) k zjištění, do jaké míry každodenní život občanů dosáhl přijatelné evropské úrovně. Sociální kvalita aspiruje na to býti standardem, podle kterého občané Evropy mohou posoudit účinnost vnitrostátních a evropských politik a také vědeckým měřítkem pro tvorbu politiky. Sociální kvalita je definována jako rozsah, ve kterém jsou občané schopni se podílet na společenském a ekonomickém životě svých komunit, za podmínek, které zvyšují jejich blahobyt a individuální potenciál.<sup>12</sup>

Toto pojetí sociální kvality úzce souvisí s úkolem moderní sociální práce dle Wikipedie, která se snaží o prosazování sociální spravedlnosti, zlepšování kvality života a rozvíjení plného potenciálu každého jednotlivce, skupin a společenství.<sup>13</sup> Tuto definici jsem se rozhodla použít, protože je velice často citovaná, a všeobecně známá především v anglicko-jazyčném prostředí internetu a v neposlední řadě proto, že zmiňuje kvalitu života jako jeden z úkolů sociální práce a tudíž odpovídá modernímu pojetí současné sociální práce v našem kulturním okruhu. Pro srovnání uvádím definici Mezinárodní federace sociálních pracovníků (IFSW): „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.“<sup>14</sup>

## **1.2. Sociální služby jako zvyšování kvality života uživatelů služeb**

Kvalita života je jedním z nejdůležitějších aspektů života člověka vůbec. Závisí na ní to, zda je člověk v konečném důsledku se svým životem spokojen či nikoliv. Celková kvalita lidského života se posuzuje z mnoha různých úhlů, mimo uspokojení základních potřeb je to smysluplnost vlastní existence, pocit naplnění vlastního života, pocit štěstí. Tyto aspekty jsou velice subjektivní a závisí také na osobnosti jedince, jeho temperamentu, žebříčku hodnot, názorovém zakotvení, jeho sebepojetí a sebehodnocení, víře a životních zkušenostech. Z objektivních faktorů významně ovlivňuje kvalitu života aktuální životní situace, ve které se člověk nachází a jeho sociální

---

<sup>12</sup> Srov. BECK, Wolfgang, Laurent J. G. VAN DER MAESEN, Fleur THOMÉSE a Alan WALKER. *Social quality: a vision for Europe*. Boston, Mass: Kluwer Law International, 2001. ISBN 90-411-1523-4, s. 6-7.

<sup>13</sup> Srov. *Social work* [online], Wikipedia, The Free Encyclopedia, 6. 3. 2014, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://en.wikipedia.org/wiki/Social\\_work](http://en.wikipedia.org/wiki/Social_work)>.

fungování. Kvalita života má tedy dvě dimenze, objektivní a subjektivní. Objektivní dimenze se týká sociálních a materiálních podmínek života, sociálního statutu a fyzického zdraví. Subjektivní dimenze pak souvisí s lidskou emocionalitou a celkovou spokojeností se životem.<sup>15</sup>

Pokud se člověk ocitne v nepříznivé životní situaci a jeho sociální fungování je narušeno natolik, že situaci nezvládne vlastními silami a ani za pomoci blízkých, přichází ke slovu sociální služby. Dle poradenského paradigmatu sociální práce je úkolem sociálních služeb pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci a zajistit optimální sociální fungování ve společnosti – tedy pomoci jedinci se znovu začlenit do společnosti (pozn. v případě služeb sociální prevence je cílem předejít vzniku nepříznivé sociální situace a zamezit riziku sociálního vyloučení).<sup>16</sup> Sociální služba je činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.<sup>17</sup> Sociální služby podporují jedince společensky znevýhodněné s cílem zlepšit kvalitu jejich života a v maximální míře je začlenit do společnosti.<sup>18</sup>

Uživatelem sociálních služeb je tedy zpravidla člověk ocitnuvší se v nepříznivé sociální situaci, kterou nedokáže řešit vlastními silami, jehož sociální fungování je narušeno a tudíž je ohrožen možným sociálním vyloučením.<sup>19</sup> Uživatel služeb je osoba, které je poskytována sociální služba.<sup>20</sup> Uživatel je subjekt, který využívá sociální služby.<sup>21</sup> Používá se také označení klient či zákazník.<sup>22</sup>

Kvalita života takového jedince je nízká, protože objektivní faktory určující kvalitu života jsou vážně narušeny či zcela nenaplněny. Takovýto člověk pociťuje nevalnou kvalitu vlastního života, nevidí smysl své existence, trpí pocity nenaplněnosti, marnosti a frustrace. Nepřekonatelné a dlouhodobé frustrace významných životních potřeb mohou vést k psychickým poruchám. Existenciální frustrace, tj. frustrace smyslu života pro člověka znamená ztrátu životní perspektivy a beznaděj, která v extrémních případech může vést až k sebevraždě.<sup>23</sup> Velký vliv na kvalitu života má také stres a jeho zvládání. Stres může být chápán jako silná frustrace nebo situace psychické zátěže, ocitne-li se člověk v nesnesitelné situaci, které se nemůže vyhnout a setrvává v ní. Častými

---

<sup>14</sup> *Definition of Social Work* [online], International Federation of Social Workers - IFSW, 2000, 8. 6. 2012, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work>>.

<sup>15</sup> srov. HLINICOVÁ, Helena. Kvalita života a její význam pro medicínu a zdravotnictví, s. 206-207.

<sup>16</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9-10.

<sup>17</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>18</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9.

<sup>19</sup> Srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha, 2003 [cit. 2014-03-04]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf), s. 8.

<sup>20</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, s. 15.

<sup>21</sup> Srov. KREJČÍROVÁ, Olga a TREZNEROVÁ, Ivana. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, s. 12.

<sup>22</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 14.

<sup>23</sup> srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2011, s. 506.

stresory jsou situace nějaké životní krize, významné životní události a zlomy, ať už pozitivní nebo negativní.<sup>24</sup> Kromě těchto pocitů je ohrožen nenaplněním, jak základních životních potřeb, tak potřeb psychických. Maslowova hierarchie potřeb řadí potřeby od těch nižších, které zajišťují fyziologické přežití jedince, přes vyšší, které zajišťují duševní pohodu a rozvoj osobnosti, až k potřebě sebeaktualizace, přičemž platí, že pokud není uspokojena nižší potřeba, nemůže dojít k uspokojení potřeb vyšších, zjednodušeně, hladový člověk nebude mít potřebu číst krásnou literaturu.<sup>25</sup> Deprivace je strádání nedostatkem uspokojení nějaké z důležitých potřeb. Psychickou deprivaci vysvětlujeme jako psychický stav, který vzniká neuspokojením některé ze základních psychických potřeb (potřeba stimulace, smysluplného světa, životní jistoty, pozitivní identity, otevřené budoucnosti, naděje a životní perspektivy) v dostatečné míře a po dlouhou dobu.<sup>26</sup>

Potencionálním, budoucím či stávajícím uživatelem sociálních služeb je zpravidla člověk s nízkou kvalitou života – ať už danou objektivními faktory či subjektivně pociťovanou – nebo člověk tímto snížením kvality života aktuálně ohrožený. Cílem sociálních služeb je kvalitu života zlepšit či udržet, předcházet sociálnímu vyloučení, případně lidi sociálně vyloučené znovu začlenit do společnosti a obnovit jejich sociální fungování.<sup>27</sup> Široké spektrum sociálních služeb napomáhá lidem v různých situacích navrátit se zpět do běžného života společnosti – sociální služby tedy svým uživatelům různými způsoby a za použití široké škály metod zvyšují či udržují kvalitu života. Sociální služby pracují jak s konkrétním člověkem – uživatelem, tak i s jeho životní situací a sociálním prostředím, mohou tedy ovlivňovat objektivní i subjektivní faktory kvality života konkrétního klienta.<sup>28</sup>

Aby sociální služby mohly plnit svou funkci, tedy po všech stránkách zlepšovat kvalitu života společensky znevýhodněných, naplňovat jak biologické, psychologické, sociální i spirituální potřeby člověka<sup>29</sup>, a v maximální možné míře je začlenit do společnosti, musí být celý systém dobře nastaven, služby musí být funkční, organizované, profesionální, efektivní a nesmí pustit ze zřetele své poslání – pomoc konkrétnímu člověku.<sup>30</sup> Sociální služby musí být kvalitní. Kvalita sociální

---

<sup>24</sup> srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, s. 40, 41.

<sup>25</sup> srov. DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. s. 137-140.

<sup>26</sup> LANGMEIER, Josef a Zdeněk MATĚJČEK. *Psychická deprivace v dětství*. Vyd. 4., dopl., v nakl. Karolinum 1. Praha: Karolinum, 2011, s. 23-25.

<sup>27</sup> Srov. TOMEŠ, Igor. Sociální politika, sociální služby a sociální práce In: MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007, s. 178-179.

<sup>28</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9-10.

<sup>29</sup> srov. MARTÍNEK, Michael. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, s. 22-24.

srov. *Preamble to the Constitution of the World Health Organization as adopted by the International Health Conference, New York, 19-22 June, 1946; signed on 22 July 1946 by the representatives of 61 States (Official Records of the World Health Organization, no. 2, p. 100) and entered into force on 7 April 1948.*

<sup>30</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9.

služby je spojená s kvalitou života uživatele. Kvalita služeb má mnoho rovin: spokojenost uživatele, reakce na potřeby uživatele, profesionalita personálního zajištění služby, efektivnost a cenová únosnost služby, vhodnost prostředí, kde je služba poskytována, udržitelnost, otevřenost k veřejnosti.<sup>31</sup> Sociální služby garantované státem musí mít standardizovanou podobu, stát je garantem dodržování základních lidských práv a kontroluje, zda organizace opravdu vykonávají to, k čemu se zavázaly.<sup>32</sup> Nejen z důvodu státní garance kvality služeb musí být jejich kvalita měřitelná. Potřeba předem definovaných měřitelných parametrů, podle kterých by se zjišťovala a poměřovala kvalita poskytovaných služeb, vedla ke vzniku Standardů kvality sociálních služeb, nejprve jako dobrovolné normy, která byla později zakotvena v zákoně o sociálních službách.<sup>33</sup>

Posláním sociálních služeb je pomoci těm, kteří si sami pomoci nedokážou. Forma a úroveň pomoci závisí na stupni rozvoje společnosti. Toto zásadní poslání sociálních služeb je v dnešní společnosti často přehlíženo a podceňováno, solidarita mezi lidmi se vytrácí, někteří se při řešení sociálních problémů příliš spoléhají na stát, společnost pohlíží na uživatele služeb spíše negativně, systém sociálních služeb se potýká s nedostatkem financí.<sup>34</sup> Solidarita s potřebnými by však měla být součástí historie naší kultury, její kořeny jsou v křesťanské lásce k bližnímu. Ačkoliv to v dnešní době vypjatého individualismu tak nevypadá, solidarita je zakotvena v základech naší společnosti, v základech naší demokracie, našeho sociálního modelu pomoci potřebným, kde historicky garanci pomoci potřebným převzal stát z rukou církve.<sup>35</sup>

Pomoci člověku zvýšit kvalitu života je úkol velmi náročný (v mnoha ohledech také velmi nevděčný). Uživatel, kterému je úspěšně pomoheno, sociální službu opustí, protože ji již nepotřebuje. Sociální služba tedy naplnila svůj cíl a začlenila jedince do společnosti tak, že již službu nepotřebuje. Práce v sociálních službách je nejen z tohoto důvodu velmi vyčerpávající a nutně musí zahrnovat supervizi a dodržování zásad duševní hygieny.<sup>36</sup> Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží.<sup>37</sup> Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální

---

<sup>31</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 72.

<sup>32</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 11.

<sup>33</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 125-126.

<sup>34</sup> srov. KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005, s. 9-13.

<sup>35</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, s. 87-93.

<sup>36</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 49-52.

<sup>37</sup> IFSW. *Definition of Social Work*. 8.6.2012 [cit. 2012-03-24]. Dostupné na WWW: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.

poradenství sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.<sup>38</sup>

Sociální služba uživateli pomáhá, ale konečný výsledek i celý průběh spolupráce záleží z velké části na něm – na jeho přístupu, odhodlání, snaze, péči a vůli. Významnou roli v tomto procesu hrají sociální pracovníci, kteří svou prací přímo a zásadně ovlivňují kvalitu poskytovaných sociálních služeb a to nejen jejich koncepcí, metodikami, ale také prací jak s uživateli, tak i se zaměstnanci organizace. Vzdělání, profesionalita, schopnost komunikace a osobnostní vybavenost pracovníka (např. ochota, empatie, stabilita, jistota) se výrazně podílí na kvalitě služby.<sup>39</sup>

Aby sociální služba byla kvalitní a efektivní (a lidská), musí kromě kompetentních pracovníků garantovat určité stabilní zásady, postupy a oblasti, které budou u všech služeb zaručeny v určité minimální podobě. Toto mají zaručovat Standardy kvality sociálních služeb, které pomáhají v orientaci, jak má kvalitní sociální služba vypadat a co od ní můžou uživatelé čekat. Standardy formují a formulují hodnoty a vytváří konsenzus o kvalitě a dobré praxi v sociálních službách, kdy se zaměřují na uživatele, jeho důstojnost, autonomii a dodržování práv. Standardy zajišťují určitý minimální standard, tedy aby všechny služby poskytovaly uživatelům odbornou péči na určité úrovni a aby byla zajištěna určitá kvalita poskytovaných služeb, a zároveň představují nástroj, jak realizovat změny u jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb.<sup>40</sup>

### 1.3. Východiska sociálních služeb

Sociální služby podporují jedince společensky znevýhodněné s cílem zlepšit kvalitu jejich života a v maximální míře je začlenit do společnosti.<sup>41</sup> Sociální služby pomáhají lidem udržet si nebo znovu nabýt své místo v komunitě, ve většinové společnosti, ve svém přirozeném společenství.<sup>42</sup> Sociální služby tedy chrání zájmy lidí, kteří jsou z různých důvodů oslabeni v jejich prosazování. Tito lidé mají právo žádat o pomoc a podporu ze strany poskytovatelů služeb v případě, že nejsou schopni samostatně řešit svou nepříznivou situaci.<sup>43</sup> Sociální služby mají pomoci těm, kteří nemají rovné příležitosti – všichni nemají stejné zdraví, nadání nebo sociální kapitál. Lidem takto znevýhodněným je třeba vylepšit jejich šance na společenské uplatnění,

---

<sup>38</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>39</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*. s. 51, 77, 131-132.

<sup>40</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 74-75.

<sup>41</sup> pozn. A. S.: *Dle zákona o sociálních službách služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob*.

<sup>42</sup> Srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha, 2003 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>

<sup>43</sup> srov. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, s. 40.



protože každý člověk má svou hodnotu, kterou nelze odvodit z ničeho vnějšího, ale pouze z faktu, že je člověk.<sup>44</sup> Uplatňování lidských práv a svobod vede k plnému osobnímu rozvoji a využití lidských kvalit. Lidská práva jsou založena na rostoucím požadavku lidstva na život, na respektování důstojnosti, hodnoty každé lidské bytosti.<sup>45</sup> Sociální služby jsou dle Dobrovolného evropského rámce pro kvalitu sociálních služeb mimo jiné klíčovými nástroji pro zabezpečení základních lidských práv a lidské důstojnosti a měly by je respektovat. Pomoc znevýhodněnému je v našem prostředí demokratické společnosti poskytována obecným uznáním základních lidských práv<sup>46</sup>, což dokládají mezinárodní úmluvy o lidských právech, které ČR ratifikovala.<sup>47</sup>

Vypěstlost lidské společnosti je poměřována lidskými právy. Jejich dodržování a respektování determinuje skutečnou úroveň demokratizace společnosti, právní stát a blaho jednotlivce.<sup>48</sup> Soubor lidských práv i jejich vývoj je produktem vývoje evropské civilizace. Reflektuje evropský individualismus, jehož důsledkem je i respekt k individuálním právům svobodných občanů.<sup>49</sup> Jedním ze zdrojů soudobého evropského pojetí lidských práv byl Starý zákon, respektive desatero. Tato práva mají sociální dimenzi, mravní zásady křesťanství se staly první sociální normou. Na desatero navázaly další náboženské normy, jednou z nejdůležitějších se stala starozákonní povinnost péče o vdovy, sirotky a cizince. Novozákonní učení Ježíše Krista zdůrazňuje lásku k bližním a staví ji na roveň lásce k Bohu.<sup>50</sup> Ochrana znevýhodněných a solidarita s nimi je silně zakotvena také v křesťanství, které formovalo dnešní společnost. Étos sociální práce dle Doležela, tedy služba, solidarita, osvobození a angažovanost pro chudé a slabé má velmi silnou spojitost s křesťanstvím a jeho pojetím služby bližním.<sup>51</sup>

Významným východiskem poskytování sociálních služeb je uznání základních lidských práv znevýhodněných osob, od něj se odvíjí všechny následné formy konkrétní pomoci. Lidská práva jsou tedy pro sociální práci klíčová, jsou jedním z jejich východisek. Od uznání univerzálních lidských práv se odvíjí veškerá sociální práce v různých typech sociálních služeb jako konkrétní forma pomoci. Poskytovatelé sociálních služeb tudíž musí mít vždy na zřeteli základní lidská práva uživatelů, protože je to významné východisko jejich práce. Stát je garantem dodržování lidských

---

<sup>44</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9-11.

<sup>45</sup> srov. VOJTOVÁ, Petra. Zdravotně sociální aspekty lidských práv. In: MOJŽIŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta, 2008, s. 119.

<sup>46</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 9-10.

<sup>47</sup> Pozn. A. S.: mezi nejdůležitější patří Listina základních práv a svobod, Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, Mezinárodní pakt o hospodářských, sociálních a kulturních právech, Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, Všeobecná deklarace lidských práv.

<sup>48</sup> srov. ŠÍŠKOVÁ, Naděžda. *Dimenze ochrany lidských práv v EU*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003, s. 11.

<sup>49</sup> srov. TOMEŠ, Igor a Kristina KOLDINSKÁ. *Sociální právo Evropské unie*. s. 12.

<sup>50</sup> srov. TOMEŠ, Igor a Kristina KOLDINSKÁ. *Sociální právo Evropské unie*. s. 12-14.

<sup>51</sup> Srov. MARTÍNEK, Michael. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*, s. 26.

práv v zařízeních, které poskytují sociální služby, toto zajišťuje formou kontrol a přidělováním licencí.<sup>52</sup> Potřeba kontroly nad kvalitou poskytování sociálních služeb byla hlavním důvodem vzniku standardů. Po roce 1989 vzniká potřeba respektovat lidská práva a důstojnost uživatelů sociálních služeb, což byla do té doby zanedbávaná oblast zájmu.<sup>53</sup>

Prakticko-filosofická východiska sociální práce tvoří tři širší myšlenkové proudy, které se týkají etiky, sociální a politické filosofie. Prvním východiskem je klasická myšlenková tradice antiky a středověku, která v sobě nese myšlenky Sokrata, Platona, Aristotela, sv. Augustina a sv. Tomáše. Druhým východiskem je univerzalistická pozice, která staví na odkazech stoicismu, osvícenství a Kanta a zdůrazňuje racionální autonomii a intersubjektivitu. Třetím východiskem je novověká empirická tradice snoubící v sobě směry skotské politické ekonomie, utilitarismu, pragmatismu a behaviorismu, jehož hlavními přínosy jsou sociálně-pragmatická metoda pro zvýšení společného blaha a sociální reforma.<sup>54</sup>

#### 1.4. Sociální služby v ČR před rokem 2007

Sociální služby procházejí od roku 1989 procesem transformace. Sociální péče zajišťovaná státem se proměnila v široké spektrum nabídky sociálních služeb. Došlo ke komercializaci sociálních služeb, které se neobyčejně rozšířily a své tradiční role se chopil i občanský a církevní sektor. Nezastupitelnou roli sehrál sektor neziskový, který zajišťoval alternativní nabídku služeb. Začalo období poměrně bouřlivých změn, sociální systém nebyl připraven na řešení sociálních problémů, celý systém bylo nutné reformovat, ale nový zákon o sociálních službách vznikl více než 12 let, což sociální služby blokovalo v rozvoji. Sociální služby se až do roku 2006 poskytovaly na základě nevyhovující právní úpravy z roku 1988.<sup>55</sup> Jedním ze závažných nedostatků této nevyhovující právní úpravy byla neexistence zákonných požadavků na poskytovatele sociálních služeb, z hlediska kvality poskytovaných služeb, odborné způsobilosti zaměstnanců ani vybavenosti zařízení.<sup>56</sup> Rozvoj nebyl strukturovaný, až do roku 2007 nebyla oblast sociálních služeb řešena komplexně legislativně z hlediska financování, odborného vedení, metod práce s klienty ani z hlediska ochrany lidských práv uživatelů a nutné deinstitucionalizace sociálních služeb.<sup>57</sup>

Po fázi rozšíření druhů sociálních služeb, bylo vnímání zacíleno na kvalitu poskytovaných služeb, na nastavení jejich pravidel, na přístup ke klientům či uživatelům služeb a na odbornost

---

<sup>52</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 11.

<sup>53</sup> Srov. SÝKOROVÁ, Jaroslava et al., *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2*, s. 4.

<sup>54</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*, s. 151.

<sup>55</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 10.

<sup>56</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 14.

<sup>57</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 10.

pracovníků, kteří tyto zajišťují. Pojetí sociálních služeb ovlivnila též politika Evropské unie v boji proti chudobě a sociálnímu vyloučení.<sup>58</sup>

Deinstitucionalizace byla významně ovlivněna aplikací principů ochrany lidských práv do sociálních služeb, zejména pro osoby se zdravotním postižením, procesem tvorby a vznikem standardů kvality a procesem přípravy, vzniku a aplikace zákona o sociálních službách. Transformace sociálních služeb představuje proces změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování sociální služby tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách neboli sociální začleňování. Stále probíhající deinstitucionalizace sociálních služeb znamená přechod od v minulosti převažujícího poskytování pobytových sociálních služeb - paternalistický model péče - směrem k poskytování sociálních služeb zaměřených na podporu života člověka v přirozeném prostředí formou individualizované podpory života v komunitě, například formou terénních služeb.<sup>59</sup> MPSV se systematicky věnuje podpoře procesu transformace, deinstitucionalizace a humanizace služeb sociální péče.<sup>60</sup>

### **1.5. Vznik Standardů kvality sociálních služeb v ČR a zákon o sociálních službách**

V roce 2002 vydalo MPSV ČR obecnou metodiku pro zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Na tvorbě standardů se podíleli zástupci odborné veřejnosti, poskytovatelé i uživatelé sociálních služeb. Zavedení standardů do organizací bylo dobrovolné a současně probíhalo testování platnosti standardů a metodiky jejich kontroly u poskytovatelů. Standardy byly porovnávány se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí a zahrnovaly také principy tradičních systémů zajištění kvality služeb. V rámci česko-britského projektu proběhly již v roce 2002 dobrovolné pilotní inspekce v různých zařízeních sociálních služeb.<sup>61</sup> Zákon o sociálních službách platný od roku 2007 již přímo vymezuje podmínky pro získání registrace poskytovatele sociálních služeb, mezi které patří vytvoření standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby.<sup>62</sup>

První verze Standardů kvality vznikla v rámci ověřeného pilotního projektu v letech 2001-2002, kdy výstupem byla publikace „*Standardy kvality sociálních služeb, Průvodce poskytovatele*“.

---

<sup>58</sup> srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 5.

<sup>59</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 11-13.

<sup>60</sup> srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha, 2003 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>

<sup>61</sup> srov. SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2*, s. 9.

<sup>62</sup> srov. LAHNEROVÁ, Dagmar. *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*. [online]. 2008 [cit. 2013-03-24]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mirka Nečasová. Dostupné z: <[http://is.muni.cz/th/68209/fss\\_m/](http://is.muni.cz/th/68209/fss_m/)>, s. 21.

Ještě v roce 2008 byla stále platnou metodikou tvorby a zavádění standardů kvality do českých sociálních služeb, ačkoliv příloha č. 2 Vyhlášky MPSV č. 505/2006 uvádí standardy i kritéria někdy v úplně jiné podobě (více viz kapitola Procedurální standardy).<sup>63</sup>

Ministerstvo práce a sociálních věcí koncem roku 2005 zadalo projekt „Systém kvality v sociálních službách“. Projekt byl realizován do poloviny roku 2008 a byl spolufinancován Evropským sociálním fondem. Cílem projektu bylo vyškolení dostatečného počtu odborníků na hodnocení a zavádění Standardů kvality sociálních služeb, příprava a pilotní ověření metodických materiálů. Projekt byl zaměřen na inspekci sociálních služeb a na zavádění standardů kvality sociálních služeb.<sup>64</sup>

V srpnu 2006 byly spuštěny webové stránky pro standardy kvality sociálních služeb, kde byly zveřejněny informace o projektu a interaktivní dotazníky pro první fázi projektu (analýza a monitoring současného stavu vzdělávání v oblasti SQSS).<sup>65</sup>

Počátkem roku 2007 nabyl účinnosti zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který mimo jiné zakotvuje standardy kvality jako zákonnou povinnost poskytovatele, a který do systému sociální péče v ČR přinesl dlouho očekávanou změnu. Důraz je kladen zejména na kvalitu poskytovaných sociálních služeb.<sup>66</sup> Stěžejním cílem zákona je co nejširší podpora procesu sociálního začleňování a sociální soudržnosti společnosti. Pomoc poskytovaná prostřednictvím sociálních služeb je dostupná, efektivní, bezpečná, hospodárná a kvalitní.<sup>67</sup> Tato změna přinesla revoluci v systému sociální péče, jejímž smyslem bylo především srovnat krok se zeměmi EU, změnit dosavadní direktivně řízené, neefektivní a mnohdy i základní lidská práva nerespektující poměry v oblasti sociální péče v ČR. Spolu s platností zákona se narovnaly vztahy v sociální péči, odstranila diskriminace, pozvedla práva a důstojnost uživatelů a nastolil se standard, který chápe všechny občany jako zcela rovnoprávné subjekty práv a povinností. Státní instituce již nesmí rozhodovat jednostranně o osudech občanů, a jsou postaveny do srovnatelné pozice s organizacemi soukromými.<sup>68</sup>

Mezi hlavní změny vyplývající ze zákona patří již zmiňovaný důraz na kvalitu poskytovaných služeb, důraz na důstojnost, ochranu práv a sociální začleňování, dále poskytování příspěvku na péči, registrace poskytovatelů sociálních služeb a s nimi spojené inspekce, úprava

---

<sup>63</sup> srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 18.

<sup>64</sup> srov. Projekt Systém kvality v sociálních službách. *Sociální péče*. 2006, č. 4, s. 4-5.

<sup>65</sup> srov. Standardy kvality mají své webové stránky. *Sociální péče*. 2006, č. 3, s. 34.

<sup>66</sup> srov. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 40.

<sup>67</sup> srov. SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008, xx, s. 56.

postavení a kvalifikace pracovníků v sociálních službách, poskytování bezplatného sociálního poradenství všemi službami.<sup>69</sup> Kvalita, která je prioritou při poskytování sociálních služeb, je postavena na zásadách ochrany lidských práv a svobod uživatele, individualizaci služby, odbornosti a provozního zabezpečení, přičemž důležitým znakem kvality je schopnost podporovat uživatele při naplňování cílů a současně při řešení jeho nepříznivé situace.<sup>70</sup> Zákon přináší změny, které jsou hodnotitelné ze tří pozic: z pohledu zadavatele, poskytovatele a uživatele. Spolu se zákonem se, jak bylo naznačeno výše, podstatně změnila především pozice uživatele.<sup>71</sup>

Zákon o sociálních službách je významným mezníkem v modernizaci v současnosti rychle se rozvíjejícího sektoru sociálních služeb, protože zavádí nové pojmy, zásady a nástroje. Zákon poprvé v historii jasně říká, jak by sociální služby měly vypadat. Přinesl zakotvení práv uživatelů a nové povinnosti poskytovatelů, jednou z nich je poskytovat takové sociální služby, které zachovávají lidskou důstojnost, vycházejí z individuálních potřeb uživatelů, aktivizují je, posilují a motivují. Musí být poskytovány v náležitě kvalitě a takovými způsoby, aby bylo zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod.<sup>72</sup> Zákon o sociálních službách a v něm zakotvená povinnost dodržovat standardy kvality, byl důležitým spouštěcím momentem v oblasti řízení kvality, aby tento proces proběhl, je nutná dostatečná podpora, např. formou vzdělávání a informování pracovníků.<sup>73</sup>

V současném pojetí sociálních služeb převládá model sociálního začlenění, se kterým v rámci sociální politiky pracují všechny členské státy EU. Základním principem je posilování osobních kompetencí, schopností a dovedností člověka tak, aby mohl využívat běžné společenské zdroje.<sup>74</sup> Uživatel sociální služby přestává být pasivním příjemcem péče a stává se aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby, přičemž důraz je kladen na začlenění uživatele do běžného prostředí, na vytvoření takových životních podmínek, které jsou srovnatelné s podmínkami lidí bez zdravotního nebo sociálního znevýhodnění. Tímto směrem podpory uživatele v jeho přirozeném prostředí se ubírá proces transformace sociálních služeb. Sociální služba by měla uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

---

<sup>68</sup> srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 17.

<sup>69</sup> srov. JANOUŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, s. 28.

<sup>70</sup> srov. SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*, s. 56-57.

<sup>71</sup> srov. HLOUŠOVÁ, Andrea, Petra MAŤÁKOVÁ, Jiří KOVALČÍK a Aleš RYBA. Uživatel sociálních služeb z pohledu nového zákona o sociálních službách. In: *Proměny klienta služeb sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 97-105. Texty k sociální práci, s. 97.

<sup>72</sup> srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 9.

<sup>73</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 80.

<sup>74</sup> srov. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 40.

Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb respektován především jako občan. Tento přístup přinášející změnu optiky nutně vede také ke zvýšené pozornosti a citlivosti vůči dodržování práv uživatelů. V rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.<sup>75</sup>

## 2. Standardy kvality sociálních služeb a jejich doporučená interpretace

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.<sup>76</sup> Původní koncepce standardů vznikala během let 1999 až 2002 ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Jejich výsledná podoba se změnila v souvislosti se vznikem zákona o sociálních službách. Vzhledem k tomu, že vznikly v takto široké a dlouhodobé diskusi, lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Standardy se týkají všech sociálních služeb, a proto jsou formulovány obecně.

Součástí standardů jsou kritéria, která slouží k hodnocení toho, zda daná organizace určitý standard naplňuje, či nikoliv. Standardy jsou tedy na kritéria rozloženy nejen z důvodu srozumitelnosti ale zejména proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná. Je možné si na ně jednoznačně odpovědět. Měřitelnost kritérií je důležitá jak pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb, tak i pro vnější hodnotitele služeb, což jsou především uživatelé služeb a inspektoři. Porovnáním kritérií se skutečností lze zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit.<sup>77</sup>

Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 17. Jednotlivá kritéria jsou označena malými písmeny.

### 2.1. Druhy Standardů kvality sociálních služeb<sup>78</sup>

Základní rozdělení SQSS:

**Procedurální standardy** jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním

---

<sup>75</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 57.

<sup>76</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>77</sup> srov. JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Vyd. 1. Editor Kristýna Čermáková. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, s. 5.

<sup>78</sup> pozn. A. S.: Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, kde jsou popsány standardy a jejich kritéria, je v Příloze č. 1.

potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.

**Personální standardy** se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají.

**Provozní standardy** definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.<sup>79</sup>

Další rozdělení SQSS:

**Týmové standardy** – zpracovávají je profesní týmy zainteresovaných zaměstnanců, tvorba pravidel se v týmu diskutuje a vychází z praxe v organizaci (č. 1, 2, 5, 14).

**Manažerské standardy** – zpracovává je management organizace (především č. 3, dále č. 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15).

**Dynamické standardy** – stále se vyvíjejí a nejsou nikdy hotové, vychází z toho, že poskytování sociálních služeb je dynamický proces, který se neustále vyvíjí (č. 1, 2, 5).

**Stabilní standardy** – po vypracování je není třeba výrazněji obměňovat, během poskytování služby se nemění (především č. 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15).<sup>80</sup>

Protože tato práce zkoumá interpretaci a přístup sociálních pracovníků k SQSS, bude se zabývat především interpretací a přístupem pracovníků k standardům procedurálním, protože tyto standardy jsou pro fungování služby nejdůležitější a přístup k těmto standardům se pak odráží ve standardech personálních a provozních, které jsou také důležité, ale již nikoliv tak zásadní pro samotnou práci s klientem. V rámci procedurálních standardů se práce bude dále zabývat zejména standardy týmovými a dynamickými, tedy především standardem č.1 (poslání, cíle, cílová skupina, principy), č. 2 (ochrana práv osob) a č. 5 (individuální plánování průběhu služby).

**Druhé standardy kvality sociálních služeb** jsou dobrovolné standardy specifické pro určitou sociální službu. Do budoucna se mají stát součástí procesu řízení kvality v sociálních službách a výrazně napomoci účelně rozvíjet určité druhy sociálních služeb. Jsou podřízené základním SQSS a spolu s nimi tvoří nástroje procesu „Řízení kvality sociálních služeb“ (dalšími nástroji jsou i jiné modely a metody kvality jako ISO, EFQM, Benchmarking, sebehodnocení aj.). Do budoucna se počítá s rozvojem agendy druhových SQSS, kdy by měl být systém druhových

---

<sup>79</sup>srov. JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*, s. 6.

<sup>80</sup>srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 70.

SQSS garantován MPSV, krajskými a městskými úřady, jednotlivými asociacemi či zastřešujícími organizacemi poskytovatelů pro jednotlivé druhy služeb.<sup>81</sup>

## **2.2. Popis vybraných aktuálně platných standardů vztahujících se k tématu ochrany práv uživatelů sociálních služeb**

V následujícím textu se budu věnovat vybraným kritériím standardů, na která budu nahlížet z hlediska Listiny základních lidských práv a svobod<sup>82</sup>, případně dalších významných legislativních dokumentů. Ze standardu 1. *Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb*, jsem vybrala dvě kritéria, která se dle mého názoru významně vztahují k tématu ochrany práv uživatelů. Kritérium b) udává poskytovateli povinnost vytvářet podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.<sup>83</sup> K tomuto kritériu se vztahuje čl. 2 odst. 3 Listiny základních práv a svobod (LZPS) pojednávající o svobodné vůli člověka: „Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.“<sup>84</sup> Čámský uvádí, že „rozhodování o sobě a svých záležitostech je základním právem dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv.“<sup>85</sup> Kritérium d) pojednává o ochraně uživatelů před předsudky: „Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.“<sup>86</sup> K tomuto kritériu se vztahuje čl. 10, odst. 1 LZPS ČR: „Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.“<sup>87</sup>

Standard 2. Ochrana práv osob se ve svých hlavních kritériích a) a b) zaměřuje na zpracování vnitřních pravidel pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod uživatelů, a v nichž by

---

<sup>81</sup> srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality*, s. 71.

<sup>82</sup> pozn. A. S.: dalším významným zdrojem týkajícím se ochrany základních lidských práv a svobod je *Mezinárodní pakt o občanských a politických právech, který se v mnoha člancích obsahově shoduje s Listinou*.

srov. OSN. Mezinárodní pakt o občanských a politických právech. In: *Sbírka zákonů, Československá socialistická republika*. 1975, roč. 1976 (ratifikováno v ČSSR). 1966. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/mezinar.pakt-obc.a.polit.prava.pdf>>, čl. 6-27.

<sup>83</sup> ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

<sup>84</sup> ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. In: *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>>.

<sup>85</sup> ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 95.

srov. Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 61.

srov. Jiří SOBEK, *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením: příručka pro zaměstnance sociálních služeb*, s. 11, 61.

<sup>86</sup> ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.



mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy uživatelů služeb, dále má poskytovatel povinnost vytvořit pravidla, podle kterých se postupuje, pokud dojde k porušení práv nebo střetu zájmů.<sup>88</sup> K tomuto zásadnímu standardu se vztahuje mnoho článků Listiny, mezi ty nejdůležitější patří čl. 1 pojednávající o svobodě a rovnosti lidí v důstojnosti a právech a o nezadatelnosti, nezcizitelnosti, nepromlčitelnosti a nezrušitelnosti základních práv a svobod člověka. Dále čl. 2 (3) o svobodné vůli člověka, čl. 3 (3) o tom, že nikomu nesmí být způsobena újma při uplatňování jeho základních práv a svobod, čl. 4 o možnostech upravení mezi základních práv<sup>89</sup>, čl. 5 o způsobilosti každého mít práva, čl. 6 (1) o právu na život, čl. 7 o nedotknutelnosti osoby a jejího soukromí (1) a o zákazu mučení a krutého, nelidského či ponižujícího zacházení (2). Dále čl. 8 (1) o osobní svobodě, čl. 10 o lidské důstojnosti (1) a ochraně soukromí (2), čl. 12 o nedotknutelnosti obydlí. V neposlední řadě také čl. 14 o svobodě pohybu a pobytu a čl. 15 o svobodě myšlení, svědomí a náboženského vyznání. Z hospodářských, sociálních a kulturních práv se k tomuto tématu vztahuje také čl. 30 o právu na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří, při nezpůsobilosti k práci, ztrátě živitele, či hmotné nouzi a čl. 31 o právu na ochranu zdraví.<sup>90</sup>

Standard 3. Jednání se zájemcem o sociální službu, kritéria a), b) pojednávají o povinnosti poskytovatele informovat zájemce o službu pro něj srozumitelným způsobem, a projednávat s ním jeho požadavky, očekávání a osobní cíle.<sup>91</sup> K těmto kritériím se váže čl. 17 o svobodě projevu a právu na informace a právu vyjadřovat své názory.<sup>92</sup> Dále se k tomuto standardu významně vztahuje čl. 9 o přístupnosti Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením (ZdP), který pojednává nejen o přístupnosti budov a institucí ve fyzickém slova smyslu, ale zdůrazňuje také přístup k informacím a komunikaci.<sup>93</sup> S ohledem na dle mého názoru velice zásadní právo na srozumitelnost informací jsem vybrala také kritérium b) Standardu 4, který se věnuje smlouvě o poskytování sociální služby: „Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.“<sup>94</sup> K tomuto kritériu se vztahují stejné články, jako ke kritériím standardu 3.

Standard 5 Individuální plánování průběhu sociální služby souvisí velice úzce s právy uživatelů, protože kvalita individuálního plánování souvisí s dodržováním základních lidských práv a především svobod uživatele. V této souvislosti jsem se zaměřila na kritéria b), c) individuální

---

<sup>87</sup> ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. 1992.

<sup>88</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

<sup>89</sup> srov. §89 Opatření omezující pohyb osob Zák. 108/2006 Sb. O sociálních službách

<sup>90</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. 1992.

<sup>91</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

<sup>92</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. 1992.

<sup>93</sup> srov. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* [online]. 13. 12. 2006 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf)>

plánování a hodnocení a jejich jednotlivé aspekty: „Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby, společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.“<sup>95</sup> Při posuzování toho, zda je sociální služba kvalitní, hraje důležitou roli skutečnost, zda ve službě individuální plánování probíhá, zda je opravdu individualizované, zda je do něj zapojen uživatel služby, zda se vyvíjí v čase, osobní plány jsou vyhodnocovány, revidovány, příp. měněny a zda má poskytovatel zpracována písemná pravidla, podle kterých při individuálním plánování a vyhodnocování služby postupuje.<sup>96</sup>

### 2.3. Evropské standardy kvality sociálních služeb

Evropská unie odkazuje v oblasti sociálních služeb na vnitřní zákony každé země, proto existují v této oblasti pouze doporučení, jakým je například Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb<sup>97</sup>. Standardy kvality sociálních služeb jsou kompatibilní s principy Evropského sociálního modelu a evropskou politikou sociálního začleňování. Požadavky EU jsou vedle konzultací s poskytovateli a uživateli základními principy, na nichž jsou standardy postaveny.<sup>98</sup> Jedním ze základních dokumentů v této oblasti je Evropská sociální charta, která právo na sociální ochranu považuje za jednu z hlavních součástí sociálních práv. Neméně důležitým dokumentem Rady Evropy je Směrnice pro zlepšení přístupu k sociální ochraně.<sup>99</sup> Nejvýznamnější diskuze týkající se kvality sociálních služeb z pohledu Evropské unie se odehrávají na jednáních Výboru pro sociální ochranu (SPC – Social Protection Committee), kde má každý stát dva zástupce, kteří připravují podklady pro doporučení a stanoviska Evropské komise.

V roce 2006 Evropská komise vydala dokument o sociálních službách, který dělí sociální služby v Evropské unii do dvou hlavních kategorií: První kategorii tvoří zákonné a doplňkové systémy sociální ochrany pokrývající rizika života v oblastech zdraví, stárnutí, pracovních úrazů, nezaměstnanosti, důchodu nebo postižení. Druhou kategorii tvoří ostatní základní služby poskytované přímo osobě, které působí jako prevence sociálního vyloučení, aktivizují znovuzačlenění jedince do společnosti a na trh práce, napomáhají začleňování osob

---

<sup>94</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

<sup>95</sup> srov. tamtéž.

<sup>96</sup> ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 141.

<sup>97</sup> srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*, Výbor pro sociální ochranu [online]. 10. 8. 2010, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>.

<sup>98</sup> JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*, s. 107.

<sup>99</sup> srov. Směrnice pro zlepšení přístupu k sociální ochraně a vysvětlující poznámky In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 4. 5. 2005. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/1025>>.

vyžadujících dlouhodobou (lidé se ZDP) a zahrnují také sociální bydlení a poskytování ubytování pro znevýhodněné občany nebo sociálně slabé skupiny.<sup>100</sup>

V České republice byl v roce 2009 v rámci evropské sociální politiky boje proti vyloučení připravován „Národní program Evropského roku boje proti chudobě a sociálnímu vyloučení,“ Evropským rokem boje proti chudobě byl rok 2010. v současné době v ČR běží program Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015, který má na starosti Agentura pro sociální začleňování, což je agentura Úřadu vlády.<sup>101</sup> Další aktuální doporučení Rady Evropy „Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života osob se zdravotním postižením v Evropě 2006 – 2015“ bylo schváleno dne 5. dubna 2006.<sup>102</sup>

V EU neexistují jednotné parametry nebo indikátory pro kvalitu v sociálních službách. Členské země mají rozdílné systémy sociální ochrany a úroveň sociálních služeb se mezi státy liší. Sledují se hlavně příklady „dobré praxe“, které se propagují. EU prioritně sleduje ochranu spotřebitele, což platí i pro klienta sociálních služeb. Podporou a rozvojem kvality se v ČR zabývá Rada vlády pro jakost, poradní orgán vlády.<sup>103</sup>

#### **2.4. Revize standardů kvality sociálních služeb – projekt MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb**

Od září 2011 realizuje Odbor sociálních služeb a sociální práce Ministerstva práce a sociálních věcí individuální projekt Inovace systému kvality sociálních služeb, který je podpořen v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Projekt je financován z prostředků Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

Hlavním záměrem projektu je revidovat systém kvality sociálních služeb a zefektivnit systém kontroly. Realizace bude zaměřena na zkvalitnění metodických, koncepčních a legislativních změn a jejich kontrolu v České republice. Projekt je rozčleněn do šesti základních aktivit, jednou z klíčových aktivit je „Revize standardů kvality sociálních služeb a zákonných povinností poskytovatele“.<sup>104</sup>

---

<sup>100</sup> srov. MLEJNKOVÁ, Kristýna. Rámeček kvality sociálních služeb v evropské unii. *Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe*. 2009, č. 4. Dostupné z: <<https://aosp.upce.cz/article/view/70/60>>, s. 64-65.

<sup>101</sup> srov. Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015 In: *Agentura pro sociální začleňování* [online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.aspcr.cz/sites/default/files/strategie-2011-2015\\_2.pdf](http://www.aspcr.cz/sites/default/files/strategie-2011-2015_2.pdf)>.

<sup>102</sup> srov. Doporučení Rec (2006) 5 Výboru ministrů členským státům o Akčním plánu Rady Evropy na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života osob se zdravotním postižením v Evropě 2006 – 2015 In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 5. 4. 2006 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/3098/Akcní\\_plan.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3098/Akcní_plan.pdf)>.

<sup>103</sup> srov. Rok s pilotním ročníkem soutěže Cena kvality. *Sociální Péče*. 2005, roč. 6, č. 3.

<sup>104</sup> srov. MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

Návrh úpravy standardů kvality a povinností poskytovatelů sociálních služeb byl připraven v rámci individuálního projektu MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb. Při práci byla zohledňována zejména následující východiska: Upevnit význam standardů pro rozvoj kvality sociálních služeb, zajistit návaznost na Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb, historicky vzniklé duplicity s dalšími povinnostmi poskytovatele, udržet kontinuitu stávajících standardů, zejména jejich hodnot a zásad: sociální začleňování, důstojnost, ochrana práv, individualizace, samostatnost,<sup>105</sup> zpřehlednit formální stránku standardů, aby se zjednodušila administrativa a zachoval jejich smysl, zaměřit systém nejen na proces, ale také na výsledky poskytování sociálních služeb.

Poskytovatelé sociálních služeb i inspektoři kvality považují za zásadní problém dnešního stavu nejednotnost výkladu jednotlivých kritérií standardů. Dalším problémem je konflikt daný požadavkem na univerzalitu kritérií pro všechny druhy služeb na jedné straně a na jejich flexibilitu na straně druhé: druhy a způsoby poskytování podpory prostřednictvím sociálních služeb by měly pružně reagovat na situaci v terénu. Navrhuje se proto připravit za účelem jednotného porozumění kritériím standardů jednotná vodítka, zároveň je potřeba stanovit instituci, která bude pověřena péčí o aktuální znění a jednotný výklad požadavků na kvalitu sociálních služeb a kritérií jejího posuzování.<sup>106</sup>

#### **2.4.1. Návrh nového znění standardů kvality sociálních služeb**

Nejprve je nutné formulovat požadavky, které by měla naplnit kvalitní sociální služba. Tyto požadavky byly formulovány jako tzv. povinnosti vyjadřující, jak má vypadat a fungovat dobrá sociální služba.

V následující kapitole jsou popsány specifické vlastnosti, které mají být pro sociální služby obecně platné, tak, jako první standardy kvality publikované v roce 2002. Nový návrh se odklání od kontroly řízení kvality služeb, aby se kontrolní orgány mohly plně soustředit na kontrolu plnění účelu sociálních služeb a ochranu práv zranitelných skupin obyvatelstva. Jde o návrh základních, minimálních požadavků, které je nutno a možno po poskytovatelích sociálních služeb chtít.<sup>107</sup>

Při procházení materiálů týkajících se projektu MPSV „Inovace kvality“ jsem zjistila rozpory v názvech i v obsahu navrhovaných standardů, konkrétně se liší materiály dostupné na stránkách MPSV nazvané „Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013, 14. května 2013,

---

<sup>105</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>106</sup> srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>, s. 9.

příloha č. 1“ a text s názvem Vypořádání připomínek ke 2. návrhu změn, Návrh změn v příloze 2 Vyhlášky 505/2006 Sb., Obsah standardů kvality sociálních služeb. Nejprve tedy popíši navrhované změny dle prvního materiálu, poté dle druhého a provedu srovnání.

**Standard 1.** „*Sociální služba je poskytována osobě v nepříznivé sociální situaci, pokud potřeby vzniklé touto situací přesahují možnosti dostupných zdrojů osoby a jejich důsledky způsobují její sociální vyloučení nebo pro ni zvyšují riziko sociálního vyloučení.*“

Ve standardu č. 1 již není povinnost identifikovat cílovou skupinu osob (je v registru poskytovatelů), vzniká podmínka nedostupnosti zdrojů, zdroje znamenají „zejména možnosti, dovednosti a schopnosti osoby a pomoc a podpora, kterou je schopna a ochotna nabídnout rodina, přátelé a další blízké osoby“. Potřeby a zdroje jsou definované na úrovni případové práce jako vstupní informace pro stanovení cílů spolupráce a plánování podpory, potřeba je „to, co člověku chybí a kvůli čemu se dostává do nepříznivé sociální situace“.<sup>108</sup>

**Standard 2. Hodnoty sociálních služeb.** „*Sociální služba při řešení nepříznivé sociální situace podporuje naplňování práv osob včetně zachování lidské důstojnosti osob, možnosti osob samostatně se rozhodovat o způsobu řešení nepříznivé situace, aktivitu osob při řešení nepříznivé situace, a sociální začlenění osob, resp. předcházení sociálnímu vyloučení. Sociální služba nabízí možnost poskytnutí podpory při rozhodování osobě, jejíž schopnost činit rozhodnutí je snížena.*“

Vzniká povinnost aktivně vytvářet podmínky pro zachování důstojnosti a vytváření podmínek pro naplňování práv, tj. podporovat naplňování práv. Poskytovatel by měl zajišťovat podporu při rozhodování v případě lidí, jejichž schopnost rozhodovat se je v daný okamžik omezena, principy této podpory jsou zakotveny v Úmluvě o právech osob s postižením. Sociální začleňování je účelem sociálních služeb, hodnocení jejich výsledků by se mělo odvíjet právě od vyhodnocování plnění tohoto účelu. Vztahovat hodnocení kvality k výsledku je také požadavek Dobrovolného Evropského rámce pro kvalitu.<sup>109</sup>

**Standard 3. Informace o službě.** „*Sociální služba zveřejňuje informace o charakteru služby, nabídce, podmínkách a kapacitě poskytování základních činností. Tyto informace jsou dostupné a přístupné široké veřejnosti.*“

Navrhuje se sjednotit povinnost vytvářet a zveřejňovat informace o službě v rámci registračních podmínek. Pojem *přístupnost* je zde uveden ve smyslu, jak jej používá

---

<sup>107</sup> srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>, s. 2.

<sup>108</sup> srov. tamtéž, s. 4-5.

<sup>109</sup> Srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>, s. 6-8.

Úmluvao právech osob se zdravotním postižením.<sup>110</sup> Přístupností se tak rozumí srozumitelnost i dostupnost informací, a to i pro širokou veřejnost.<sup>111</sup>

**Standard 4. Dojednávání smlouvy o poskytování sociální služby***Při dojednávání obsahu smlouvy poskytovatel s osobou komunikuje způsobem, který si osoba zvolí. Při uzavírání smlouvy osoba má možnost využít podporu při komunikaci a rozhodování, pokud ji pro tento účel potřebuje a to i v případě, že je při uzavírání smlouvy zastoupena jinou osobou. Sociální službu nelze poskytovat proti vůli osoby. Průběh dojednávání smlouvy poskytovatel zaznamená. Pokud poskytovatel nabízí i bydlení na více než rok, uzavře s osobou nájemní smlouvu nezávisle na poskytování sociální služby. Poskytovatel smí odmítnout uzavření smlouvy pouze ze zákonných důvodů.*

Standard je v souladu s Úmluvou o právech osob se ZdP a s novým občanským zákoníkem. Komunikace je ve formátu podle volby osoby a je zajištěna podpora při právním úkonu. Další opatření na ochranu práv uživatelů sociálních služeb, například oddělení bydlení od poskytování sociálních služeb.<sup>112</sup>

**Standard 5: Proces případové práce***Sociální služba je poskytována na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Při posuzování potřeb jsou odlišeny potřeby, které vyjadřuje osoba, od potřeb, které na základě srovnání s vrstevníky formuluje pracovník, případně další lidé. V návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace člověka. Výsledky spolupráce jsou vyhodnocovány ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situaci a sociální začleňování.*

Sociální práce se zaměřuje na případový proces, na posouzení potřeb, rizik a zdrojů osoby. Pojem „osobní cíle“ se mění na cíle spolupráce, které vyjadřují, čeho chceme dosáhnout službou, souvisejí s výsledkem, tj. sociálním začleňováním, a měly by k němu vést, následuje vyhodnocování výsledků spolupráce ve vazbě na nepříznivou sociální situaci. Zapojení lidí s kognitivními problémy a s problémy v komunikaci do procesu plánování služeb: je nutné jasně odlišit pohled uživatelů služeb od profesionálů a dalších osob (např. rodiny), což umožní formulovat vyváženější cíle spolupráce, dalším způsobem je již zmiňovaná podpora při rozhodování<sup>113</sup>

---

<sup>110</sup>Úmluva o právech osob se zdravotním postižením [online]. 13. 12. 2006 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf)>, čl. 9, 19.

<sup>111</sup>srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>, s. 8-9.

<sup>112</sup>srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>, s.10-12.

<sup>113</sup> srov. tamtéž, s. 13-16.

## 2.5. Současná situace a chystané změny

Posílení ochrany práv uživatelů je cílem probíhajícího projektu MPSV Inovace systému kvality sociálních služeb, jedním z principů je přechod od kontroly řízení kvality ke kontrole ochrany práv.<sup>114</sup> V rámci inovace standardů bude kladen důraz na posílení ochrany práv uživatelů.

V dokumentu Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb, který je výstupem Individuálního projektu MPSV - *Inovace systému kvality sociálních služeb*, upozorňuje na nedostatky aktuálního znění Standardů z roku 2006 a navrhuje jejich změnu a revizi. V souvislosti s ochranou práv uživatelů upozorňuje na rozpor, kde v současných kritériích standardu č. 2 je požadavek na vytváření pravidel pro předcházení situacím (negativní formulace), v nichž by mohlo dojít ke stigmatizaci, porušení práv osob nebo ke střetu zájmu, zatímco v zákoně o sociálních službách se požaduje vytvářet podmínky, aby uživatelé mohli naplňovat svá práva (pozitivní formulace), a aby rozsah a forma pomoci vždy zachovávaly lidskou důstojnost osob, a aby vždy bylo důsledně zajištěno dodržování základních lidských práv a svobod osob. Požadavek na produkování pravidel, kdy se negativně vymezují nežádoucí situace, má být změněn v souladu se zákonem o sociálních službách na pozitivní formulaci vyzývající k vytváření podmínek pro dodržování lidských práv a respektování lidské důstojnosti. Ve standardu č. 2 se nově objeví podpora při rozhodování, nový způsob kontroly naplňování hodnot a upřesnění pojmu sociální začleňování. Celkově budou standardy více dbát na pozitivní formulaci požadavků a vypustí se nadbytečné požadavky na tvorbu pravidel.

Celkově je chystaná změna posunem či návratem ke znění původních standardů z roku 2002, kde standardy kromě kritérií obsahovaly i smysl standardu a byly více než nyní zaměřeny na proces případové práce s klientem a na podporu jeho práv a důstojnosti. Dalším přínosem návrhu nového znění je odstranění duplicit, tedy požadavků, které se souběžně se standardy objevují také v zákoně nebo v registru poskytovatelů. V neposlední řadě je velkou změnou zrušení ve standardech zakotvené povinnosti tvorby metodik, což je významný krok (a je jich jistě více) k zjednodušení a odbyrokratizování standardů a agendy kolem nich. Návrat k případové práci s klientem a zjednodušení administrativy je krok vpřed zdůrazňující příklon nového návrhu standardů směrem ke klientovi, jeho potřebám, právům a důstojnosti.

---

<sup>114</sup> Srov. KOŘÍNKOVÁ, Dana a Jan STRNAD. Klíčové prvky ochrany práv uživatelů sociálních služeb. In: *Konference Revize standardů kvality sociálních služeb v kontextu projektu Inovace systému kvality sociálních služeb*. Praha, 20. 6. 2013.

## 2.6. Aktuální podoba standardů kvality SS a její srovnání s podobou z roku 2002

Ze standardů se vytratil pojem uživatel služeb nebo klient a byl nahrazen pojmem osoba. Tento pojem je z mnoha důvodů pro využití ve standardech nevhodný. Předně, je natolik obecný, že nijak nespécifikuje, kdo že má být ta osoba, což je u standardů kvality sociálních služeb dosti problematické, protože ústřední roli by zde měl hrát právě onen uživatel sociálních služeb a nikoliv „osoba“. Uživatelem služeb může být kdokoliv, kdo vstupuje do smluvního vztahu s poskytovatelem sociálních služeb, jehož obsahem je zabezpečení činnosti, které popisuje zákon.<sup>115</sup> Zákon o sociálních službách hovoří o osobě nebo člověku.<sup>116</sup>

Kvůli použití obecného pojmu osoba (ve standardech z roku 2002 se důsledně užívá pojmu uživatel služeb<sup>117</sup>) se z aktuálních standardů vytratilo jejich zaměření na člověka, na klienta, na uživatele služeb, protože ten by měl stát v centru pozornosti a kvůli němu se standardy tvořily. Tímto důsledným používáním pojmu osoba, což je při dnešním pojetí člověka jako osoby synonymem slova člověk, se ze standardů ztrácí jejich zaměřenost, jejich smysl a jejich poslední konečný původce, cíl i účel. Standardy usměrňují oblast sociálních služeb, nikoliv oblast obecného života člověka, proto nutně musí být zaměřeny na uživatele sociálních služeb a nikoliv obecně na člověka, čili osobu, protože tímto zevšeobecněním ztrácí svůj význam.

Použití pojmu osoba, který důsledně nahradil předchozí pojem uživatel služeb, ať už to bylo z jakéhokoliv důvodu, bylo dle mého názoru unáhlené rozhodnutí bez promyšlení širších souvislostí, kdy se v již existujících standardech nahradil jeden pojem druhým, který je však významově odlišný. Tento nešťastný zásah odebral standardům de facto jejich smysl, protože bude-li jejich měřítko, důvod a cíl zaměřen takto obecně, jak význam pojmu osoba napovídá, nemá větší smysl cokoliv, co je v nich uvedeno, neboť vše ostatní (kromě všeobecně platných lidskoprávních pasáží) platí pouze v kontextu sociálních služeb.

Paradoxně tím, že někdo provedl tento nedůsledný zásah, patrně se záměrem, aby nedocházelo ke stigmatizaci uživatelů služeb, uživatele služeb z platnosti standardů vyškrtнул a je, jako specifickou cílovou skupinu, nahradil pojmem osoba, který je co do významu vyprázdněný, nicneříkající a nemá žádnou konkrétní reprezentaci. Při vyslovení pojmu osoba si asociálně představím postavu podobnou figuríně ve výloze, která ani nemá lidské rysy, je odosobněná. V současném znění standardů byli takto odosobněni uživatelé služeb, namísto konkrétního člověka

---

<sup>115</sup> *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf)>.

<sup>116</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>117</sup> srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MŠMT, 2002.



je zde pouze prázdný pojem. V zájmu obecnosti a korektnosti se ztratil smysl a zaměření a především se ztratil uživatel služeb, což je pro sociální služby povážlivá situace.

Při srovnávání standardů z roku 2002<sup>118</sup> a těch aktuálních jsem si všimla zajímavé skutečnosti. Ve starší verzi standardů je vždy uveden souhrnný popis a smysl standardu na prvním místě, až pod ním následují jednotlivá kritéria. Je to zdůvodněno tím, že „...*obě části mají svůj význam, který vychází z účelu standardů. Standardy říkají, jak má služba vypadat a současně slouží jako měřítko k posuzování toho, do jaké míry se praxe blíží stanovenému standardu. Úvodní věta vyjadřuje normu, jak má služba v určitém ohledu vypadat, standard je dále rozložen na měřitelná kritéria, která určují míru naplňování standardů.*“<sup>119</sup>

Aktuální verze standardů se skládá pouze z kritérií. První kritérium zpravidla začíná formulí: „Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro...“ a končí dovětkem: „... podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.“<sup>120</sup> Uvědomuji si, že bylo nutné formálně vyjádřit závazek písemné formulace a následného dodržování, jsem však přesvědčena, že by toto kritérium nemělo stát na prvním místě mezi kritérii zásadními. Tato formulka, která se vyskytuje jedenáctkrát v prvních osmi standardech, což jsou standardy procedurální a tedy nejzásadnější, ty, v kterých se definuje smysl a poslání sociální služby, práva klienta, individuální plánování, většinou stojí na prvním místě za předpokladu, že kritéria jsou seřazena podle důležitosti. Je opravdu tak důležité mít všechno písemně zpracované, založené v šanonu? Nebo je důležitější, aby zaměstnanci i klienti pochopili smysl standardů a opravdově jej naplňovali v praxi?

Tím, že většina standardů začíná větou o písemném zpracování vnitřních pravidel, se v administrativě ztrácí jejich původní smysl a význam. Je to opravdu natolik důležité, že se to musí neúměrně opakovat, často i v několika kritériích v rámci jednoho standardu? Ve čtenáři takováto jazyková úprava neodvratně vyvolá dojem, že písemné zpracování je to jediné, na čem opravdu záleží. Z praxe vím, že mnoho zařízení poskytujících sociální služby má dokonale vypracované standardy „na papíře“, které od stolu vypracoval jeden pověřený pracovník, nebo byly dokonce vyhotoveny na zakázku specializovanou firmou, ale v praxi, pokud se zeptáte řadového zaměstnance, vám o nich není schopen říci nic bližšího, často ani to, co to standardy kvality vlastně jsou a v čem se konkrétně naplňují.

První část formule, která se týče písemného zpracování, bývá zpravidla v praxi naplňována bez větších obtíží, problematickým se stává dovětek „...podle těchto pravidel poskytovatel

---

<sup>118</sup> srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele.*

<sup>119</sup> JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*, s. 107.

<sup>120</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

postupuje.“ Co se tímto závazkem myslí, je na první pohled očividné, avšak pokud se porovnájí standardy v podobě z roku 2002 s těmi současnými, je zde patrný deficit, co se týče vyjádření smyslu standardu, jeho poslání, cíle, účelu. Písemná pravidla, která poskytovatel dodržuje, jsou jedna věc, ale ve skutečnosti je původní smysl standardů významově někde jinde, původně šlo především o to, aby se standardy byli všichni (poskytovatel, jeho zaměstnanci i uživatelé služeb, příp. jejich rodinní příslušníci) ztotožnění, aby se na nich podíleli, aby chápali jejich smysl, aby je žili.<sup>121</sup> Současné znění standardů tento dle mého názoru prvotní smysl zastírá, ne-li zcela ztrácí. Dokonale zvládnutá administrativa týkající se standardů, dokonale zpracovaná veškerá vnitřní pravidla jsou zde na úkor smyslu, tedy žité praxe.<sup>122</sup>

V cizině nejsou standardy kvality sociálních služeb obvyklé, tedy rozhodně ne v takové administrativou neúměrně zatížené podobě jako u nás. Klasické standardy kvality služeb se vyskytují spíše ve zdravotnictví a ošetrovatelství. V oblasti sociálních služeb se řídí především příklady dobré praxe, které jsou přesně tím, co by náš systém standardů potřeboval. Trochu uvolnit kritéria a zaměřit se na šíření dobré praxe a jejího oceňování.

### **3. Ochrana lidských práv ve Standardech kvality sociálních služeb<sup>123</sup>**

Důležitým smyslem standardů kvality sociálních služeb je ochrana lidských práv. Důraz na naplňování práv uživatelů sociálních služeb přímo souvisí s transformací sociálních služeb a s moderními trendy v sociální práci. Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb, které kladou důraz na sociální začleňování, respektován především jako občan a jako dospělá osoba. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů, dětí i dospělých. Celkově lze říct, že v rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby. Zvýšený důraz na naplňování práv osob s postižením lze zaznamenat i v mezinárodním měřítku. V roce 2006 byly přijaty dva klíčové dokumenty: *Úmluva o právech osob s postižením* a *Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života osob se zdravotním postižením v Evropě 2006 – 2015*. Základní myšlenky těchto dokumentů se promítají jak do zákona o sociálních službách, tak i do standardů kvality sociálních služeb.<sup>124</sup>

---

<sup>121</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*. s. 51-52.

<sup>122</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*. s. 54.

<sup>123</sup> pozn. A. S.: *V této kapitole používám zatím nepublikovaný článek, který vznikl v rámci týmového grantového projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H s názvem „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“.*

srov. SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELIHOVÁ. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*. 2013 s. 3-12.

<sup>124</sup> srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 26-27.

Ustanovení § 2 zákona o sociálních službách mimo jiné stanoví, že sociální služby musí být poskytovány tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob/klientů.<sup>125</sup> Pojem lidská práva je značně široký. Lidská práva jsou pro občany České republiky garantována mnoha právními předpisy. Ukazuje se ale, že některé ohrožené skupiny osob (např. osoby se zdravotním či mentálním postižením, senioři), přestože tato práva mají, jsou schopny je realizovat pouze s pomocí ostatních lidí. Jde většinou o práva, která jsou ostatními považována za samozřejmou součást života (výběr místa bydlení, přátel, způsobu trávení volného času atd.), jejichž existenci si v běžných situacích většina lidí ani neuvědomuje. Snaží-li se však někdo tato základní práva omezit, je přirozené svá práva bránit. Možnost bránit se je však u některých lidí značně omezená, často si ani svá práva neuvědomují a pasivně přijímají, co je jim nabídnuto, poskytnuto, umožněno. Sociální služba by měla směřovat k tomu, aby i uživatelům připadalo naplňování jejich práv jako samozřejmost, jako součást jejich běžného života.<sup>126</sup>

### 3.1. Lidská práva uživatelů služeb

Téma ochrany lidských práv je jedním ze stěžejních témat SQSS.<sup>127</sup> Úroveň dodržování práv uživatelů služeb je považována za jeden z hlavních znaků kvality sociální služby.<sup>128</sup> Zákon o sociálních službách přímo uvádí, že sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.<sup>129</sup>

Mezi nejdůležitější lidská práva a svobody, na jejichž dodržování je nutné v sociálních službách obzvláště dbát, je osobní svoboda a svoboda pohybu, právo na ochranu soukromí a nedotknutelnost osoby. Dále právo na osobní a rodinný život, právo na důstojné zacházení, právo svobodně se rozhodnout, právo na přiměřené riziko, právo vlastnit majetek, právo na práci a odměnu, právo na vzdělání a právo stěžovat si.<sup>130</sup> Před tím, než vstoupil v platnost zákon o sociálních službách, byly zjištěny závažné nedostatky v dodržování lidských práv především v pobytových zařízeních pro seniory. Tato zařízení vykazovala významné odlišnosti v naplňování

---

<sup>125</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>126</sup> Srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 30-35.

<sup>127</sup> Srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

<sup>128</sup> Srov. SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*, s. 7, 29.

Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 16-17, 89.

<sup>129</sup> ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>130</sup> Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 60-66.

Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103.

standardů ochrany práv uživatelů.<sup>131</sup> Pro uživatele pobytových služeb pro seniory je problematické uplatnit vlastní vůli, není respektováno jejich právo na soukromí a lidskou důstojnost, není brán zřetel na jejich emocionální a sociální potřeby.<sup>132</sup>

V současnosti – 7 let po zavedení povinných standardů kvality sociálních služeb a s nimi spojených inspekci - je situace v mnohém lepší, avšak nedostatky v určitých oblastech přetrvávají.<sup>133</sup> Evropská unie vyhlásila rok 2012 Evropským rokem aktivního stárnutí a mezigenerační solidarity. Hlavním jeho výstupem je Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013-2017. ČR se chce jeho prostřednictvím zaměřit na zajištění dodržování a ochrany lidských práv seniorů, zejména práva na respekt a práva na důstojné zacházení, dále také na podmínky a participaci starších osob ve společnosti, plné požívání politických a občanských práv a naplnění sociálních, kulturních a dalších práv.<sup>134</sup>

Uživatelé pobytových služeb jsou daleko více než uživatelé služeb ambulantních ohroženi nedodržováním lidských práv, protože jsou na službě závislí. U služeb spojených s bydlením je tato závislost velice silná, protože pokud se uživatel rozhodne službu opustit, musí si najít také nové bydlení. Kromě toho uživatelé pobytových zařízení jsou většinou více či méně fyzicky závislí na pomoci druhých.<sup>135</sup> Z tohoto důvodu jsou u pobytových zařízení nutné kvalitně vypracované metodiky týkající se ochrany práv uživatelů. V praxi je nejdůležitější, aby všichni pracovníci zařízení byli s postupy pro zajištění ochrany práv uživatelů seznámeni a důsledně je aplikovali v praxi, aby nedocházelo k porušování práv uživatelů. Proto je vhodné, aby se na tvorbě metodik souvisejících s ochranou práv uživatelů více či méně podíleli všichni pracovníci zařízení, především pracovníci přímé péče.<sup>136</sup>

Právo na svobodné rozhodování je jedno z nejdůležitějších lidských práv a ve své podstatě se od něj odvíjí téměř všechna další práva.<sup>137</sup> S možností volby je bezprostředně spjata svoboda jednotlivce. Jeho jednání jako projev vůle bezprostředně souvisí s poznáním skutečnosti. Pokud má

---

<sup>131</sup> srov. SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2*, s. 4-6.

<sup>132</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 59-60.

<sup>133</sup> srov. VARVAŘOVSKÝ, Pavel. *Zpráva z návštěvy zařízení: zařízení sociálních služeb pro seniory*. In: Kancelář veřejného ochránce práv [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf)> s. 5-8.

<sup>134</sup> srov. ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR. *Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP\\_2012.pdf](http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf)> s. 56.

<sup>135</sup> SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2*, s. 39-42.

<sup>136</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 51-52.

<sup>137</sup> Srov. Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 61.

Srov. Jiří SOBEK, *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením: příručka pro zaměstnance sociálních služeb*, s. 11, 61.

být člověk svobodný nejen v rozhodnutí, musí mít přístup k poznání – tedy k relevantním informacím. Svoboda rozhodování se tedy nemůže uskutečnit bez dostatečného přístupu k informacím.<sup>138</sup> Pro uživatele služeb právo na svobodné rozhodnutí a jeho dodržování zásadní. Toto právo v praxi pro uživatele znamená možnost určovat si průběh sociální služby dle svých představ a takto si službu individualizovat s ohledem na své potřeby, přání a požadavky.

Toto právo v praxi pro uživatele znamená možnost určovat si průběh sociální služby dle svých představ a potřeb, možnost svobodně se rozhodnout při řešení své nepříznivé situace – tedy možnost zvolit si sociální službu, kterou bude využívat, případně vybrat si z nabídky služeb ty, které bude využívat. K dodržování tohoto práva patří také možnost volby, zda bude či nebude danou službu využívat. Dále má toto základní právo na svobodné rozhodování vliv i na průběh služby – uživatel služby se může svobodně rozhodovat také v dalších věcech, které se ho týkají, můžou to být každodenní zdánlivé maličkosti, jako je volba oblečení, volba doby vstávání, volba režimu dne, volba, zda se bude účastnit nabízených volnočasových aktivit. Všechny tyto zdánlivé maličkosti jsou především pro uživatele služeb pobytového zařízení velice důležité a pomáhají mu zachovat si vlastní identitu a nevzdalovat se od skupiny svých vrstevníků, kteří služby nevyužívají. Právo na svobodné rozhodování úzce souvisí s právem na osobní svobodu.<sup>139</sup>

Se svobodným rozhodováním je nedílně spojena také odpovědnost za své rozhodnutí. Jedním z práv vztahujících se k této skutečnosti je právo na přiměřené riziko. Mnoho uživatelů služeb – obzvláště u některých typů služeb – má problém s uvědoměním si odpovědnosti za vlastní rozhodnutí a tudíž i s nesením následků svého rozhodnutí. Je tedy nutné s uživateli pracovat na tom, aby si při rozhodování uvědomovali svou odpovědnost, možná rizika a případné následky. Služba by měla uživatele vést k tomu, aby se dokázali rozhodovat sami, aby dokázali zhodnotit situaci, rozpoznat možnosti řešení, analyzovat rizika a uvědomit si možné následky.<sup>140</sup>

Je tedy nutné s uživateli pracovat na tom, aby si při rozhodování uvědomovali svou zodpovědnost, možná rizika a případné následky.<sup>141</sup> Tato povinnost ve standardech kvality sociálních služeb zakotvena není, ačkoliv by dle mého názoru být měla, obzvláště proto, že je zde všeobecně kladen důraz na právo uživatelů svobodně se rozhodovat. Tedy edukace a nácvik svobodného rozhodování považují za nutný aspekt ve standardech zakotveného uživatelského práva

---

Srov. Pavel ČÁMSKÝ, Jan SEMBDNER, Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 95.

<sup>138</sup>Srov. Jiří JANKOVSKÝ, *Etika pro pomáhající profese*, Praha: Triton, 2003, s. 38.

<sup>139</sup> Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 60-66.

Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103.

srov. SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*, s. 41-63.

<sup>140</sup>Srov. tamtéž, s. 31-33.

<sup>141</sup> Srov. tamtéž, s. 31, 61-63.

volby. Pokud se na tuto problematiku nebude brát ohled, uživatel služeb nebude moci činit plně svobodné rozhodnutí, pokud si nebude uvědomovat jeho následky.

Kvalitní sociální služba by měla klienta adekvátně podpořit při rozhodování, pokud o to požádá nebo je tato potřeba zřejmá z důvodu jeho handicapu či tíživé sociální situace.<sup>142</sup> Tato podpora při rozhodování je velice důležitá, protože umožňuje uživateli služby plně si uvědomit všechny aspekty situace, možné varianty řešení, možná rizika a pravděpodobné důsledky rozhodnutí, které by si bez pomoci sociálního pracovníka neuvědomoval a jeho náhled na celou situaci by byl značně zúžený, což by zvyšovalo riziko nevhodné volby. Pouze za tohoto předpokladu je uživatel schopen učinit informované rozhodnutí. Služba by měla uživatele vést k tomu, aby se dokázali rozhodovat sami, aby dokázali zhodnotit situaci, rozpoznat možnosti řešení, analyzovat rizika a uvědomit si možné následky. Osvojení si těchto dovedností a schopnosti učinit zodpovědné rozhodnutí je dlouhý a náročný proces. Jsem však přesvědčena, že na tento proces by měl být kladen ve standardech větší důraz, pokud standardy předpokládají právo uživatele na svobodné rozhodnutí.

Člověk je společenský tvor a jeho život se odehrává ve společnosti, jeho lidská práva se realizují v konkrétním sociálním prostředí, proto má realizace lidských práv, jejichž společným jmenovatelem je důstojnost, důležité sociální souvislosti. Rovnost společně s důstojností a svobodou je základním kamenem demokratické společnosti. S těmito pojmy souvisí solidarita, která je základním nástrojem, jak rovnost, důstojnost a svobodu zaručit.<sup>143</sup> Solidarita je jedním z principů sociální politiky a souvisí s ní také koncepce sociálních služeb, protože je třeba, aby ti, kteří se mají dobře, pomáhali potřebným.

### **3.2. Jak standardy chrání práva uživatelů**

Tato výše jmenovaná práva standardy chrání tím, že udávají poskytovateli povinnost vytvořit metodiku, která bude zabraňovat možnému porušování lidských práv uživatelů tím, že definuje situace, kdy by mohlo k porušení práv dojít a vytváří postupy k zamezení vzniku těchto situací. Standardy ukládají povinnost vytvořit pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením. Poskytovatel musí srozumitelně informovat zájemce o službu a zajistit srozumitelnost smlouvy. Poskytovatel má povinnost respektovat vůli uživatele při řešení jeho nepříznivé

---

<sup>142</sup> srov. MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013* [online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>, s. 8-9.

srov. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* [online]. 13. 12. 2006 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf)>, čl. 9.

<sup>143</sup> srov. TOMĚŠ, Igor a Kristína KOLDINSKÁ. *Sociální právo Evropské unie*, s. 105-106.

situace. V neposlední řadě standardy ukládají poskytovateli povinnost službu individuálně plánovat, a tedy staví uživatele do role toho, na jehož rozhodnutí závisí průběh služby.<sup>144</sup>

Standardy společně se zákonem ukládají poskytovateli povinnost zajistit ochranu lidských práv a svobod uživatelů, nejčastěji formou vypracování pravidel.<sup>145</sup> Jednou z nejproblematictějších oblastí povinnosti tvořit pravidla je oddělení teorie (tedy pravidel, postupů a metodik) a praxe (aplikace pravidel), jak potvrzuje např. zjištění Lencové<sup>146</sup>, nebo Musil, který uvádí, že pro organizace může být lákavé pouze administrativní naplňování SQSS bez reálného přímětu do přístupu ke klientům.<sup>147</sup> Může se tedy objevit situace, kdy má poskytovatel písemně zpracovaná pravidla a metodiky, které ovšem nejsou aplikované a používané v praxi. Tato situace vzniká nejčastěji tehdy, pokud nejsou metodiky k jednotlivým standardům vypracovávány v rámci pracovního týmu, ve kterém jsou všichni zaměstnanci organizace a to včetně pracovníků v přímé péči, což potvrzuje především u pobytových služeb zjištění z provedených inspekcí v Moravskoslezském kraji.<sup>148</sup> Tento rozdíl mezi teorií a praxí v oblasti SQSS týkajících se ochrany lidských práv potvrzuje i sonda provedená mezi sociálními pracovníky, jejíž výsledky budou dále popsány.

Jak tedy zajistit, aby se teoretická ochrana práv klientů zakotvená ve standardech odehrávala i v praxi? Inspekce kvality sociálních služeb je jistě velice důležitý nástroj, avšak i přesto stále v některých zařízeních (obzvláště v těch ústavních) dochází k porušování práv uživatelů, jak uvádí veřejný ochránce práv ve své zprávě z návštěv zařízení sociálních služeb pro seniory, „Senioři trpící syndromem demence představují velmi citlivou skupinu klientů a tomu je třeba přizpůsobit jak každodenní péči o ně, tak prostředí a vybavení zařízení. Mezi prvořadě problémy, kterým by zařízení s touto klientelou mělo věnovat pozornost, patří zejména prevence malnutrice, zajištění

---

<sup>144</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

<sup>145</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

<sup>146</sup> Srov. LENCOVÁ, Drahomíra *Význam standardů kvality sociálních služeb ve společnosti Ledax o.p.s.* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita, Katedra praktické teologie. Vedoucí práce Michal Opatrný. Dostupné z: <<http://minas.jcu.cz>>, s. 34-54.

<sup>147</sup> Srov. MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga a Kateřina KUBALČÍKOVÁ, *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: Případová studie pečovatelské služby. Zpráva ze druhé fáze výzkumu*, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2002, s. 18.

<sup>148</sup> Srov. *Zjištění z provedených inspekcí kvality sociálních služeb. Moravskoslezský kraj*, [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/zjisteni-z-provedenych-inspekci-kvality-socialnich-sluzeb-13555/>>.

práva na soukromí a na svobodu pohybu.“<sup>149</sup>Mátl a Jabůrková přináší možné vysvětlení, že obecné nastavení standardů s sebou nepřináší dostatečný tlak na změny.<sup>150</sup>

Jedním z důležitých aspektů dodržování práv uživatelů, jak je fakt, že na dané metodice spolupracují všichni pracovníci zařízení a to především pracovníci přímé péče, kteří znají rizikové situace z praxe. Metodika, která je výsledkem týmové práce všech pracovníků je při dodržování práv pracovníků účinnější než metodika vypracovaná odborníkem zvenčí, která není šitá na míru organizaci a nepostihuje všechny oblasti ochrany lidských práv uživatelů, které jsou pro danou organizaci specifické.

### **3.3. Jak zajistit, aby se teoretická ochrana práv klientů odehrávala i v praxi?**

#### **Návrhy respondentů.**

Při sondě zaměřené na ochranu práv uživatelů v SQSS provedené v roce 2013 mezi sociálními pracovníky<sup>151</sup> jedna respondentka sdělila, že několikadenní kontrola na porušování práv klientů zpravidla nepříjde. Na otázku, jak by kromě psaných pravidel zajistila ochranu práv klientů, odpověděla, že by bylo dobré využít třeba studenty, kteří si v zařízení plní svou odbornou praxi a tedy jej navštěvují dlouhodobě. Tito studenti by v rámci své praxe dali zařízení zpětnou vazbu týkající se ochrany práv uživatelů, která by byla relativně objektivní, protože jsou osobami zvenčí, zároveň kvalifikovanými, nejsou v zaměstnaneckém poměru, ale v zařízení jsou dostatečně dlouhou dobu na to, aby rozeznali porušování práv uživatelů nebo jeho náznaky. Navíc v přítomnosti praktikantů jsou pracovníci otevřenější a méně ostražití než v přítomnosti inspektorů. Toto řešení je i finančně nenáročné.

Jako další způsob zajištění ochrany práv uživatelů v praxi z provedené sondy mezi sociálními pracovníky v šesti rozhovorech ze sedmi vyplynulo, že tvorby metodik by se měl velice intenzivně účastnit celý pracovní tým při využití rozhovorů, debat, brainstormingu, diskuzí k danému tématu. Důležitá je přítomnost pracovníků přímé péče, kteří znají rizikové situace z praxe a mohou přispět cennými náměty. Metodiky by neměl tvořit člověk zvenčí, který osobně nepracuje s uživateli, tím méně by se vypracování metodik mělo zadávat soukromé firmě či externímu odborníkovi. Metodika by měla vznikat „z praxe“ a celo-týmově, protože jedině tak se zajistí, že pravidla, zásady a postupy v ní obsažené budou opravdu dodržovány a „žity“ a pracovníci se s nimi

---

<sup>149</sup>VARVAŘOVSKÝ, Pavel. Zpráva z návštěvy zařízení: zařízení sociálních služeb pro seniory. In: Kancelář veřejného ochránce práv [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf)>

<sup>150</sup>Srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ, *Kvalita péče o seniory*, s. 45.

<sup>151</sup>pozn. A. S.: bližší charakteristika provedené výzkumné sondy se nachází v následující kapitole „Jak ochranu práv uživatelů vnímají sociální pracovníci“.



vnitřně ztotožní a nezůstanou pouze „na papíře“. Metodika, která je výsledkem týmové práce všech pracovníků, je při dodržování práv uživatelů účinnější než metodika vypracovaná odborníkem zvenčí, která není šitá na míru organizaci a nepostihuje všechny oblasti ochrany lidských práv uživatelů, které jsou pro danou organizaci specifické. Metodika tvořená „od stolu“ tak dle mého názoru dokládá nekompetentnost sociálních pracovníků v jejich profesi, poněvadž takto vzniklá metodika není v souladu s pojetím člověka v sociální práci, je v rozporu s etickým kodexem sociálních pracovníků a v neposlední řadě signalizuje nezájem sociálních pracovníků o oblast lidských práv uživatelů.

Sonda přinesla ještě několik dalších způsobů zajištění ochrany práv uživatelů dle sociálních pracovníků. Ve třech rozhovorech byl uveden osobnostní profil pracovníka: „protože někteří lidé se pro sociální práci prostě nehodí“, jedna respondentka uvedla význampraktického zaškolování nových pracovníků na pracovišti, důležitost absolvování „kolečka“ u zkušenějších kolegů na různých pozicích, kteří budou nového kolegu upozorňovat na možné rizikové situace v oblasti ochrany práv, dávat mu rady, jak v dané situaci postupovat a předávat mu cenné zkušenosti z praxe. Samozřejmostí je, že se pracovník zevrubně seznámí s metodikami (uvedli tři respondenti), ale je dle nich nutný kontakt s praxí, kdy si nový pracovník bude moci vyzkoušet jejich aplikaci v praxi pod dohledem a s podporou kolegů.

Dalším opatřením, které pracovníci nezmínili, ale které považují za důležité, je kvalitní supervize a duševní hygiena. Také vzdělávání pracovníků v oblasti SQSS je jistě účinným nástrojem pro zajištění ochrany práv klientů, avšak pokud si z něj pracovník odnáší porozumění a dovednosti, nikoliv jen výklad legislativy, „zaručený návod“ a splnění podmínky vzdělávání. Z realizace rozhovorů vyplynula ještě jedna možnost - diskuze a sdílení zkušeností mezi pracovníky a organizacemi. V jednom zařízení, kde probíhal rozhovor, mají velice dobře vytvořený systém individuálního plánování, který je šitý na míru uživatelům s narušenou komunikační schopností, zatímco v druhém zařízení, kde je sice jiný typ klientů, ale také s narušenou komunikační schopností se při individuálním plánování potýkají s nemalými problémy, které jsou natolik závažné, že způsobují až jeho nefunkčnost. Pokud by si pracovníci těchto zařízení vyměnili své zkušenosti, jistě by i v druhém zařízení došlo k pozitivní změně. Tato vzájemná výměna zkušeností však naráží na překážku – není o ni zájem. Navíc si každé ze zařízení své metodiky chrání a nechce je zveřejňovat, protože je přece stály mnoho hodin práce. Takto situace vypadá ve většině organizací, jak potvrzuje Elichová zkušeností se studenty kombinované formy magisterského studia sociální práce, kteří mají v rámci zkouškové práce jednoho předmětu komentovat metodiky svých nebo jiných organizací. Organizace nejsou ochotny metodiky pro tento účel zpřístupnit, ani v anonymizované podobě. Každý rok se najde jen pár organizací, které naopak tuto možnost externí

zpětné vazby vítají a vnímají ji jako příležitost pro rozvoj. Toto může být vykládáno opět i jako důsledek nedostatečné profesionality sociálních pracovníků. Tím se dostávám k další důležité podmínce pro zabezpečení lidských práv klientů. Sociální práci by měli vykonávat kvalifikovaní sociální pracovníci, mezi jejichž kompetence patří i znalost a ochrana lidských práv, dodržování lidské důstojnosti uživatelů, orientace v legislativě a samozřejmě v etice, poněvadž sociální práce je dle Opatrného v jistém slova smyslu „praktickou etikou“.<sup>152</sup>

### **3.4. Jak ochranu práv uživatelů vnímají sociální pracovníci**

V měsících srpnu a říjnu roku 2013 jsem provedla sondu mezi sociálními pracovníky různých typů sociálních služeb v Jihočeském kraji (ambulantní, terénní, pobytové). Záměrně jsem vybrala služby pro rizikovější cílovou skupinu z hlediska ochrany lidských práv – služby, které mají ve své cílové skupině uživatele s narušenou komunikační schopností (senioři, lidé s mentálním a kombinovaným postižením, lidé s duševním onemocněním). Výběr respondentů jsem provedla metodou snowball sampling s počátkem ve čtyřech organizacích poskytujících sociální služby. Od respondentů jsme získaly další kontakty na organizace a sociální pracovníky. Zde prezentuji data od sedmi respondentů. Sonda je prováděna formou polostrukturovaného rozhovoru<sup>153</sup> a zjišťuje přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb a vybraným kritériím, které sevtahují k tématice hodnot a ochrany práv a svobod uživatelů.

Kritéria standardů, na něž jsme se v rozhovoru zaměřila, byla zvolena tak, že jsem v Listině základních práv a svobod určila články obsahující práva a hodnoty, které se týkají uživatelů služeb.<sup>154</sup> Ze SQSS jsem se zaměřila na standardy procedurální, protože jsou nejdůležitější pro nastavení a koncepci organizace a jsou z hlediska ochrany práv uživatelů a mechanismů zajišťujících jejich dodržování zásadní. Vybrané články z LZPS jsem potom přiřazovala k jednotlivým standardům a kritériím, ve kterých se tato práva a hodnoty vyskytovaly (například lidská důstojnost a svoboda rozhodování se určitým způsobem vyskytovala ve všech zvolených standardech a kritériích). Vybrala jsem ty standardy a kritéria, která se dotýkala nejvyššího počtu práv a svobod uživatelů. Po srovnání s Listinou základních lidských práv a svobod jsem pro rozhovor zvolila tyto standardy a kritéria: 1b) uplatňování vlastní vůle uživatelů při řešení své nepříznivé situace, 1d) vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, 2 ochrana práv osob, 3 jednání se zájemcem o službu, 4 smlouva o poskytování sociální službu

---

<sup>152</sup> Srov. OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2013, s. 216.

<sup>153</sup> Otázky rozhovoru jsou v Příloze č. 2.

<sup>154</sup> Jedná se o tyto články: 1, 2, 3 (3), 5, 6, 7, 8 (1), 10 (1,2), 12 (1), 14, 15, 17 (1,2), 30 (1), 31, 35 (1), 36 (1).

a 5individuální plánování. V rámci jednotlivých standardů a kritérií jsem se zaměřila na uživatele služeb s narušenou komunikační schopností.

Rozhovory byly realizovány se sociálními pracovníky, kteří měli vzdělání dle zákona o sociálních službách v aktuálním znění. Počet respondentů je sedm, z toho šest sociálních pracovníků s vysokoškolským a jeden s vyšším odborným vzděláním v oboru sociální práce.

V následujícím textu se soustředím na zjištěné situace nedodržování nebo nerespektování práv uživatelů - situace, kde „něco není v pořádku“, které dotazovaní uvedli, nebo které vyplynuly z rozhovoru. Následující text z důvodu rozsahu nezohledňuje situace, kdy dotazovaní uvedli, že k porušování práv uživatelů nedochází. V mnoha případech pracovníci prohlásili, že vše funguje v naprostém pořádku a všechna práva uživatelů jsou dodržována, ale po položení doplňujících otázek z odpovědí vyplynulo, že ne vše funguje tak, jak by mělo a že jsou zde jisté mezery v dodržování práv uživatelů. Pouze jedna respondentka přímo uvedla, že jejich zařízení má nedostatky v dodržování práv uživatelů. Naopak závažné problémy s individuálním plánováním přiznala více než polovina respondentů.

Celkově je ochrana práv uživatelů služeb oslovenými pracovníky v SQSS vnímána jako jejich důležitá součást, ovšem pouze v obecné rovině. Odpovědi na otázky směřující konkrétněji k jednotlivým standardům či kritériím byly v jednotlivých zařízeních odlišné. Celková shoda respondentů panovala v tom, žebyli přesvědčeni, že jejich zařízení v maximální možné míře podporuje uživatele při rozhodování a vyjadřování vlastní vůle. V jednom z navštívených zařízení jedna z autorek v minulosti plnila odbornou praxi a ze zkušenosti ví, že jsou zde jisté nedostatky v podpoře při rozhodování a vyjadřování vlastní vůle uživatelů s narušenou komunikační schopností. V zařízení se nepoužívají techniky augmentativní ani alternativní komunikace. Někteří uživatelé s výrazně narušenou komunikační schopností, kteří téměř nedokáží verbálně komunikovat, jsou tak ochuzeni o možnost komunikovat jinou formou, což vnímám také jako porušení svobody vyhledávat, přijímat a rozšiřovat informace a myšlenky na rovnoprávném základě s ostatními, a to prostřednictvím všech forem komunikace dle vlastní volby, jak tuto svobodu specifikuje Úmluva o právech osob se zdravotním postižením.<sup>155</sup>

Sociálními pracovníkům činilo obtíže vyjmenovat práva související s uplatňováním vlastní vůle uživatele, dotazovaní přiznávali, že nad tím takto nepřemýšleli a namátkou jmenovali práva, která nejčastěji uplatňují v jejich zařízení, např. právo na soukromí, právo na volbu aktivity, právo

---

<sup>155</sup>Srov. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* [online]. 13. 12. 2006 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf)>

na odpočinek. A přitom právě s uplatňováním vlastní vůle uživatele souvisí téměř všechna jeho základní práva, především právo na svobodné rozhodnutí.<sup>156</sup>

Co se týče pravidel pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením, při dotazování jedna respondentka zjistila, že je jejich zařízení vůbec nemá zpracované. Sociální pracovníci byli obecně spokojeni s využitím pravidel v praxi. Hned poté v několika případech připouštěli, že veřejnost má spíše negativní přístup k uživatelům služby a že se uživatelé v oblastech každodenního života nerealizují jako jejich vrstevníci nevyužívající sociální službu. Tyto skutečnosti jsou známkou toho, že je v oblasti ochrany uživatelů před předsudky a negativním hodnocením prostor pro zlepšení. Čámský přitom pozitivní přístup veřejnosti k uživatelům služeb a jejich realizaci v oblastech každodenního života srovnatelně s vrstevníky uvádí jako příklady dobré praxe v oblasti ochrany klientů před předsudky a negativním hodnocením.<sup>157</sup>

S podobou pravidel pro předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů, jsou všichni dotazovaní spokojeni, jak s jejich účinností (schopností efektivně zabránit porušování práv uživatelů), tak s jejich využitím v praxi. Jedna z dotazovaných uvádí, že „stačí, aby si na to všichni zaměstnanci zvykli a dodržovali to.“ Toto tvrzení je ovšem možné interpretovat i tak, že před zavedením pravidel byla praxe zaměstnanců odlišná, když bylo nutné si navykat. Navíc tato odpověď možná signalizuje i skutečnost, že jsou tato pravidla vytvářena bez zaměstnanců v přímé péči. Opět se tak dostáváme k tématu míry profesionality jednotlivých sociálních pracovníků. Mezi další časté problémy, které jmenovali sociální pracovníci z pobytových zařízení, patří skutečnost, že celkově SQSS nejsou přijímány všemi pracovníky zařízení. Konkrétně uváděli situaci, kdy je zdravotnický personál částečně či zcela ignoruje, protože je považuje za „výmysl“ sociální sekce zařízení. Tato situace je velice problematicky řešitelná a na jejím řešení se musí podílet vedení a nejen sociální pracovníci.

Schopnost komunikace s různými typy uživatelů je klíčovou kompetencí dobrého sociálního pracovníka.<sup>158</sup> Odpovědi na otázky, které byly zaměřeny na komunikaci s lidmi s narušenou komunikační schopností, byly až na jedno zařízení (které mělo tuto oblast dobře propracovanou) rozporuplné a odrážely nejistotu pracovníků v této oblasti. Některá zařízení měla údajně vypracovanou speciální metodiku, avšak odpovědi pracovníků byly vágní a nepřesné. Některá

---

<sup>156</sup> Srov. Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 61.

Srov. Jiří SOBEK, *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*, s. 61.

Srov. Pavel ČÁMSKÝ, Jan SEMBDNER, Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 95.

<sup>157</sup> Srov. Pavel ČÁMSKÝ, Jan SEMBDNER, Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 86-88.

<sup>158</sup> Srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, s. 15.

Srov. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, Praha: Osmium, 1999, s. 51.

zařízení si uvědomovala nutnost metodiky, avšak přiznávala, že jsou zatím na samém počátku a vypracování speciálních metodik a komunikačních pomůcek pro komunikaci s uživateli s narušenou komunikační schopností bude ještě dlouho trvat. Využití technik augmentativní a alternativní komunikace je mezi sociálními pracovníky nepříliš časté (přibližně čtvrtina dotazovaných) a osobám s narušenou komunikační schopností není věnována patřičná pozornost a péče, aby se jejich komunikační deficit snížil či vyrovnal. Jeden z dotazovaných uvedl, že se zájemcem s narušenou komunikační schopností jedná stejně jako se zájemcem bez narušené komunikační schopnosti. Jsem přesvědčena, že toto alarmující sdělení nevyžaduje další komentář.

Při otázce, zda pracovníci při rozhovoru jednájí přímo se zájemcem o službu nebo s jeho případným doprovodem (rodina, blízcí), všichni uvedli, že jednájí přímo se zájemcem. Z doplňujících otázek v jednom rozhovoru ale vyplynulo, že se často stává, že sociální pracovník se se zájemcem ani osobně nesetká a komunikuje pouze s příbuznými. Zájemce poprvé potká osobně až při nástupu do zařízení. Toto je zřejmé porušení několika základních práv člověka, mimo jiné práva na svobodné rozhodnutí. Fakt, že při položení přímé otázky respondent odpoví jinak, než při položení doplňujících otázek nebo otázky jiné, signalizuje snahu respondentů dělat se v rozhovoru lepšími a uvádět nepravdivé informace nebo spíše snahu některé skutečnosti zamlčet. Zamyslíme-li se nad důvody tohoto chování, dospějeme ke dvěma základním příčinám: jednou může být nedůvěra vůči osobě zvenčí, která provádí rozhovor a ptá se na otázky týkající se choulostivých témat (což otázka respektování lidských práv v organizaci jistě je), nedůvěru může posílit také obava z toho, že tazatel zjištěné skutečnosti nahlásí, druhou příčinou může být určitý „profesionální stud“ respondentů, uvědomují si, že situace není v pořádku, není ideální, a nechtějí to v rozhovoru připustit. Skutečnost, že v průběhu rozhovoru nebo po položení doplňujících otázek určité nedostatky respondenti přiznávají je pro věrohodnost provedené sondy jistě potěšující, avšak otázkou zůstává, kolik skutečností zůstalo zamlčeno či popřeno. Kdyby realitou byla druhá nabízená varianta, poněvadž by znamenala, že pracovníci si alespoň uvědomují skutečný stav ochrany lidských práv uživatelů jejich služby, stačilo by pak už „jen“ vykonat nápravu.

Individuální plánování služby ve většině zařízení dle vyjádření pracovníků fungovalo dobře, s určitými drobnými problémy, v průběhu rozhovoru nakonec ale více než polovina respondentů přiznala závažné problémy. Jako nejčastější obtíž pracovníci popisovali problém stanovit s uživatelem osobní cíl, dále uváděli rozpaky při povinné revizi plánu. V jednom zařízení však individuální plánování nefungovalo téměř vůbec, pracovníci k němu měli výrazně negativní postoj až odpor. Toto plánování vyžadovalo mnoho zbytečné administrativy a práci strávenou individuálním plánováním a jeho administrativou pracovníci považovali za ztracený čas. Pracovnice uvedla, že uživatelé do plánování většinou nebyli aktivně zapojeni, neměli povědomí o svých

osobních cílech ani nepracovali na jejich naplnění. Individuální plány se dle jejich slov v čase nevyvíjely, nebyly vyhodnocovány, revidovány ani měněny. Jak dotazovaná uvedla, celé plánování se odehrávalo spíše na papíře a nikoliv v praxi. V rozhovorech dotazovaní často podotýkali, že by bylo potřebné a vhodné, aby vznikly různé druhy individuálního plánování pro jednotlivé typy služeb. Jedna respondentka zmínila situaci, kdy se pracovníci terénní služby potýkají při rozvozu obědů s administrativně náročným individuálním plánováním, které klient mnohdy odmítá s tím, že chce jenom přivést oběd. Je však v kompetenci sociálních pracovníků přizpůsobit celý proces individuálního plánování potřebám uživatelů a typu služby. Rovněž pokud se v průběhu individuálního plánování vyskytují časté a závažné obtíže, je na něm, aby celý proces znovu nastavil na míru organizaci a všem zúčastněným osobám. Sociální pracovník jako odborně připravený profesionál by toho měl být schopen, poněvadž se vlastně jedná o aplikaci metod a technik sociální práce s jednotlivcem.<sup>159</sup>

#### **4. Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke Standardům kvality sociálních služeb**

Pro potřeby této diplomové práce jsem využila data získaná v rámci projektupodpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H, *Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*.<sup>160</sup>

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

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

Téma výzkumu: Interpretace a přístup sociálních pracovníků (SPk) k Standardům kvality sociálních služeb (SQSS).

Předmět výzkumu: Vztah sociálních pracovníků k Standardům kvality sociálních služeb.

Výzkumný cíl: Zjistit interpretaci a přístup sociálních pracovníků k Standardům kvality sociálních služeb jak z hlediska žité praxe, tak z hlediska individuálního pojetí a chápání samotnými pracovníky.

Výzkumné otázky:

1. Jak sociální pracovníci přistupují ke Standardům kvality sociálních služeb?
2. Jak sociální pracovníci interpretují Standardy kvality sociálních služeb?

---

<sup>159</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 51.

<sup>160</sup> Pozn. A. S.: Z výše zmíněného výzkumu budu pro svou diplomovou práci zpracovávat pouze část týkající se Standardů kvality sociálních služeb – je to celkem 6 otázek (č. 7-13) a 5 otázek zjišťující demografické údaje o respondentech.

#### 4.1.2. Teoretický základ: Stav řešení problematiky<sup>161</sup>

Tím, že vešel v platnost zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách odklánějící se změnou hodnotových východisek od paternalistického pojetí služeb<sup>162</sup>, se do popředí pozornosti jako souhrnný indikátor přiměřenosti sociální služby dostává kvalita života jejich uživatelů.<sup>163</sup>

Zákon přinesl již dříve známé, nyní reformulované standardy kvality sociálních služeb (SQSS) jako normu, jejíž naplňování je zároveň podmínkou poskytování sociální služby.<sup>164</sup>

V praxi sociální práce se tak kvalita sociálních služeb stala „obávanou normou“ a dostala nálepku další administrativy zatěžující výkon sociálního pracovníka a odvádějícího ho od přímé práce s klienty.<sup>165</sup> Dochází tak k nepochopení vlastního smyslu SQSS, které jsou produktem politiky jakosti MPSV, jež se snaží o záruky optimálního nastavení služby směrem k uživateli, zachování jeho důstojnosti a udržet či posílit jeho sociální začleňování.<sup>166</sup>

S ohledem na interpretační nejednoznačnost SQSS je naplňování některých kritérií a subkritérií SQSS ze strany poskytovatelů služeb problematické.<sup>167</sup> Sociální pracovníci dále nejsou schopni využít volnosti, kterou jim poskytuje vysoká míra obecnosti vymezení jednotlivých kritérií SQSS<sup>168</sup> a často tvoří písemné materiály (požadavek mnoha kritérií SQSS), které jsou nefunkční, tedy neodpovídají teoretickým východiskům používaným v praxi organizace, ale představují představu sociálních pracovníků o tom, jak SQSS naplnit. Často dochází i k tomu, že organizace kopírují metodiky organizací, které prošly inspekcí, a nepřizpůsobí je specifickým vlastním organizace.

Sociální pracovníci se tak chovají v rozporu s ideály sociální práce jako odborné disciplíny, která se snaží o udržení či rozvoj sociálního fungování jednotlivce, rodiny, skupiny, komunity i společnosti vycházejíc přitom z hodnoty každé lidské bytosti a lidských práv.<sup>169</sup> Přitom právě

---

<sup>161</sup>pozn. A. S.: Tato kapitola je převzata s laskavým svolením Mgr. Markéty Elichové, řešitelky projektu Ph.D., zkráceno a upraveno s ohledem na téma SQSS.

srov. ELICHOVÁ, Markéta. *Příhláška týmového grantového projektu*. Podpořeno grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“, s. 1-3.

<sup>162</sup>srov. SLÁDEK, Miloš. *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*. In HAVRDOVÁ, Zuzana a kol. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy v Praze, 2010, s. 110.

<sup>163</sup>srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 39-40.

<sup>164</sup>srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006, § 82, 88.

<sup>165</sup>srov. *Kvalita v sociálních službách, odborná konference*. Brno. 7. 4. 2011. [DVD]. ASPSS ČR, 2011.

srov. HANZL, Vladimír. *Evergreen: Inspekce kvality. Rezidenční péče*. Praha: Marcom. 4/2011, s. 12-13.

<sup>166</sup>srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

<sup>167</sup>SLÁDEK, Miloš. *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*, s. 116.

<sup>168</sup>srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*, s. 5.

<sup>169</sup>srov. IFSW. *Definition of Social Work*. 8. 6. 2012 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.

srov. NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, s. 11-12.

SQSS svou orientací na osobní cíle uživatelů služeb umožňují konkretizovat tyto abstraktní ideály jako je lidská důstojnost, autonomie apod.<sup>170</sup>

#### 4.1.3. Odborné pojmy

Je nutné vymezit pojmy, které souvisí s tématem výzkumu nebo které se v rozhovorech často vyskytují, ať již ve formě citací či kódů.<sup>171</sup> Aby se předešlo nejasnostem ohledně významu, popíši zde stručně, jak tyto pojmy budu používat pro potřeby této práce – s ohledem na cíl výzkumu, kódování, analýzu a interpretaci dat.

**Přístup ke SQSS** = jak sociální pracovník standardy vnímá, posuzuje a hodnotí, ve smyslu postoje neboli hodnotícího vztahu.<sup>172</sup>

**Systémový přístup** = účelový způsob myšlení (jednání), zkoumané jevy a procesy jsou chápány komplexně v jejich vnitřních a vnějších souvislostech.<sup>173</sup>

**Interpretace SQSS** = jak sociální pracovník standardy vykládá (porozumění a chápání) s ohledem na jeho praxi v organizaci, neboli objasňování smyslu textu, zejména s ohledem na následnou praktickou aplikaci.<sup>174</sup>

**Sociální pracovník (SPk)** = pro potřeby tohoto výzkumu je vymezení dáno zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 109 a 110.<sup>175</sup>

**Formy poskytování sociálních služeb:** Sociální služby se poskytují jako služby pobytové (spojené s ubytováním), ambulantní (osoba za službou dochází) nebo terénní (služby jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí).<sup>176</sup>

---

srov. MATOUŠEK, Oldřich. Prolegomena k teorii sociální práce. *Fórum sociální práce*. Praha: FF UK v Praze. 1/2011, s. 15-16.

<sup>170</sup> SLÁDEK, Miloš. *Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot*, s. 115.

<sup>171</sup> Pozn. A. S.: *Kódový klíč je v Příloze č. 4.*

<sup>172</sup> srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*, s. 467.

srov. NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*, s. 43.

<sup>173</sup> srov. VODÁČEK, Leo a ROSICKÝ, Antonín. *Informační management: pojetí, poslání a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1997. s. 43.

<sup>174</sup> srov. HENDRYCH, Dušan. *Právní slovník*. 3., podstatně rozš. vyd. V Praze: C. H. Beck, 2009, xxii, s. 295.

<sup>175</sup> srov. § 109, 110 Zák. 108/2006 Sb. (zkráceno): *Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, depistážní činnost, krizová pomoc, sociální poradenství, sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel a koordinuje poskytování sociálních služeb. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*

<sup>176</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006, § 33.



#### 4.1.4. Metoda výzkumu a analýzy dat<sup>177</sup>

Terénní výzkum je realizován metodou polostrukturovaného rozhovoru. Zvolila jsem strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami především z toho důvodu, že jsem chtěla mít co největší kontrolu nad rozhovorem (předem zvolím otázky) a také jsem chtěla mít možnost, se na některá témata, která dotazovaný zmíní, podrobněji zeptat. Forma strukturovaného rozhovoru se jevila vzhledem k výzkumnému cíli – zjištění interpretace a přístupu sociálních pracovníků k SQSS – jako nejvhodnější. Data budou zpracována kvalitativními metodami analýzy dat, jako je kódování, kategorizace a analýza. Kvalitativní metodu jsem zvolila proto, že vzhledem k cíli výzkumu jde o zjišťování interpretace a postojů lidí, nikoliv o obecná zjištění.

Výzkumný soubor tvoří sociální pracovníci v organizacích a na úřadech, zastoupeny jsou všechny kraje ČR a všechny formy poskytování sociálních služeb. Organizace a pracovníci byli vybráni podle předem daných parametrů pro jednotlivé kraje: dle velikosti města (obec, město, velkoměsto) a typu služby (pobytová, ambulantní, terénní, úřad). Parametry byly nastaveny tak, aby zastoupení organizací dle velikosti obce a dle typu služby bylo rovnoměrné. Doporučeným postupem výběru respondentů bylo oslovení pracovníka odboru sociálních věcí příslušného krajského úřadu s žádostí o jmenování organizace poskytující sociální služby, která je dle něj nositelem dobré praxe v jejich kraji. Šetření probíhalo na pracovištích respondentů.

Výzkum je zaměřen pouze na Českou republiku, sociální práce je sociálně konstruovaná činnost, kterou lze pochopit jen ve vazbě na sociální a kulturní kontext, v němž vznikla. Její teorie i praxe jsou totiž reakcemi na to, jak konkrétní lidé vnímají v určité době a v určitém místě sociální problémy.<sup>178</sup> Zkoumaná praktická východiska sociálních pracovníků jsou také produktem kontextu, ve kterém vznikly.

Pro analýzu získaných dat jsem zvolila jak metodu kvantitativní, kterou jsem zpracovala demografické údaje a jejímž výstupem jsou tabulky a grafy, tak metodu kvalitativní pro zpracování a analýzu odpovědí rozhovoru. Získané odpovědi jsem kódovala dle obsahu a významu, získané kódy jsem dále zpracovala do obecnějších kategorií. Jednotlivé odpovědi respondentů jsem zpracovala spolu s četnostmi zastoupení jednotlivých kategorií v jednotlivých otázkách. Výstupem je tabulka s jednotlivými kategoriemi, která je podkladem pro následnou analýzu dat.

---

<sup>177</sup> srov. ELIHOVÁ, Markéta. *Příhláška týmového grantového projektu*. Podpořeno grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H „Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese“. s. 5-6.

<sup>178</sup> srov. PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory: a critical introduction*. 2nd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1997. s. 7-13, 22.

#### **4.1.5. Otázky rozhovoru a jejich zdůvodnění**

Toto jsou otázky polostrukturovaného rozhovoru, které se vztahují k tématu výzkumu, pokud tazatel uznal za vhodné vzhledem k očekávané odpovědi, mohl v určitých situacích (příliš stručná odpověď, odklon od tématu atd.) pokládat doplňující otázky. Otázky byly vybrány a seřazeny s ohledem na cíl výzkumu, tedy se záměrem zjistit interpretaci a přístup sociálních pracovníků k Standardům kvality sociálních služeb. Otázky jsou formulovány obecně, při konkretizaci otázek by hrozilo vysoké riziko zkreslení získaných odpovědí, otázky by byly příliš návodné nebo by předjímaly určitou odpověď či naznačovaly postoj tazatele k tématu.

##### **Otázka č. 1. Jak jste byl/a zapojen/a do zavádění SQSS do praxe Vaší organizace?**

Jednoduchá otázka na úvod, ptá se na práci sociálního pracovníka v organizaci, na tomto poli by si měl být jistý. Otázka je záměrně otevřená – ptá se, jak byl zapojen a ne jestli, protože je jejím záměrem získat ucelenou odpověď a ne pouze jednoslovnou stručnou odpověď ano-ne. V případě, že respondent nebyl zapojen, má možnost takto odpovědět. Tato otázka se zdá být návodná a předem předpokládající, že respondent byl zapojen nebo by zapojen býti měl, avšak vzhledem k záměru získat obsáhlejší odpovědi k tomuto tématu je její otevřená podoba dostačující.

##### **Otázka č. 2. Jak realizujete metodiky dle SQSS v praxi?**

Tato otázka je pro sociálního pracovníka náročnější, odpověď vyžaduje schopnost reflexe a sebereflexe, schopnost popsat zjednodušeně praxi organizace s ohledem na dobré jméno organizace. Tato otázka zjišťuje, jak to v praxi organizace funguje, jak jsou standardy zavedeny do praxe, jak jsou užívány v každodenním životě organizace, jak je reflektuje a prožívá samotný sociální pracovník, ostatní zaměstnanci, vedení nebo uživatelé služeb. Předpokladem je, že pokud budou odpovědi příliš stručné, je vhodné pokládat doplňující otázky, které se vztahují k tomu, co má otázka za cíl zjistit.

##### **Otázka č. 3. V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci?**

Tato otázka zjišťuje, zda a nakolik reflektuje sociální pracovník svou profesi v širších souvislostech, zda není pouze úzce zaměřen na praxi dané organizace, ale zda a nakolik se orientuje a vnímá situaci týkající se SQSS na poli sociální práce jako vědní i praktické disciplíny. Tato otázka, ačkoliv se zdá být snadnou, může způsobit respondentům obtíže, otázka je formulována jako zkoušení znalostí respondenta, reakce na ni může být obava z projevení neznalosti, neschopnost formulovat své myšlenky, obava ze „špatné odpovědi“. Je třeba, aby byl tazatel připraven respondentovi pomoci, třeba tím, že otázku odloží na konec rozhovoru, aby měl čas si odpověď promyslet a dát do souvislostí.

##### **Otázka č. 4. Proč si myslíte, že SQSS vznikly?**

Otázka zjišťuje subjektivní osobní názor na důvod vzniku standardů. Otázka by měla být snadná, protože sociální pracovníci si od doby zavedení SQSS prošli mnoha školeními, kde se učili se standardy zacházet, a kde byly jistě zmiňovány důvody vzniku. Někdo tedy může odpovědět mechanicky, na základě svých znalostí, cennější jsou však odpovědi, které vzniknou přímo v hlavě respondenta, pokud srovná praxi své organizace a dopad zavedení standardů kvality (pokud byl v organizaci přítomen a dokáže změny reflektovat). Tazatel by měl respondenta případně vést k tomu, aby odpovídal na základě vlastních zkušeností a jejich reflexe a nikoliv pouze na základě mechanických znalostí o SQSS.

**Otázka č. 5. Jak hodnotíte stav soudobé sociální práce v ČR?**

Otázka zjišťuje, jak sociální pracovník vnímá a hodnotí, tedy jaký má postoj, k stavu soudobé sociální práce u nás. Otázka je náročná, akademicky formulovaná a odpověď vyžaduje více času na promyšlení a formulaci myšlenky, protože s takovouto obecnou, rozsáhlou a komplexní otázkou se sociální pracovníci v rámci výkonu svého povolání v každodenní praxi zřejmě příliš často nesetkají. Předpokladem bylo, že standardy kvality vzhledem ke svému významnému vlivu na stav soudobé sociální práci budou v odpovědích respondenty zmiňovány.

**Otázka č. 6. Co má, podle Vás, nejvýraznější vliv na uznání významu sociální práce ve společnosti?**

Tato otázka je podobně náročná jako předchozí, pátrá po obecných souvislostech ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi, zkoumá jeho postoj k obecným fenoménům, jako je uznání významu sociální práce ve společnosti. Otázka je složitá, náročná na pochopení, možná bude vyžadovat více opakování a citlivý přístup tazatele, který bude připraven objasnit smysl otázky. Význam sociální práce ve společnosti pomalu roste a nezanedbatelný vliv na tuto skutečnost mají standardy kvality, předpokladem je, že standardy kvality by v odpovědích měly být jmenovány mezi faktory, které mají vliv na uznání významu SP ve společnosti.

**Otázka č. 7. Které konkrétní instituce vnímáte jako důležité pro fungování sociální práce?**

Tato otázka je položena velice obecně a spektrum odpovědí je velice široké. Instituce může být chápána ve dvou významech, buď jako organizace, např. MPSV, krajské úřady, OSPOD atd., nebo sociální instituce, např. rodina, škola, vrstevníci atd. Na tuto otázku, stejně jako na otázky předchozí, neexistuje špatná odpověď, jediné, co je třeba při rozhovoru zajistit, a to opět platí pro všechny otázky, je její srozumitelnost, tazatel se tedy musí ujistit, zda respondent otázce porozuměl, případně musí být připraven otázku vysvětlit. Předpokladem je, že i v této otázce by ve výčtu institucí mohly být zmíněny také standardy kvality.

#### **4.1.6. Demografické údaje**

Při rozhovorech byly zjišťovány také demografické údaje, týkající se respondentů a organizací. U respondentů se zjišťoval věk, nejvyšší dokončené vzdělání, nejvyšší dokončené vzdělání v oboru sociální práce, dále cílová skupina zařízení a typ zařízení/sociální služby. Rozhovory byly rozděleny dle kraje, typu obce a typu služby – dle těchto kategorií byli respondenti do výzkumu vybíráni. Tyto demografické údaje byly zpracovány do tabulek a grafů.

#### **4.1.7. Možné zdroje a rizika zkreslení dat**

Před samotným sběrem dat jsem se zabývala otázkou možného zkreslení dat a rizikům, které se mohou promítnout do analýzy i závěrů z ní vyvozených. Zaměřila jsem se na zmapování faktorů, které by mohly mít vliv na zkreslení získaných dat. Také jsem se předem pokusila stanovit metody, jak se zkreslení vyhnout a eliminovat ho na nejmenší možnou míru. Zabývala jsem se i otázkou, jak by se určité nutné zkreslení mohlo dále minimalizovat, například v případě opakování výzkumu.

Zkreslení způsobené výzkumníkem. V kapitole 5.1.5., kde zmiňuji zdůvodnění otázek rozhovoru je také popsán vliv výzkumníka-tazatele na celkový výsledek sběru dat. Vzhledem k použití polostrukturovaného rozhovoru, kde je možné a žádoucí pokládat doplňující otázky, má tazatel velký vliv na podobu konečné odpovědi. K eliminaci zkreslení je tedy nutné, aby tazatel přesně věděl, jaký je smysl otázek, dokázal je respondentovi vysvětlit a reprodukovat, aby se tazatel dokázal vhodně doptávat a motivovat respondenta k ucelené odpovědi. Samozřejmě můžou existovat případy, kdy respondent odpovídá jednoslovně, nemá zájem svou odpověď rozvíjet a celkově nemá zájem se aktivně podílet na rozhovoru.

S takovýmto přístupem respondenta se již při samotném rozhovoru dá máloco dělat, avšak vzhledem k tomu, že výběr konkrétních respondentů (dle předem určených kritérií) spočíval na tazateli, bylo v jeho silách zajistit takové respondenty, kteří mají zájem se na výzkumu aktivně podílet. To, zda respondent bude aktivní a ochotný spolupracovat, se dá odhadnout například dle komunikace před samotným rozhovorem a jeho přístupu k rozhovoru. Také to může ovlivnit přístup tazatele k rozhovoru. Pokud bude tazatel profesionální, bude mít opravdový zájem o výzkum a bude chtít získat zajímavé odpovědi, bude projevovat úctu k respondentovi a jeho odpovědím a bude vděčný za sdílení jeho postojů a názorů, může určitým způsobem podnítit aktivitu respondenta.

Výzkumník-tazatel by si měl dávat pozor na zkreslení způsobené jeho vlastními názory a postoji k danému tématu, kterými by mohl třeba být neverbálně ovlivnit atmosféru rozhovoru a odpovědi respondenta. Zkreslení může způsobit také nedostatek zkušeností tazatele s vedením tohoto typu rozhovoru. Také je důležité se na začátku setkání představit, být vhodně oblečený, slušný a projevovat zájem. Při prvním kontaktu před započítím rozhovoru není vhodné

ses respondentem bavit o tématu výzkumu, aby nedošlo k ovlivnění následujících odpovědí. Takový rozhovor může proběhnout případně po skončení rozhovoru, kdy může přinést zajímavé a zaznamenání hodné informace.

Zkreslení způsobené respondentem. Toto zkreslení je nevyhnutelné, ale do určité míry žádoucí. Tazatel představuje pro respondenta neznámou osobu, cizince, který přišel do organizace a pokládá mu, když už ne přímo nepříjemné, tak alespoň velmi zvědavé a náročné otázky. Tazatel se pokouší zjistit velice subjektivní věci, jako je přístup, postoj a interpretace poměrně ožehavého tématu SQSS. Navíc se zajímá i o metodiky, které si většinou zařízení střeží a nechtějí je nikomu „zvenčí“ ukazovat. Tazatel je v očích pracovníka někdo, kdo ho pravděpodobně bude zkoušet ze znalostí, bude se zajímat o chod organizace a zkoumat, jak to tam funguje, není divu, že se respondent bude snažit některé skutečnosti vylepšit nebo přímo zatajit. S touto skutečností je nutno počítat a mít ji stále na zřeteli, tato snaha respondentů „dělat se lepším“ se musí samozřejmě zohlednit také při interpretaci výsledků.

Naopak, stejná skutečnost, která působí zkreslení, může být i přínosná. Pokud je tazatel v roli „cizince zvenčí“, aktivně se zajímá o názory a postoje respondenta k daným tématům a rozhovor je anonymní, může to respondenta motivovat k tomu mluvit více otevřeně a přiznat i negativní skutečnosti a takové, které netvoří dobrý obraz zařízení a které by před kolegy či nadřízenými neřekl. Tato role tazatele jako cizince zvenčí je tedy dvojsečná, na jednu stranu se může respondent snažit si svůj obraz a obraz organizace vylepšit, na stranu druhou může být respondent upřímný a na rovinu popsat skutečnosti takové, jaké jsou. Problémem je, že z jednotlivých odpovědí nelze průkazně odhadnout, zda respondent situaci vylepšoval, či mluvil otevřeně.

Zkreslení způsobené prostředím. Rozhovory probíhaly na pracovišti dotazovaného sociálního pracovníka, které může mít výrazný vliv na kvalitu celého rozhovoru. Pracovníkům bylo již při sjednávání termínu rozhovoru sděleno, aby si na rozhovor vyčlenili hodinu času, kdy nebudou nikým rušeni a nebudou mít žádné další povinnosti, bohužel ne vždy to v praxi takto probíhalo. Sociální pracovníci obzvláště ve velkých institucích jsou mimořádně vytížení (především administrativou) a naopak pracovníci v malých neziskových organizacích mají mnoho oblastí na starosti, spravují mnoho různých věcí, od managementu přes marketing, organizaci, PR až po práci s klientem v přímé péči.

Tato vytíženost sociálních pracovníků může způsobit, že na rozhovor nebudou dostatečně soustředěni, budou neustále přerušováni v neodkladných záležitostech (pracovníci na vedoucích pozicích) ať už kolegy nebo po telefonu. Častým problémem může být nedostatek soukromí, kdy více pracovníků sdílí kancelář a pracovník tudíž před kolegy či nadřízenými nemůže odpovídat

otevřeně. Dalším problémem je, že rozhovor dostane pracovník jako povinnost od nadřízeného, která ho obtěžuje a ubírá mu čas, který by mohl věnovat práci. Tato nechuť k rozhovoru se pak může projevit v stručnosti odpovědí, nereagováním na doplňující otázky, celkovým nezájmem o celý rozhovor a snahou „mít to co nejdřív za sebou“. Některé faktory se nedají ovlivnit, některé ano, například již při sjednávání rozhovoru vysvětlit, proč je potřeba mít na rozhovor dostatek času, klid a soukromí, snažit se rozhovor sjednat přímo s dotyčným pracovníkem a ne s jeho nadřízeným, který potom rozhovor někomu „přidělí“ jako práci navíc.

Dalším možným problémem je nahrávání rozhovoru na diktafon, které vždy pracovníka do určité míry vyděsí nebo znervózní. Udělat rozhovor a nezávazně si popovídat je něco jiného, než odpovídat na otázky, přičemž se odpovědi zaznamenávají. Může se stát, že pracovník rozhovor po zjištění, že se bude nahrávat, odmítne. Je vhodné, aby o nahrávání rozhovoru byl pracovník informován předem a počítal s ním. Obavu z nahrávání může snížit také důkladné ujištění o anonymitě dotazníku, které je možné podložit vyjmenováním demografických údajů, které se zaznamenávají (věk, vzdělání, typ organizace, typ klientů) a vyjmenováním těch, které se nezaznamenávají (jméno pracovníka, název organizace, město atd.). Někdy se kvůli obavě z nahrávání rozhovoru může pracovníkův nadřízený rozhodnout, že bude rozhovoru přítomen. V takové situaci se nedá nic dělat, musí se však počítat s výrazným zkreslením odpovědí.

#### **4.1.8. Sběr dat**

Sběr dat proběhl v říjnu, listopadu a prosinci 2013 ve všech krajích ČR formou polostrukturovaného rozhovoru se sociálními pracovníky. Rozhovory probíhaly na pracovištích sociálních pracovníků a byly zaznamenány na diktafon. Celkový počet rozhovorů je 25, rozhovory provádělo celkem 10 tazatelů zapojených do projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H „*Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*“. Rozhovor má celkem 38 otázek, pro potřeby této práce jsem pracovala s otázkami a získanými daty, které setýkaly Standardů kvality sociálních služeb – je to celkem 6 otázek (č. 7-13) a 5 otázek zjišťujících demografické údaje o respondentech.

## 4.2. Analýza dat

### 4.2.1. Demografické údaje<sup>179</sup>

Ve výzkumném vzorku byli rovnoměrně zastoupeni respondenti ze všech krajů České republiky (tab. 1, graf 1), nejvyšší počet respondentů byl zastoupen v krajích Hlavní město Praha, Moravskoslezský a Středočeský kraj.

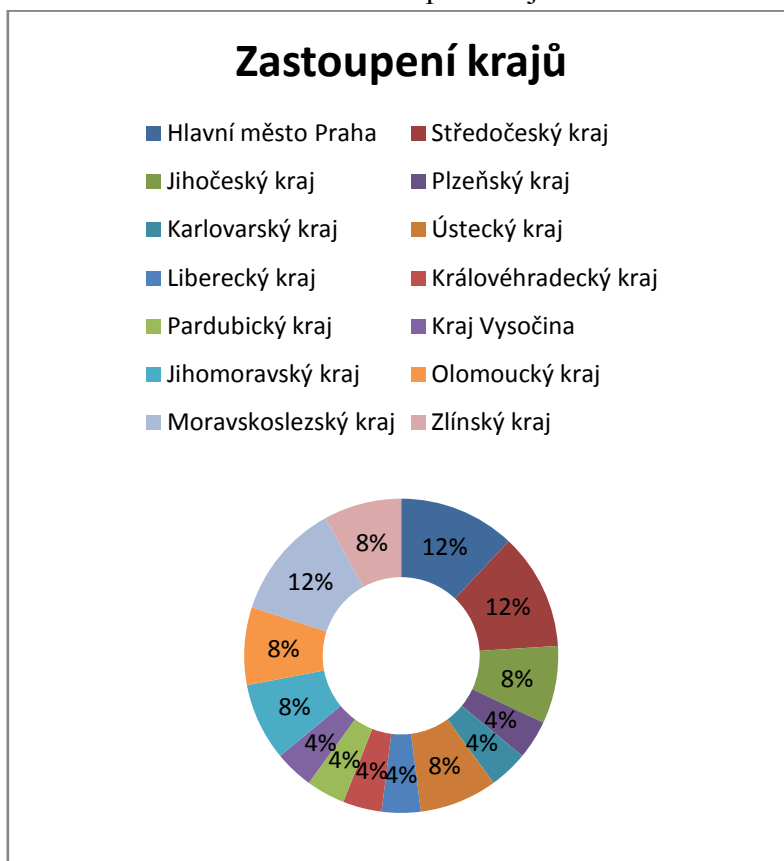
Tabulka 1 Zastoupení krajů

Hlavní město Praha	3
Středočeský kraj	3
Jihočeský kraj	2
Plzeňský kraj	1
Karlovarský kraj	1
Ústecký kraj	2
Liberecký kraj	1
Královéhradecký kraj	1
Pardubický kraj	1
Kraj Vysočina	1
Jihomoravský kraj	2
Olomoucký kraj	2
Moravskoslezský kraj	3
Zlínský kraj	2
<b>celkem</b>	<b>25</b>

---

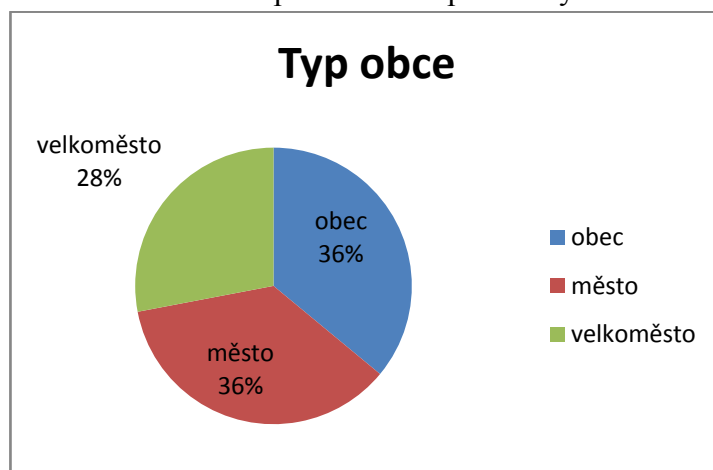
<sup>179</sup>Pozn. A. S.: V této kapitole budu používat označení „klient“ jako synonyma k pojmu „uživatel služeb“, protože otázky v rozhovoru používají pojem „klient“ a chci zachovat pojmy používané v rozhovoru. Ve zbytku své práce používám označení „uživatel služeb“.

Graf 1 Zastoupení krajů



Respondenti zastupovali rovnoměrně všechny tři typy obcí, ve kterých sídlily organizace (graf 2). Obec a město byly zastoupeny v rozhovorech shodně 9krát (36 %), zástupců velkoměsta bylo 7 (28 %).

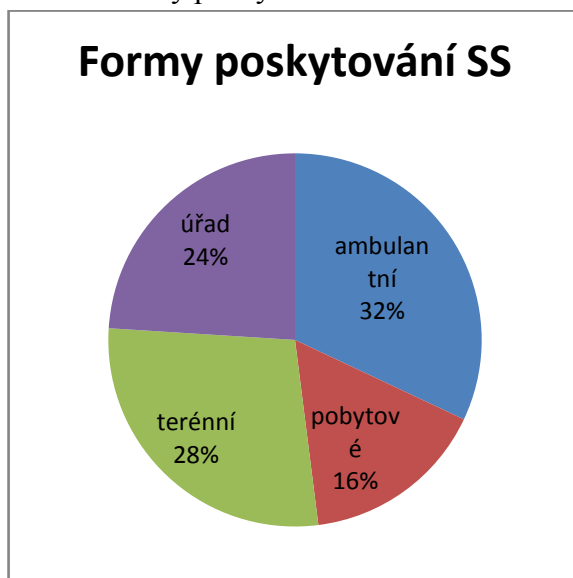
Graf 2 Zastoupení obcí dle počtu obyvatel



Formy poskytování sociálních služeb byly mezi respondenty zastoupeny v následujících četnostech (graf 3): ambulantních služeb bylo celkem 8 (32 %), terénních bylo 7 (28 %), úřadů bylo 6 (24 %) a pobytové služby byly 4 (16 %).

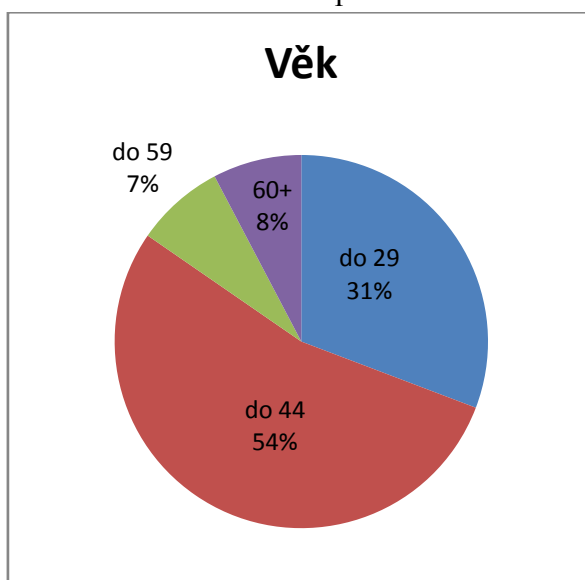


Graf 3 Formy poskytování sociálních služeb



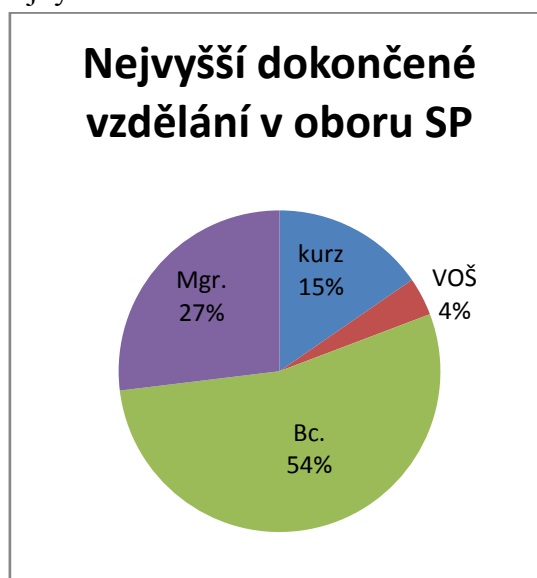
Více než polovina respondentů při rozdělení respondentů podle věku spadala do nejpočetnější skupiny 30-44 let (14 respondentů, 54 %), sociálních pracovníků do 29 let bylo 8 (31 %), nejméně početnými kategoriemi byly kategorie do 59 let a nad 60 let, které shodně uvedli dva respondenti výzkumného šetření (graf 4).

Graf 4 Věk respondentů



Jako nejvyšší dokončené vzdělání v oboru sociální práce bylo respondenty v největší míře uváděno vysokoškolské (graf 5), stupeň Bc (14 respondentů, 54 %), druhým nejčastějším vzděláním respondentů je vysokoškolské, stupeň Mgr. (7 respondentů, 27 %), dále oslovení sociální pracovníci uváděli vzdělání v kurzu (4 respondenti, 15 %) a pouze jeden pracovník uvedl jako nejvyšší dokončené vzdělání v oboru vyšší odbornou školu.

Graf 5 Nejvyšší dokončené vzdělání v oboru sociální práce



Respondenti v rozhovorech uváděli velice široké spektrum cílových skupin klientů jejich zařízení (tab. 2), někdy uváděli, že se zařízení zaměřuje na více typů klientů současně (např. v rámci jednotlivých služeb). Spektrum uváděné respondenty takřka postihuje typologii klientů sociální práce. Nejčastější skupinou klientů jsou lidé se zdravotním nebo tělesným postižením, dále lidé se ZdP a (nebo) senioři a lidé ohrožení sociálním vyloučením.

Tabulka 2 Typ klientů

ZdP + TP	5
děti a mládež	3
lidé s mentálním postižením (MP)	1
matky s dětmi	2
uživatelé drog	1
Zdp + senioři	4
osoby bez domova	2
senioři	4
lidé ohrožení soc. vyloučením	4
Romové	1
vězni	1
lidé s duševním onemocněním (DO)	1
<b>celkem</b>	<b>29<sup>180</sup></b>

#### 4.2.2. Kódování rozhovoru

Rozhovor jsem okódovala unikátními kódy, kódový klíč spolu s vysvětlením vybraných kódů a zkratk je v Příloze č. 4., samotné kódování rozhovorů je v Příloze č. 5. Objektivitu získaných dat

<sup>180</sup>Pozn. A. S.: Někteří respondenti pracovali v organizacích s více typy klientů.

jsem se snažila zachovat při zpracování dodržováním zásady nepředpojatosti – obsah odpovědí jsem kódovala bez jakékoliv znalosti demografických údajů vztahujících se k rozhovorům.

Na konci kapitoly krátce zmíním další tři otázky rozhovoru, které se dle parametrů výzkumu také vztahovaly ke standardům kvality, avšak respondenti v odpovědích standardy kvality zmínili jen v 5 odpovědích z analyzovaných 75, tedy pouze sporadicky (15%), z tohoto důvodu jsem tyto odpovědi nekódovala. Vznikl zde však podivuhodný rozpor mezi předpokladem, očekáváním a realitou, který jistě stojí za to zaznamenat a zařadit do souvislostí, čemuž se budu věnovat na konci kapitoly.

Pro pochopení následujících operací je nutné rozumět kódům, jejichž význam nemusí být vždy jasný ze samotného názvu kódu, který je však nutno také porovnat s otázkou, ke které se vztahuje. Vysvětlení kódů (Příloha č. 4) je nutné a potřebné k následující kategorizaci dat a jejich analýze. Kódy 1. - 35. se vyskytují převážně v odpovědích na otázky 1 a 2, zatímco kódy 36. - 65. se až na drobné výjimky vyskytují v odpovědích na otázky 3 a 4. Jako obecné kódy jsem označila takové, které se vyskytovaly v odpovědích na tři a více různých otázek (více v Příloze č. 4, Kódový klíč). Toto ostré rozdělení kódů dle otázek, ve kterých se vyskytují, jsem očekávala, protože otázky č. 1 a 2, stejně jako otázky č. 3 a 4 spolu významově souvisí.

#### **4.2.3. Kategorizace kódů a jejich analýza**

Kódy jsem u každé otázky sloučila do společných kategorií, které jsem dále analyzovala pomocí tabulky. Z analýzy dle otázek jsem vyloučila rozhovory č. 9, 16, 17 a 18, protože jsou pořízeny se sociálním pracovníkem na úřadě, který se se standardy v rámci své práce na úřadě, který se standardy neřídí, nesetkal. Tyto 4 rozhovory budu analyzovat zvlášť, aby z důvodu neznalosti pracovníků (která je zčásti opodstatněná) nedošlo ke zkreslení získaných dat. Rozhovory č. 7 a 19 jsem v celkové kategorizaci a analýze ponechala, protože ačkoliv jsou pořízeny se sociálními pracovníci na úřadě, pracovníci se již dříve v předchozích organizacích se standardy setkali a v rozhovorech popisují tyto zkušenosti. Při analýze rozhovorů vycházím především z celého textu rozhovoru a nikoliv pouze z kódů a jejich zastoupení, v některých sporných případech tedy zohledňuji i celkový smysl odpovědi a její kontext, konečná čísla rozhovorů v kategoriích se tedy nemusí shodovat s tabulkou, tabulky jsou pouze orientační, může se stát, že ačkoliv v rozhovoru bude mírně převažovat jedna kategorie, po posouzení celé odpovědi ho můžu zařadit do kategorie druhé. Tabulky odpovídají skutečnosti, ale pro celkovou analýzu jsou pouze orientační.

#### 4.2.3.1. Otázka č. 1. Jak jste byl zapojen do zavádění SQSS do praxe Vaší organizace?

Při analýze odpovědí na otázku č. 1 jsem rozdělila rozhovory na více skupin dle kategorií, které v nich převažovaly. Rozhovory, ve kterých se převážně vyskytovaly kategorie 1. a 2. (tab. 3) a obsahovaly většinou kódy 1., 3., 4. 5, (kat. 1) a 6., 9., 19., 20., (kat. 2). Těchto rozhovorů bylo celkem 13 (R1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 13, 20, 21, 22, 24)– více tab. 4, tedy přibližně polovina respondentů v odpovědích uváděla zapojení do zavádění standardů do praxe organizace a zároveň zmiňovala pozitiva tohoto zavádění, zavádění standardů probíhalo uspokojivě a bez problémů. Sociální pracovníci tedy byli aktivně zapojeni do zavádění standardů do praxe jejich organizace, často při tomto zavádění a následných revizích měli klíčovou úlohu, někteří dokonce v organizaci zastávali pozici experta na standardy kvality. Zavádění standardů kvality do praxe probíhalo na základě praxe, standardy tedy nebyly tvořeny od stolu, na tvorbě standardů sociální pracovníci pracovali v týmu spolu se svými kolegy pod odborným vedením a na základě proškolení, do procesu tvorby byli zapojeni všichni pracovníci organizace, nejen sociální pracovníci.

Tabulka 3 Kategorie otázka č. 1

<b>1. Byl zapojen</b>			<b>3. Nebyl zapojen</b>		
1. byl zapojen	13		2. nemají SQ	3	
3. revize SQ	6		7. nebyl při zavádění SQ	4	
3a. průběžná revize SQ	3		14. nechce mluvit	3	
4. klíčová role	10		13. nebyl zapojen	7	
5. SQ expert	8		21. neřešil SQ	3	
17. nové SQ	3				
<b>2. Pozitiva</b>			<b>4. Negativa</b>		
6. SQ dle praxe	4		8. zaměstnanci neznají SQ	3	
9. spolupráce v týmu	11		11a. problémy s administrativou	2	
11. administrativa	4		12. zbytečnost SQ	7	
18. zavádění do praxe	2		15. SQ jako práce navíc	6	
19. odborné vedení	7		16. SQ od stolu	6	
20. zapojení všech	6		22. inspekce – problém	2	
25. potřebnost SQ	2		23. SQ komplikují SP	2	
34. zaměstnanci seznámeni s metodikou	1		24. nejasnost SQ	5	
			27. opisování SQ	4	
			28. nekompetentnost SPk	5	
			46. změny formální	1	

Rozhovory, v kterých se převážně vyskytovaly kategorie 3 a 4 (tab 3) a obsahovaly většinou kódy 2, 13, 14, (kat. 3) a 8, 11a, 16, 22, 23, 24, 28, 46 (kat. 4), byly ty rozhovory, kdy zavádění SQSS do praxe organizace probíhalo neuspokojivě, s problémy nebo vůbec. Jedná se celkem o 6 rozhovorů (3, 10!, 14!, 15, 19!!!, 23) – více tab. 4, odpovědi respondentek č. 19 jsou však natolik závažné, že jsem se rozhodla na konci tohoto odstavce zmínit několik citací. Jak jsem zjistila, tyto rozhovory obsahovaly skutečnosti, které svědčí o velkých problémech při zavádění standardů, o čemž svědčí i 16 kódů kategorie „nebyl zapojen“ a 35 kódů „negativ“ zavádění, z toho 22 kódů

kategorie „negativa“ obsahoval pouze rozhovor č. 19. Oproti tomu pozitivních kódů z kategorie 1 a 2 bylo celkem v rozhovorech jenom 8. Pracovníci, kteří nebyli zapojeni do zavádění standardů, nebo standardy nemají, nebo se o daném tématu nechtějí bavit, zmiňují jako nejčastější negativa a problémy standardů, že je zaměstnanci vůbec neznají, standardy jsou nejasné, nemají koncepci, jsou tvořeny od stolu jako nefunkční materiál, který je nadměrně administrativně zatěžuje a působí problémy při inspekci, mnoho pracovníků vyzdvihuje zbytečnost standardů, vidí v nich pouze práci navíc, jsou přesvědčeni, že standardy zbytečně komplikují sociální práci a změny jimi nastolené jsou pouze formální. Jak je z těchto poznatků uvedených sociálními pracovníky v rozhovorech, jasně vidět, základním problémem je osoba sociálního pracovníka, která standardům nerozumí nebo rozumět nechce, neumí s nimi pracovat tak, aby byly pro organizaci přínosem jako funkční materiál zajišťující kvalitu poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu se téměř ve všech těchto rozhovorech objevoval kód nekompetentnosti sociálního pracovníka, který značí situaci problému na straně sociálního pracovníka, problém v jeho znalostech, schopnostech, ztotožnění se s profesí a organizací, přístupu k práci a nedostatek zájmu na kvalitně odvedené práci.

Tabulka 4 Rozdělení kategorií dle respondentů otázka č. 1

Respondent č.	1. Byl zapojen	2. Pozitíva	3. Nebyl zapojen	4. Negativa	Převažující kategorie
1	5	2			1.
2	1	5	1		2.
3			2		3.
4	3	1	1	1	1.
5	2	1	1	1	1.
6	1	2			2.
7	1	3			2.
8	2	2			1.   2.
10	1		1	3	4.
11	1	2		2	2.   4.
12	6	3			1.
13	4	3		1	1.
14	1	1	4		3.
15	2	1	3	9	4.
19	1	1	3	22	4.!!!
20	3	4			2.
21	3	1			1.
22	3	3			1.   2.
23			3	1	3.
24	2		1		1.
25	1	1	1	1	1.   2.   3.   4.

Následující řádky jsou citáty z rozhovoru č. 19, jehož přepis je stejně jako ostatních rozhovorů v příloze č. 5.

- „Myslím si, že standardy jsou v pečovatelské službě úplně zbytečné. To tam můžete napsat ke všem otázkám.“

- „Jako je to práce navíc. ... A k tomu má ještě tu šikanu s tím, aby tvořila standardy, písemně.“
- „Nakonec to měli všichni stejný. Když už to teda chtěli, mohli vytvořit jedny jednotný. Ted' jezděj inspekce a ty to kontrolujou. Přijede další inspekce, co jsem slyšela, a řekne, vy to máte špatně. My jsme minule prošli. No, ale my máme názor, že to je špatně.“
- „No, já jsem ty standardy, vypněte to, opisovala, protože jsem je nevytvořila. Jako to, to nešlo, to nešlo.“
- „To je prostě nesmyslný rozkaz. To opisují studenti z vysokých škol, z různých zařízení mezi sebou dělají různě ctrl c, ctrl v.“
- „No, já jsem jela po třech letech na školení do Prahy, a tam jsem si vzala svoje standardy, který jsem takhle...(pozn. opsala) A přišla paní školitelka, začla číst svoje a měla je stejný jako já.“

Rozhovorů na pomezí, s plusy i mínusy zhruba ve stejném poměru, nebylo mnoho, celkem dva: č. 11 a 25. Tyto rozhovory jsou poněkud rozporuplné, pracovníci vypráví, jak byli aktivně zapojeni do zavádění standardů kvality do praxe organizace, jak spolupracovali v týmu a druhým dechem dodávají, že vlastně jsou ty standardy tvořeny od stolu bez kontaktu s praxí, nikdo si s nimi moc neví rady, zatěžuje je administrativa a mají problémy při inspekcích.

Odpovědi na tuto otázku se velice ostře diverzifikovaly do dvou skupin. Pracovníci první skupiny (65%) zodpovědně, pečlivě a metodicky správně zaváděli standardy kvality do praxe, pracovníci druhé skupiny (30%) měli velké problémy při zavádění standardů do praxe, špatné zkušenosti, odmítavý postoj a neochotu spolupracovat.

#### **4.2.3.2. Otázka č. 2. Jak realizujete metodiky dle SQSS v praxi?**

Respondentů, kteří zodpovědně realizují metodiky dle SQSS v praxi (kat. 1), s nejčastějšími kódy 3a, 6, 9, 20, 31, 33, 34, je celkem 11 (R2, 3, 4, 7, 11, 12, 13, 20, 21, 23, 25) – více tab. 5. R2 jsem do této skupiny zařadila proto, že druhá část odpovědi popisuje nešvary bývalého pracoviště, proto se v odpovědi vyskytuje dosti problémů při realizaci, které se ale vztahují k bývalému pracovišti respondentky. Zodpovědná realizace metodik dle respondentů zahrnuje průběžné revize standardů, v případě potřeby tvorba standardů nových, přičemž standardy vycházejí z praxe, jsou výsledkem spolupráce celého týmu, přičemž tým má k dispozici odborné vedení a proškolení, pracovníci připouští jako součást metodik i nutnou administrativu bez negativní konotace. Metodiky jsou zaváděny do praxe, do tohoto procesu jsou v největší možné míře zapojeni všichni zaměstnanci. Pracovníci zařízení jsou s metodikami seznámeni a postupují podle nich, individuální plánování je dobře nastavené a funkční, zaměstnanci jsou se standardy spokojeni. Sociální pracovníci, kteří takto zodpovědně přistupují, a dokáží popsat proces realizace metodik v praxi, jistě prokázali určitý stupeň profesionality a kompetentnosti.

Naopak problémy při realizaci metodik v praxi (kat. 2) – tab. 5, nejčastější kódy 16, 22, 28 nebo ne-realizaci metodik (kat. 3) s nejčastějšími kategorie 2, 14, 21 – více tab. 5, přiznává a uvádí pět respondentů (R5, 8, 14, 19, 22) – více tab. 6. Některé problémy jsou shodné s problémy uváděnými v odpovědích na otázku č. 1, zaměstnanci neznají standardy, které jsou tvořeny od stolu a nejsou dostatečně srozumitelné, mají problémy s administrativou, standardy považují za zbytečnou práci navíc, která jim komplikuje samotnou sociální práci a působí potíže při inspekci. Sociální pracovníci jsou skeptičtí k chystané inovaci standardů a přiznávají obavy z inspekce. Opět z velmi negativního postoje ke standardům usuzují na nekompetentnost sociálního pracovníka, který standardům, jejich smyslu a možnému přínosu nerozumí či nechce rozumět.

Tabulka 5 Kategorie otázka č. 2

1. Realizují zodpovědně			2. Problémy při realizaci		
5.SQ expert	2		8. zaměstnanci neznají SQ	3	
3. revize SQ	3		11a.problémy s administrativou		
3a.průběžná revize SQ	9		15. SQ jako práce navíc	3	
17. nové SQ	1		16. SQ od stolu	1	
6. SQ dle praxe	10		22. inspekce – problém	7	
9. spolupráce v týmu	8		23. SQ komplikují SP	2	
11. administrativa	1		24. nejasnost SQ	2	
18. zavádění do praxe	5		28. nekompetentnost SPK	2	
19. odborné vedení	5		29. skepse k inovaci	4	
20. zapojení všech	1		44. obavy z inspekce	1	
25. potřebnost SQ	1			1	
31. postupují dle metodik	12				
32. IP	3				
33. spokojenost se SQ	4				
34. zaměstnanci seznámeni s metodikami	2				
35. kompetentnost SPK	1				
<b>3. Nerealizují</b>					
2. nemají SQ	4				
14. nechce mluvit	1				
21. neřešil SQ	2				
13. nebyl zapojen	1				

Poslední skupina respondentů se dle odpovědí pohybuje někde na pomezí mezi kat.1 (6, 9, 18, 19, 31) a kat. 2 (11a, 16, 22, 24), ačkoliv početně převažuje kat. 1 – realizuje zodpovědně, pracovníci přiznávají poměrně mnoho problémů při realizaci metodik. Do této ambivalentní skupiny se řadí 5 respondentů (R1, 6, 10, 15, 24). Respondenti na jednu stranu uvádějí, že mají standardy tvořené dle praxe, v týmu pod odborným vedením a že zavádění do praxe funguje, na druhou stranu jedním dechem přiznávají, že standardy jsou nesrozumitelné a tvořeny bez kontaktu s praxí, tj. od stolu, pracovníci mají často problémy s administrativou a problémy při inspekci. Dle mého názoru sociální se pracovníci z této skupiny snažili zlepšovat situaci ve svém zařízení, nechtěli přiznat nedostatky, ale některé přece jenom připustili. Jsem přesvědčená, že ve skutečnosti

situace odpovídá těm negativním kódům a to, co sociální pracovníci řekli o zavádění metodik do praxe organizace, byly pouze fráze, kterými chtěli v rozhovoru vylepšit obraz svůj i svého zařízení.

Tabulka 6 Rozdělení kategorií dle respondentů otázka č. 2

Respondent č.	1. realizují zodpovědně	2. problémy při realizaci	3. nerealizují	Převažující kategorie
1	5	4	1	1.
2	5	4		1.
3	3			1.
4	5	1		1.
5	1	3	1	2.
6	2	1		1.
7	4		2	1.
8	1	1	2	3.
10	3	2		1.
11	5			1.
12	5			1.
13	2			1.
14	1		2	3.
15	5	2		1.
19		1	2	3.
20	4			1.
21	4			1.
22	1	2		2.
23	6	3		1.
24	1	1		1.,2.
25	6			1.

Odpovědi respondentů se pohybovaly ve třech skupinách, nejvíce bylo těch, co metodiky realizují zodpovědně, kat. 1 (52%), stejně početné byly skupiny těch, co uvádí problémy při realizaci, kat. 2 (24%) a těch, v jejichž odpovědích se vyskytovaly půl napůl pozitivní i negativní kategorie (24%). Pokud však přijmu výše nastíněný předpoklad, že pozitivní kategorie v poslední skupině jsou pouze snahou SPk dělat se lepšími, a rozhovory zařadím mezi ty s problémy při realizaci, bude 52% rozhovorů, kdy realizují zodpovědně a 48% rozhovorů s často velice závažnými problémy v realizaci.

#### 4.2.3.3. Otázka č. 3. V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci?

Rozhovorů, v kterých převládalo pozitivní ovlivnění sociální práce (SP) standardy (kat. 1 – tab. 7) a pracovníci zmiňovali jejich přínos pro SP, je celkem 6, tedy 29 % (R4, 11, 15, 22, 23, 25) – více tab. 8. Jako přínos standardů pro sociální práci pracovníci vnímali ukotvení SP jako disciplíny, usnadnění SP, její profesionalizaci. Jako přínos pro sociální služby uváděli zkvalitnění služeb, vydefinování organizace, jasná pravidla pro práci, měřitelnost kvality sociálních služeb a sjednocení jejich poskytování, dále nové metody práce, větší zaměření se na klienta a ochranu jeho práv a kontrolu organizací. Samotným sociálním pracovníkům standardy přinesly rozšíření stávajících znalostí a výzvu pracovat na nedostatecích a tím zlepšovat kvalitu služeb. V neposlední řadě



pracovníci zmiňují jako přínos standardů fakt, že se začalo mluvit o kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Nejpočetnější skupinou odpovědí byly ty, ve kterých převažuje negativní ovlivnění SP (kat. 2 – tab. 7), je to celkem 9 rozhovorů (R3, 5, 6, 10, 12, 13, 14, 20, 24) – více tab. 8. Nejčastějšími kódy v této skupině jsou 11a, 23, 28 a 44 – více tab. 7, tuto skupinu tedy charakterizuje názor pracovníků, že standardy komplikují sociální práci, způsobují problémy s administrativou. Sociální pracovníci často v odpovědích prokázali svou nekompetentnost v oblasti týkající se standardů. Častým kódem byl kód „plusy i mínusy“, který pracovníci zpravidla opatrně použili jako úvod k tomu, než začali standardům vytýkat různé nedostatky. Podle mého názoru prohlášením, že standardy mají plusy a mínusy se snaží obhájit svůj negativní postoj ke standardům, protože všechno má přece plusy a mínusy, zajímavým faktem je, že většinou dále v odpovědích zmiňovali spíše ty mínusy.

Dále sociální pracovníci uvádí obavy z inspekce, nejasnost standardů a jejich neznalost mezi zaměstnanci. Z rozhovorů lze usuzovat na nepochopení individuálního plánování, pracovníci také zmiňují, že změny, které měly standardy nastolit, jsou pouze formální, a praxe v zařízení je stále stejná. Není divu, že v takových případech považují standardy za zbytečné, za práci navíc a za komplikaci sociální práce. Z těchto poměrně překvapivých zjištění lze odvodit hrubou nekompetentnost pracovníků. Obzvláště alarmující je fakt, že takto se ke standardům staví téměř polovina respondentů.

Tabulka 7 Kategorie otázka č. 3

1. Pozitivní ovlivnění – přínos		2. Negativní ovlivnění	
31. postupuje dle metodik	2	2. nemají SQ (úřad, č. 19)	1
34. zaměstnanci seznámeni s metodikami	2	7. nebyl při zavádění SQ	1
35. kompetentnost SPK		32a IP špatně pochopeno	1
36. ukotvení SP	6	41. plusy i mínusy	5
37. vydefinování organizace	3	44. obavy z inspekce	3
38. jasná pravidla	1	46. změny formální	1
42. zamyslet se a zapsat postupy	6	48. žádná změna	1
43. pracovat na nedostacích	2	60. je to o lidech	1
47. SQ usnadňují SP	2	8. zaměstnanci neznají SQ	1
49. sjednocení poskytování SS	5	11a. problémy s administrativou	7
50. přínos pro SP	4	12. zbytečnost SQ	3
52. rozšíření znalostí	9	14. nechce mluvit	1
53. zaměření na klienta	3	15. SQ jako práce navíc	2
54. ochrana práv klienta	4	22. inspekce – problém	2
55. začalo se mluvit o kvalitě SS	3	23. SQ komplikují SP	8
56. profesionalizace SP		24. nejasnosti SQ	3
57. měřitelnost kvality SS	4	28. nekompetentnost SPk	6
58. nové metody práce	5		
59. kontrola	3		
61. z kvalitnějších služeb	1		
3a. průběžná revize SQ	2		
6. SQ dle praxe	1		
9. spolupráce v týmu	3		
17. nové SQ	2		
18. zavádění do praxe	1		
	1		

Tabulka 8 Rozdělení kategorií dle respondentů otázka č. 3

Respondent č.	1. pozitivní ovlivnění - přínos	2. negativní ovlivnění	Převažující kategorie
1	3	3	1.,2.
2	3	4	2.
3		3	2.
4	9	1	1.
5	2	2	1.,2.
6	2	3	2.
7	4		1.
8	2	2	1.,2.
10	1	4	2.
11	3		1.
12	1	4	2.
13	1	4	2.
14		1	2.
15	7	1	1.
19	12	6	1.
20	3	3	1.,2.
21	3	2	1.
22	8		1.
23	4		1.
24	2	4	2.
25	6		1.

Odpovědi, kde bylo rovnoměrně zastoupeno pozitivní i negativní ovlivnění SP, tedy kde jsou standardům přiznávány plusy i mínusy, bylo celkem 5 (R1, 2, 8, 19, 21). Jeden respondent (R8) neví, jak standardy ovlivnily sociální práci, uvádí, že si není jistý, jeho odpověď je zmatená a bohužel odráží neznalost a neprofesionalitu pracovníka.

Odpovědi na otázku č. 3 se velice zajímavě rozvrstvily, nejzásadnějším faktem je převaha negativních odpovědí (43%) nad těmi pozitivními (29%) i smíšenými (24%), jeden respondent neví, jak standardy ovlivnily SP (4%).

#### 4.2.3.4. Otázka č. 4. Proč si myslíte, že SQSS vznikly?

Rozhovorů, ve kterých pracovníci jmenují dle jejich názorů důvody vzniku a přínosy (kat. 1), bylo nejvíc (tab. 9), celkem 18 (1-8, 10-12, 14, 15, 20-23, 25), což je převážná většina. Do této skupiny jsem zařadila i R23, jehož odpověď je velmi dvojznačná, ale nakonec vyznívá spíše pro pozitivní kategorii (v citaci na konci odstavce). Problém s odpověďmi na tuto dle mého názoru pouze doplňující otázku je v tom, že se do odpovědi nemusí nijak promítnout osobní zaujetí a postoj dotazovaného. Prakticky každý sociální pracovník absolvoval velký počet školení spojených se standardy kvality a důvody vzniku standardů velmi dobře zná. Proto se v této analýze budu zabývat spíše odpověďmi, které signalizují něco z osobního postoje respondenta a netvoří je pouze prostý výčet důvodů vzniku standardů tak, jak je pracovníkům předkládán na nejrůznějších školeních.

Tabulka 9 Rozdělení kategorií dle respondentů otázka č. 4

Respondent č.	1. důvody vzniku	2. problémy SQ	Převažující kategorie
1	4		1.
2	4		1.
3	2		1.
4	4		1.
5	1	1	1., 2.
6	3		1.
7	3		1.
8	1	1	1., 2.
10	4		1.
11	3		1.
12	2		1.
13		5	2.
14	6		1.
15	3		1.
19	2	3	2.
20	3		1.
21	3		1.
22	5		1.
23	2	2	1., 2.
24	1	3	2.
25	4		1.

Z mého pohledu zajímavé odpovědi spadající do této pozitivní kategorie jsou tyto:

R1: „Myslím si, že tam v zásadě, co si myslím, tak ty standardy tak nejsou třeba primárně až zas tak důležitý. No, důležitý, to se říct nedá. Zejména hodně důležitý pro organizace nebo sociální služby, kdy je to opravdu jakoby prakticky pomáhající. (...) Takže zejména si myslím, že se jedná o nějaký ukočirování sociálních služeb, které jsou, které nejsou bezplatné.“

R11: „No určitě jsou to pravidla, jsou to pravidla hry.“

R15: „No právě proto, že je to nějaký vztah, kterej je trošku jakoby nerovnej v tom, že ten sociální pracovník je profesionál, ten klient je někdo, kdo přichází s žádostí o pomoc, že jo. A ten nerovnej vztah musí být nějakým způsobem ošetřenej tak, aby ten SPk toho nezneužíval, že má takhle jakoby navrch, takže tak.“

R23: „Hm, tak asi s dobrým záměrem (smích), aby asi ty sociální pracovníci to měli usnadněné, usnadněnou tu práci (zakašláni), i když samozřejmě tím, že vznikly, se zase vytvořila jakási administrativní práce navíc (smích), takže i když je to usnadnění, tak je to vlastně i znesnadněný. (smích)“

Tabulka 10 Kategorie otázka č. 4

1. Důvody vzniku			2. Problémy SQ		
36. ukotvení SP	2		11a.problémy s administrativou	3	
37.vydefinování organizace	2		12. zbytečnost SQ		
38. jasná pravidla	10		14. nechce mluvit	1	
43.pracovat na nedostacích	1		15. SQ jako práce navíc	2	
47. SQ usnadňuje SP	3		22. inspekce – problém	1	
49.sjednocení poskytování SS	10		23. SQ komplikují SP	1	
50. přínos pro SP	6		32a. IP špatně pochopeno	3	
52. rozšíření znalostí	1		41. plusy i mínusy	2	
53. zaměření na klienta	1		44.obavy z inspekce	1	
54. ochrana práv klienta	2			1	
56. profesionalizace SP	5				
57. měřitelnost kvality SS	2				
59. kontrola	3				
61. zkvalitnění služeb	3				
62. sjednocení kvality	7				
65. rámec SP	2				

Negativní ovlivnění a nejasné důvody vzniku SQSS (kat. 2) zmiňují 3 pracovníci (R13, 19, 24). V rozhovorech se objevují negativní kódy, které již byly zmíněny u předchozích otázek, především vnímání standardů jako komplikace SP, problémy s administrativou, nepochopení individuálního pracovníka a neochotu se na toto téma více bavit.

Velice zajímavá je odpověď R13, jejíž části zde uvedu, jedná se především o problém individuálního plánování (IP) v domově pro seniory, kdy je sociální pracovník přesvědčen, že IP je nesmysl, že klientovi na sklonku života stačí naplnění jeho základních potřeb, aby o něj bylo postaráno, měl pocit bezpečí a přiměřeného zájmu, aby měl zázemí. Pracovník uvádí situace, kdy se spousta klientů brání individuálnímu plánování, nechtějí se otvírat, bavit se o svém předchozím životě. Dle sociálního pracovníka je IP pro všechny zaměstnance velmi stresující, protože pracovník v sociálních službách s tříměsíčním kurzem nemá dle jeho názoru dostatečnou kvalifikaci na to být někomu klíčovým pracovníkem. Jako největší obtíž se jeví dokumentace poskytnuté služby: „*On kolem toho člověka udělá, udělá to dobře, je na něj milý, vyjde mu vstříc, ale chtít to po něm hodit na papír, to je někdy nadlidský výkon. A i když má přesně stanovené úkoly, není toho kolikrát schopen.*“

Respondentky R19 jsou skálopevně přesvědčeny, že standardy kvality nedávají smysl a v tomto duchu se nesly také všechny jejich předchozí odpovědi. R19: „*Že to přivezla nějaká paní z Anglie, kde se jí to strašně líbilo, a ... J.(pozn. zřejmě Johnová) nebo jak se jmenovala. Já to jméno nesnáším. Tak nějak to..., že se jí to strašně líbilo a zavedla to tady i u nás. Tak nějak to bylo. (...) Bereme to ve velkokapacitních, ale tady u těch malejch(pozn. neziskových organizací), když nemaj ani dostatek lidí na to, aby s tím klientem dělali, tak jak mají mít ještě čas na to, aby psali takovýhle elaboráty. Podle mýho, na ten X, to přece nedává smysl.*“

Důvody vzniku standardů kvality sociální pracovníci ve většině případů dokáží vyjmenovat i s ohledem na svou praxi v zařízení, na dopad na samotnou práci v zařízení a na jejich význam. Vzhledem k otázce jsou velice zajímavé tři rozhovory, kde převažují negativní kódy a z jejich obsahu je jasné, že pracovníci nevidí žádný rozumný důvod vzniku, protože standardy považují za zbytečné. Těchto odpovědí si velice cením, protože ačkoliv jsou velice vyhraněné, zároveň mluví otevřeně tak, jak si to pracovníci opravdu myslí. Navíc, pokud v zařízení standardy nefungují, mohou se opravdu jevit jako zbytečné.

#### 4.2.3.5. Sociální pracovníci na úřadě

U sociálních pracovníků v odpovědích na otázku č. 1 (tab. 11) z pochopitelných důvodů převažovaly kategorie 3 a 4, tito sociální pracovníci nebyli nijak zapojeni do zavádění standardů do praxe organizace, protože úřady standardy nemají, stejné kódy se vyskytovaly také v odpovědích na otázku č. 2 (tab. 11), s tím, že pracovníci úřadu standardy ani neznají, což by dle mého názoru vzhledem k požadavkům na vzdělání měli.

Tabulka 11 Otázka č. 1 a č. 2 úřad kategorie

Otázka č. 1						
3. Nebyl zapojen 2. nemají SQ 13. nebyl zapojen 21. neřešil SQ		4 1 3	4. Negativa 8. zaměstnanci neznají SQ			1
Respondent č.	1. Byl zapojen	2. Pozitiva	3. Nebyl zapojen	4. Negativa	Převažující kategorie	
9			2		3.	
16			2		3.	
17			2	1	3.	
18			2		3.	
Otázka č. 2						
2. Problémy při realizaci 8. zaměstnanci neznají SQ		2	3. Nerealizují 2. nemají SQ 14. nechce mluvit 21. neřešil SQ			4 1 2
Respondent č.	1. realizují zodpovědně	2. problémy při realizaci	3. nerealizují	Převažující kategorie		
9		1	2	3.		
16		1	2	3.		
17			2	3.		
18			2	3.		

V odpovědích na otázku č. 3 (tab. 12) zmiňuje R9 pozitivní ovlivnění – přínos pro SP (kat. 1), zatímco R 16-18 zmiňovali negativní ovlivnění SP. R16 si dokonce myslí, že se standardy kvality na úřadech (či snad celkově) budou teprve zavádět, nejsem si jistá, zda je to projev absolutní

neznalosti situace nebo naopak informace o chystané sociální reformě v roce 2015, tedy že by se standardy kvality měly zavést i na úřadech, o které nemám informace. Osobně se spíše přikláním k tomu, že sociální pracovník se v dané oblasti vůbec neorientuje.

Tabulka 12 Otázka č. 3 úřad kategorie

1. Pozitivní ovlivnění – přínos		2. Negativní ovlivnění	
35. kompetentnost SPk	1	2. nemají SQ	1
49.sjednocení poskytování SS	1	48. dělalo se to tak i před SQ	1
50. přínos pro SP	1	14. nechce mluvit	1
52. rozšíření znalostí	1	28. nekompetentnost SPk	2
56. profesionalizace SP	1		
Respondent č.	1. pozitivní ovlivnění - přínos	2. negativní ovlivnění	Převažující kategorie
9	4		1.
16		2	2.
17	1	2	2.
18		1	2.

V odpovědích na otázku č. 4 jmenují 3 respondenti (R 9, 16, 17) důvody vzniku – přínosy pro SP (kat. 1) poměrně kompetentně, což prokazuje jejich alespoň částečnou orientaci v této oblasti. Oproti tomu R18 odpovídá na otázku po důvodech vzniku standardů následovně: „*Já vůbec nevím. Já vám třeba řeknu, tohle papírování, pro samý papírování pak nemají čas. Na všechno zápis? Sedět u počítače a vždycky když se něco kolem těch lidí dělá...* (Pozn. zřejmě zmiňuje administrativu a zaznamenávání úkonů péče) *Což takhle dřív bylo nastavený. Já vím, že tak k tomu maj nějaký školení. Že je tam někdo, kdo se tím tam nějak zabývá. Tak je tam tak nějak směřoval, jak je mají tvořit. Ale taky jako v tom nevidím ten smysl.*“ Nevím, jestli tato odpověď založená na informacích z doslechu je dobrou vizitkou daného sociálního pracovníka, jsem spíše přesvědčená, že ne.

Tabulka 13 Otázka č. 4 úřad kategorie

1.Důvody vzniku		2.Problémy SQ	
37.vydefinování organizace	1	11a.problémy s administrativou	1
38. jasná pravidla	2	12. zbytečnost SQ	1
49.sjednocení poskytování SS	1	15. SQ jako práce navíc	1
50. přínos pro SP	1	19. odborné vedení	1
56. profesionalizace SP	2	23. SQ komplikují SP	1
58. nové metody práce	1	28. nekompetentnost SPk	1
59. kontrola	1		
61. zkvalitnění služeb	2		
62. sjednocení kvality	1		
Respondent č.	1. důvody vzniku	2. problémy SQ	Převažující kategorie
9	5		1.
16	2		1.
17	5		1.
18	1	4	2.

#### 4.2.3.6. Otázky č. 5, 6 a 7

##### **Otázka č. 5. Jak hodnotíte stav soudobé sociální práce v ČR?**

R2: ... „A myslím si, že jsou tady lidi, kteří tu sociální práci chtějí dělat jakoby dobře, a, a ti jsou připraveni a nadšení jako do ledasčeho a pak jsou lidi, kteří to dělají jenom proto, že to je jejich práce. Tím pádem to snižuje i tu kvalitu, ale... Hm. Takže si myslím, že v České republice je plno, plno výborné sociální práce, ale myslím si, že jsou tady potom i věci, které mají určitý mezery, kde by se dalo ještě jako propracovat, ale nevím, jestli to jsou schopny napravit standardy.“ Sociální pracovník poukazuje na fakt, že výsledná kvalita práce je závislá na konkrétních pracovnících. Do určité míry je to jistě nepopíratelný fakt, avšak na druhou stranu, standardy kvality se svými metodikami, postupy a nařízeními snaží tento lidský faktor eliminovat, snaží se zajistit, aby i pracovník, který není pro věc zapálený, musel odvést kvalitní práci. Samozřejmě, že mezi prací jednoho a druhého bude veliký rozdíl, smyslem standardů je, aby i ta práce nezaujatého sociálního pracovníka měla alespoň nutnou minimální kvalitu.

R4: „Myslím si, že s těma standardama přišel teda velký zlom, že opravdu se v každém tom zařízení začalo individuálně pracovat podle toho jak a nastavovat ty věci, tak aby byly nastaveny dobře, ale přeci si myslím, že spousta těch pracovníků to bere, ehm... prostě jako takovou formální věc a že nechtějí se do toho angažovat osobně, takže si myslím, že je ještě dost dlouhá cesta vlastně, než to bude takové jako přirozenější všechno...“ Respondent zcela správně zmiňuje zásadní přínos standardů pro samotnou sociální práci v zařízeních sociálních služeb ovšem pouze za podmínky, že je ke standardům přistupováno profesionálně a se znalostí věci.

R25: „Ted' se hodně řeší ty pobytové služby, ty standardy kvality, vlastně ať jsou to domovy pro seniory, dětský domovy, je tady snaha to zlidštit, nebo nedělat tak velkokapacitní zařízení, ale myslím si, že v tom jsme ještě dost pozadu, co se týká těch pobytových služeb, ta kvalita nebude všude dobrá. Třeba já mám zkušenost, byla jsem na praxi v ... domově pro seniory a tam jsem si všimla pár věcí, který se mi nelíbily... Takže v tomhle je určitě co zlepšovat. Myslím si, že ta kvalita je prostě všude jiná, nedá se zobecnovat.“ Pracovník zmiňuje transformaci sociálních služeb a tak trochu nesprávně ji dává do souvislosti se standardy kvality, souvislost zde je, avšak jiná. Standardy mají za úkol nastavit odpovídající kvalitu právě i v těch zařízeních, kde transformace není možná, tedy ve velkokapacitních pobytových zařízeních, které jsou pozůstatky předchozího nastavení sociálních služeb. Správný postřeh, který odpovídá i zprávám ombudsmana,<sup>181</sup> je, že v pobytových

---

<sup>181</sup> srov. VARVAŘOVSKÝ, Pavel. Zpráva z návštěvy zařízení: zařízení sociálních služeb pro seniory. In: Kancelář veřejného ochránce práv [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf)>

zařízeních je co do kvality služeb ještě co zlepšovat, avšak samozřejmě záleží na konkrétních zařízeních.

**Otázka č. 6. Co má, podle Vás, nejvýraznější vliv na uznání významu sociální práce ve společnosti?**

R15: „*No tak, já si myslím teda, že ten význam je jakoby nižší, než by mohl být, takže na zvýšení významu v podvědomí té společnosti. Určitě jako profesionalizace, a ty standardy tomu myslím že hodně jako pomáhají a tak jako v tom pokračovat a ne jako je rušit, jenom proto, že si ostatní myslí, že je to zbytečná byrokracie.*“ Sociální pracovník správně vyzdvihl přínos standardů kvality pro význam sociální práce ve společnosti. Spolu s kvalitou služeb poroste i význam sociální práce, zásadní je zajistit takovou situaci, aby pokud možno v žádném zařízení sociálních služeb nedocházelo k závažnému porušování práv klientů, což je situace, která pokud je medializována, sociální práci jako profesi může velice poškodit.

R22: „*Nejvýznamnější vliv na uznání? Myslím si, že to je... Otázka té politiky... Ale zároveň i nás sociálních pracovníků. Že to jde ruku v ruce. Že pokud... Ted' je výhoda, že je zákon o sociálních službách a SQ ale myslím si, že je to o tom propagovat sociální práci, že není vidět ve společnosti, taky to finanční zázemí a poddimenzování těch sociálních služeb a potom mezd sociálních pracovníků.*“ Sociální pracovník zmiňuje zákon o sociálních službách a standardy jako výhodu pro uznání významu sociální práce, nevidí však jejich roli jako klíčovou.

**Otázka č. 7. Které konkrétní instituce vnímáte jako důležité pro fungování sociální práce?**

V odpovědích na otázku č. 7 nebyly standardy kvality vůbec zmíněny ani jedním z 25 respondentů, ačkoliv jsem přesvědčena, že standardy kvality mohou představovat instituci důležitou pro fungování sociální práce. Problémem bylo, že respondenti chápali většinou pojem instituce ve smyslu státní instituce nebo organizace.

Je velice zvláštní, že v odpovědích na tyto tři otázky, které se sice trochu oklikou, ale přece jenom vztahovaly ke standardům kvality jako k významnému činiteli ovlivňujícím stav sociální práce, její funkčnost i význam ve společnosti, pouze 4 respondenti zmínili SQSS. Vyplývá z toho skutečnost, že sociální pracovníci z nějakého důvodu nevidí tento vztah mezi SQSS a ovlivněním sociální práce, možným důvodem by mohlo být zjednodušené vnímání standardů pouze v jejich konkrétní podobě v daném zařízení, kdy pracovníci zahlceni povinnostmi ze standardů vyplývajících nedokáží nalézt ve standardech obecnější smysl, význam a dopad.



## 5. Další metody zvyšování kvality sociálních služeb v ČR

### 5.1. Zvyšování kvality sociální služby: standard č. 15

Standardem č. 15 se završují požadavky na kvalitu sociální služby. Zvyšování kvality služby bývá známkou toho, že proces zavádění standardů kvality je funkční a sociální služba jej přijímá. Poskytovatel sociální služby dle standardu č. 15 pravidelně hodnotí, zda to, co dělá, je v souladu s tím, co slibuje ve veřejném závazku. Zde je důležitá měřitelnost a hodnotitelnost cílů.

Poskytovatel má mít stanovená pravidla pro hodnocení kvality služby a způsob, jak do hodnocení zapojuje uživatele služeb. Může to být formou rozhovoru, dotazníku, dále informace získané od rodinných příslušníků či spolupracujících organizací, užitečné informace se dají získat i v rámci komunitního plánování a v neposlední řadě od zaměstnanců, dále pak vyhodnocováním a řešením stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby. Kromě získávání hodnocení kvality služby je pro zařízení klíčové mít systém, jak vyhodnocení stížností zpracovávat do dobré praxe. Všechny tyto informace jsou pro poskytovatele důležitou zpětnou vazbou o poskytované sociální službě a slouží velkou měrou ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.<sup>182</sup>

Hodnocení vždy a na všech úrovních začíná sebehodnocením. K hodnocení se využívá více zdrojů. K zlepšování kvality zařízení slouží měření spokojenosti uživatelů, pečlivá analýza stížností, zkoumání chování trhu, znalost dobré praxe a snaha jí dosahovat, hodnocení organizace, sledování nově se vynořujících požadavků uživatelů, sebehodnocení a jeho výsledky, diskuze se zaměstnanci, sledování vývoje nákladů vztahujících se ke kvalitě, spolupráce s médii, a v neposlední řadě oslovování nově příchozích, návštěv, stážistů, dobrovolníků, ti všichni mohou organizaci posloužit jako spontánní namátková kontrola.

Mezi další zdroje hodnocení kvality patří hodnocení pracovníků, kultura zpětné vazby na pracovišti, zachycení rozporu mezi hodnocením poskytovatelů a inspektorů, zjišťování spokojenosti, výstupy ze supervize. Pro zvyšování kvality služby jsou důležité schůzky vedení s pracovníky, práce ve skupinách a týmech, kde se formulují nedostatky a prostor pro možné zlepšení, kvalitní pracovní porady, možnost hodnotit nadřízené, rozbor fluktuace pracovníků, hodnocení ze strany zřizovatele, správní rady. Nejdůležitějšími postupy hodnocení je pozorování, rozhovor a diskuze se všemi, o které jde, dalším postupem může být porovnávání, s nejlepšími nebo mezi tím, co se prohlašuje a co se děje, důležité je srovnávání s běžným životem uživatelova vrstevníka ve společenství obce.<sup>183</sup>

---

<sup>182</sup> srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. Zvyšování kvality služby. *Sociální služby*. 2009, roč. 11, č. 6, s. 18.

<sup>183</sup> srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 179-181.

Toto jsou další z mnoha prvků důležitých pro zvyšování kvality organizace. Aktivní podpora uživatelů služeb, aby jednali v souladu s postupy pro řešení stížností a pochval a pravidelné hodnocení jejich odpovědí, metody pro zapojení uživatelů služeb a ostatních osob jak do rozvoje služby, tak do zajišťování její kvality, snadná dostupnost a přístupnost personálu k diskusi s uživateli služeb, jejich příbuznými a zástupci, jistota, že stížnosti a návrhy uživatelů služeb budou respektovány a bude podle nich postupováno, pravidelná setkání s příbuznými a dalšími zástupci uživatelů služeb, na nichž je kvalita služeb diskutována.<sup>184</sup>

## 5.2. Využití příkladu dobré praxe

### 5.2.1. Značka kvality v sociálních službách

Aktuálně u nás existuje projekt APSS ČR Značka kvality v sociálních službách.<sup>185</sup> V roce 2009 začalo pilotní měření a certifikace kvality v pobytových zařízeních sociální péče, konkrétně v domovech pro seniory. Podobný systém funguje v sousedním Německu a Rakousku, jeho obdoba také ve Velké Británii. Tento projekt nenahrazuje standardy kvality, odlišuje se od nich principem dobrovolnosti a transparentnosti a především definováním kvality z pohledu uživatelů služby. Jeho cílem je poskytnout jak seniorům, kteří vstupují do domova pro seniory, tak i jejich rodinným příslušníkům jednoznačnou informaci o tom, jakou kvalitu mohou od života v daném domově očekávat. Jde o jednoduchý systém externí certifikace těchto zařízení, který je založen na tzv. udělování hvězd.<sup>186</sup>

Vytvoření systému vychází ze základních standardů kvality sociálních služeb, respektive ze standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby. Cílovými skupinami jsou kromě uživatelů a zájemců o pobytové služby také jejich rodinní příslušníci, zřizovatelé a management domovů pro seniory. Od realizace projektu APSS ČR očekává vytvoření a registraci hodnotícího modelu Značka kvality včetně manuálu a sebehodnotícího interaktivního programu, vznikne také Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách, plánuje se vznik filmového dokumentu a kampaně zaměřené na zlepšení image zařízení u neodborné veřejnosti. Záměrem je posílení motivace zřizovatelů a poskytovatelů služeb zvyšovat jejich kvalitu a současně zlepšit orientaci jejich uživatelů.<sup>187</sup>

---

<sup>184</sup> srov. PAYNE, Chriss. Stručný návod, jak hodnotit a zvyšovat kvalitu sociálních služeb. In: ČERMÁKOVÁ, Kristýna, JOHNOVÁ, Milena. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MŠMT, 2002, s. 104.

<sup>185</sup> Pozn. A. S.: více informací na webových stránkách: <http://www.znackakvality.info>.

<sup>186</sup> srov. APSS ČR. Značka kvality. In: *Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.apsscr.cz/cz/nabizime/znacka-kvality>>.

<sup>187</sup> srov. HORECKÝ, J., KAŠPÁREK, Z. Značka kvality v domovech pro seniory. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 3, s. 8.

### 5.2.2. Cena kvality v sociální péči

Dále se již osmým rokem uděluje prestižní Cena kvality v sociální péči, kterou uděluje každý rok v několika kategoriích časopis Ošetřovatelská péče. Kdokoliv může nominovat zařízení, ale i fyzické osoby do soutěže. Slavnostní vyhlášení soutěže je na Pražském hradě. Nominační kategorie jsou: Poskytovatel pobytových sociálních služeb pro seniory, Poskytovatel terénních sociálních služeb pro seniory, Poskytovatel sociálních služeb pro děti, Poskytovatel sociálních služeb pro osoby se zdravotním postižením, Poskytovatel sociálních služeb pro osoby ohrožené sociálním vyloučením, Osobnost roku v sociálních službách, Cena sympatie.<sup>188</sup>

Časopis Ošetřovatelské péče má na svých webových stránkách výzvu směřující ke všem, kdo se pohybují v oblasti poskytování sociálních služeb, kde oslovují čtenáře časopisu s výzvou, že *„ocenění práce zaměstnanců v sociálních službách není mnoho, a proto se jako profesní periodikum snažíme touto formou přispět k větší prestiži všech zaměstnanců v sociálních službách a poděkovat alespoň symbolicky Vám všem, kterých je v této republice mnoho, ale o nichž se toho stále v široké veřejnosti málo ví.“*<sup>189</sup>

### 5.3. Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách

Benchmarking využívá porovnávání organizací s podobnou náplní činností za účelem zvýšení efektivity z hlediska produktivity, kvality a praxe s úspěšnými, špičkovými organizacemi.<sup>190</sup> Benchmarking je jednou z metod řízení kvality neboli technikou trvalého zlepšování. Porovnává a analyzuje služby za účelem zjistit nejlepší postupy, s nimiž se pak organizace poměří a aplikuje je na vlastní procesy. Benchmarking je nepřetržitý a systematický proces porovnávání a měření produktů, procesů a metod vlastní organizace s těmi, kdo byli uznáni jako vhodní pro toto měření za účelem definovat cíle zlepšování vlastních aktivit. V rámci testování mohou být sledovány například náklady na lůžko klienta, struktura uživatelů, struktura personálu, struktura nákladů, kvalita péče ve vazbě na SQSS, financování sociálních služeb atd. Záměrem benchmarkingu je stanovit takové cíle, aby organizace mohla nastartovat realistický proces zlepšování své činnosti a aby aktéři, jichž se takové změny týkají, porozuměli nutným změnám. Tyto cíle spočívají v lepším – informovanějším – rozhodování, v stanovení náročnějších cílů, ve zvýšené spokojenosti uživatelů, v urychlení procesu změny a úspoře nákladů. Benchmarking je

---

<sup>188</sup> srov. Cena kvality - Sedmý ročník. In: *Ošetřovatelská péče* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.osestrovatelskapece.cz/?page\\_id=63](http://www.osestrovatelskapece.cz/?page_id=63)>.

<sup>189</sup> srov. tamtéž.

1. <sup>190</sup> srov. ŠIROKÝ, Jan, Rostislav HONUS a Jiří MAREK. *Benchmarking ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2004, s. 7-8.

legální, systematický, veřejný a etický proces, který ukazuje cestu k efektivní konkurenceschopnosti a jehož hybnou silou je „učení se pomocí sdílení“.<sup>191</sup>

#### **5.4. Programy zjišťování a hodnocení kvality**

Programy zjišťování a hodnocení kvality jsou dnes známy pod obecně užívaným anglickým termínem „Quality Assurance“.<sup>192</sup> Tyto programy mohou mít různou podobu, jako například komplexní řízení kvality (Total Quality Management - TQM), které má uplatnění především při zajišťování kvality řízení celého zařízení a pro kvalitu neklinických provozů, jako jsou stravování, úklid, praní prádla. V jeho rámci se pak využívají mezinárodní normy ISO 9000. Jeho nejnovější podoba, program kontinuálního zlepšování kvality (Continuous Quality Improvement - CQI), je dnes velmi zdůrazňována. V praxi znamená snahu o průběžné a nepřetržité zlepšování kvality všech procesů poskytování péče, včetně klinických procesů. Mezi hlavní metody zjišťování spokojenosti klientů patří: rozhovor, pozorování, a dotazníkové šetření.<sup>193</sup>

#### **5.5. Další modely a metody řízení a měření kvality**

V komerční sféře postupem času vznikla celá řada modelů a metod řízení a měření kvality. Způsoby hodnocení pro sociální služby bývají přebírány z oblasti výroby a prodeje: např. normativní systém ISO75, systém celkového řízení kvality TQM76 či jeho evropská varianta EFQM77. O službě se uvažuje jako o výrobku a za důležité se považuje věnovat se také procesu, ve kterém výrobek vzniká, nikoli až výsledné jakosti. Různé modely zahrnují různá kritéria. Některé z nich poskytly východiska pro vznik Standardů kvality sociálních služeb, z jiných je možné čerpat inspiraci pro zvyšování kvality v zařízení. Zásady systému ISO mohou být pro kvalitu v sociálních službách v mnohém inspirativní: za politiku kvality v organizaci je odpovědné nejvyšší vedení, kvalitativní požadavky jsou dokumentovány v manuálu, v procesu služeb musí být zkoušky na začátku, mezi i na konci, zárukou kvality jsou interní kvalitativní audity, příslušní pracovníci jsou vyškoleni, je garantováno statistické podchycení dat, při splnění požadavků je předána certifikace.

Jako velmi vhodný se pro sociální služby jeví model EFQM. Oproti standardům kvality je mnohem komplexnější. Zahrnuje hodnocení v těchto oblastech (oblasti 1-5 jsou předpoklady, 6-9 výsledky):

---

<sup>191</sup> srov. DUŠEK, Karel a Zdeněk TERBR. Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách. *FÓRUM sociální politiky*. 2010, č. 5, s. 19-20.

<sup>192</sup> Pozn. A. S.: *Programy zjišťování a hodnocení kvality jsou zde popsány v kontextu zdravotnictví, Quality Assurance existuje i v oblasti sociální práce.*

<sup>193</sup> srov. HLINICOVÁ, Helena. *Spokojenost pacientů jako součást hodnocení kvality léčebné péče a metody jejího sledování*, s. 264.

1. Vedení: jak jednání a chování vedení, resp. vedoucích pracovníků podporují a zaručují kulturu organizace.
2. Politika a strategie: jakou politiku a strategii formuluje organizace, jak ji provádí v praxi, přezkoušuje a jaké prostředky používá.
3. Pracovníci: jak je využíván a rozvíjen potenciál pracovníků.
4. Partnerství a zdroje: jak efektivně jsou využívány zdroje, jež jsou k dispozici (finanční, informační, vztahy, metody a duševní hodnoty).
5. Procesy: jaké procesy v organizaci probíhají, jak jsou řízeny, přezkušovány a zlepšovány.
6. Spokojenost uživatelů: co organizace dělá pro spokojenost klientů.
7. Spokojenost pracovníků: jak reaguje organizace na očekávání zaměstnanců.
8. Společenská zodpovědnost: co dělá organizace pro to, aby plnila očekávání společnosti – místní i národní úroveň.
9. Výkonnost organizace: jak reaguje organizace na očekávání a požadavky zainteresovaných, efektivita.<sup>194</sup>

## 6. Diskuze

V diskuzi budu hodnotit a srovnávat jednak zjištění vyplývající z výzkumné sondy na téma ochrany práv uživatelů ve standardech kvality, která je zmíněna v kap. 4 (dále jen sonda) a zjištění vyplývající z výzkumného šetření na téma interpretace a přístupu sociálních pracovníků ke standardům kvality (dále jen výzkumné šetření), jemuž se věnuje kap. 5.

Poznatek sociálních pracovníků získaný v rámci výzkumné sondy věnující se ochraně práv uživatelů, že metodiky týkající se ochrany práv uživatelů by měly vznikat „z praxe“ a celo-týmově, potvrzuje Mátl a Jabůrková.<sup>195</sup> Poznatek, že metodika, která je výsledkem týmové práce všech pracovníků, je při dodržování práv uživatelů účinnější, se zajímavě shoduje se zjištěními získanými výzkumným šetřením ohledně zavádění standardů a metodik do praxe organizace a představuje tedy pracovníky vyslovenou dobrou praxi. Dále sociální pracovníci, respondenti výzkumné sondy, přikládají důležitost samotné osobnostní výbavě pracovníka, což je také mnohokrát zmiňováno respondenty výzkumného šetření.

Jako jeden z důležitých faktorů při zajištění ochrany práv uváděli respondenti sondy kvalitní zaškolení nových pracovníků, seznámení s metodikami jak teoreticky, tak především prakticky v rámci práce v organizaci, dále také zajištění podpory zkušenějších kolegů na různých pozicích, a možnosti sledovat jejich práci. Tento způsob zvyšování kvality zařízení se dá opět aplikovat

---

<sup>194</sup> srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s. 166-167.

obecně na jakékoliv zařízení. Je zvláštní, že jsem se s ním nesetkala v odborné literatuře zaměřené na kvalitu sociálních služeb, ačkoliv je velice zřejmý, zásadní a efektivní. Pokud si organizace bude hlídat kvalitu příchozích pracovníků a bude se novým zaměstnancům systematicky věnovat při zaškolování do praxe, odměnou pro ně bude kvalitní zaměstnanec odvádějící dobrou práci, která bude zvyšovat kvalitu služby. Problémem ovšem je, kde takové kvalitní zaměstnance získat při aktuálních platových podmínkách<sup>196</sup> a finanční situaci obzvláště v neziskovém sektoru, kdy se většina organizací potýká s nedostatkem peněz. Kvalitní zaškolení nového pracovníka je finančně náročné, protože se musí ideálně vyčlenit jeden zaměstnanec, který se mu bude intenzivně věnovat a nebude tím pádem odvádět svou obvyklou práci. Při dnešním nedostatku zaměstnanců v sociálních službách je tedy kvalitní zaškolení nového pracovníka pro většinu organizací finančně nedostupné. Možná by bylo vhodné tento problém vyřešit systémově v rámci aktivní politiky zaměstnanosti, problematika nemožnosti kvalitního zaškolení nových zaměstnanců se dle mých vědomostí vyskytuje v mnoha oborech, které poté musí složitě řešit následky vyplývající z nezkušenosti a nedostatečného zaškolení zaměstnanců.

Dle mého názoru dalšími důležitými opatřeními k zvyšování kvality služeb, které respondenti sondy neuvédli, jsou supervize, důraz na duševní hygienu zaměstnanců a kvalitní vzdělávání pracovníků v oblasti SQSS,<sup>197</sup> poněvadž sociální služby by měly být prováděny kompetentními pracovníky s potřebnými znalostmi<sup>198</sup>, dále diskuze, sdílení zkušeností a dobré praxe mezi pracovníky a různými organizacemi.<sup>199</sup> Dobrým nápadem jedné respondentky, který uvádí i Mátl a Jabůrková<sup>200</sup>, je využití praktikantů, stážistů, návštěv a dalších osob „zvenčí“ k získání zpětné vazby. Tento zdroj je finančně nenáročný a velice efektivní. Stážisté, praktikanti i příbuzní budou potěšeni z projevené důvěry organizace a jistě rádi podají zpětnou vazbu na činnost a fungování zařízení. Jejich postřehy mohou být velmi užitečné, protože skýtají nezaujatý pohled z jiného úhlu, který může přinést zajímavé náměty. Je velice zvláštní, že za svých 5 let jsem

---

<sup>195</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 51-52.

<sup>196</sup> srov. *Průměrný hrubý měsíční plat sociálního pracovníka* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.platy.cz/platy/zdravotnictvi-a-socialni-pece/socialni-pracovnik>>.

*Pozn. A. S.: Průměrný hrubý měsíční plat sociálního pracovníka je 16 198 Kč.*

<sup>197</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 51.

srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 126.

srov. ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stáží studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, s. 23- 24.

<sup>198</sup> srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*, Výbor pro sociální ochranu [online], 10. 8. 2010, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>

<sup>199</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 52.

<sup>200</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 52.

srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 128.

srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 133.

se během své odborné praxe ani v jednom zařízení nesešla s koncepčně uceleným způsobem, který by získával zpětnou vazbu od studentů, nanejvýše se mě někdo zeptal, jak se mi v organizaci líbí. Myslím si, že velmi snadným způsobem hodnocení by byl jednoduchý dotazník s ponechaným volným prostorem pro připomínky a náměty. Sofistikovaným řešením by pak bylo hodnocení organizace na principu, na jakém funguje např. studentské hodnocení výuky na JU<sup>201</sup>, kompromisem je on-line dotazník, který respondent vyplní spíše než ten papírový (samozřejmě záleží na věku respondenta a jeho uživatelské znalosti počítače).

Ochrana práv uživatelů je respondenty výzkumné sondy vnímána jako důležitá součást standardů<sup>202</sup>, což v rozhovorech potvrzují také respondenti výzkumného šetření. Na obecné rovině respondenti sondy jednohlasně uváděli vysokou úroveň dodržování lidských práv uživatelů v zařízení a zajištění jejich základních svobod, při dotazech směřujících na konkrétní opatření (vycházela jsem z odborné literatury<sup>203</sup>) se již odpovědi mezi sebou dosti lišily. Překvapil mne tento dvojitý náhled na problematiku ochrany lidských práv uživatelů, na jednu stranu je pracovník opravdu přesvědčen, že v zařízení se lidská práva uživatelů neporušují a požívají ochrany, na straně druhé si sociální pracovník neuvědomuje, že například nezajištění odpovídajícího druhu komunikace přizpůsobené potřebám uživatele je hrubým porušením jeho práv, a to nezmiňuje situace, kdy je např. smlouva o poskytování služeb uzavírána nejen bez samotné přítomnosti uživatele, ale i bez jeho vědomí. Toto signalizuje pracovníkovu neznalost lidských práv

---

<sup>201</sup> srov. Studentské hodnocení výuky [online]. *Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích*. 2014. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://shv.jcu.cz/>>

<sup>202</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103. srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 56-58.

srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*, s. 21-22.

srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

srov. *Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb*, Výbor pro sociální ochranu [online], 10. 8. 2010, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>

srov. KOŘÍNKOVÁ, Dana a Jan STRNAD. Klíčové prvky ochrany práv uživatelů sociálních služeb. In: *Konference Revize standardů kvality sociálních služeb v kontextu projektu Inovace systému kvality sociálních služeb*. Praha, 20. 6. 2013.

srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 60-66.

srov. MÁTLOVÁ, Martina. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci*, s. 3-4.

srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online].

srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s.26-27.

srov. SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*, s. 41-63.

srov. SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELIHOVÁ. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*, s. 4-6.

<sup>203</sup> Srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 60-66.

Srov. ČÁMSKÝ, Pavel, SEMBDNER, Jan a Dagmar KRUTILOVÁ, *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103.

uživatelů služeb. Tento fakt jsem v jednom zařízení zjistila během plnění své odborné praxe, když jsem po nějaké době dělala se sociálním pracovníkem rozhovor na téma ochrany práv uživatelů, byl onen sociální pracovník dle svých slov přesvědčen, že zařízení dodržuje a respektuje v maximální míře práva uživatelů služeb. Takovýchto podobných situací jsem v daném zařízení zažila více, proto mne velmi překvapily odpovědi sociálního pracovníka, které by nezaujatému pozorovateli signalizovaly, že je vše v naprostém pořádku.

Toto zjištění je pro mne zásadní, co se týče interpretace zjištěných dat. Ve čtyřech rozhovorech provedené výzkumné sondy jsem měla tu vzácnou možnost ještě před provedením samotného rozhovoru se sociálním pracovníkem v zařízení pracovat buďto jako dobrovolník nebo v rámci své odborné praxe, tudíž jsem mohla situaci po určitou dobu sledovat. Vznikla tím zajímavá situace, kdy jsem mohla data získaná rozhovorem porovnat s výsledky mého pozorování praxe. Ve třech organizacích ze čtyř se výsledky nijak zvlášť nelišily a odpovědi sociálního pracovníka odpovídaly pozorovaným skutečnostem. Ve čtvrté organizaci, kterou jsem již zmiňovala v případě uvedeném výše, se mé pozorování velice lišilo od skutečností uváděných sociálním pracovníkem při rozhovoru a to ve skutečnostech mnohočetného porušování práv uživatelů, jehož jsem byla v zařízení svědkem. Nešlo o práva nejzásadnější, nejednalo se ani o týrání či zneužívání, šlo však o práva neméně důležitá, která se týkala každodenního života uživatelů, jako je například možnost volby, zda se bude uživatel účastnit hromadných aktivit, zda si vezme či nevezme při obědu bryndák a lžici nebo příbor, zda bude na pokoji sám, či ho bude sdílet s někým dalším. Uživatel v tomto zařízení také nemá možnost komunikovat jakoukoliv alternativní formou, pokud má deficit v komunikaci, což vzhledem k cílové skupině seniorů má v zařízení velká část uživatelů v pokročilém věku. O uživateli je často rozhodováno bez jeho vědomí či souhlasu. Toto porušení práva na komunikaci ve srozumitelné podobě a práva na informace již považuji za velmi závažné. Jediný nedostatek, který sociální pracovník zařízení přiznal, byly hrubé nedostatky individuálního plánování, které se odehrávalo pouze na papíře tak, aby se vyhovělo případné inspekci. S uživateli nebylo pracováno na jejich cílech, většina z nich neměla o cílech žádné povědomí.

Tento fakt hrubého rozporu mezi pozorovanými skutečnostmi a informacemi získanými z rozhovoru se sociálním pracovníkem mne vedl k vážnému zamyšlení nad samotnou interpretací zjištěných dat. Všechna data výzkumného šetření jsou pouze informacemi sociálních pracovníků, výsledkem jejich postoje, interpretací jejich zkušeností. Reálná situace v zařízení může být diametrálně odlišná. Ideální výzkumné šetření by se optimálně skládalo jak z rozhovorů se sociálními pracovníky, tak z pozorování dané situace.

Nyní zhodnotím celkový přístup sociálních pracovníků k ochraně práv uživatele v SQSS. Sociální pracovníci přistupují ke standardům kladně, jejich zavedení považují za přínosné pro svou



práci z více důvodů, především vnímají důležitost ochrany lidských práv a svobod uživatelů<sup>204</sup>. Hodnoty, které jsou standardy chráněny, jsou pracovníky vnímány nikoliv obecně, ale spíše formou konkrétních situací, s kterými přijdou do styku v rámci každodenní praxe, jako je například hodnota lidské důstojnosti, kterou pracovníci chrání důsledným dodržováním soukromí uživatelů.<sup>205</sup> V oblasti aplikace standardů, které se vztahují k tématu ochrany lidských práv a svobod uživatelů, jsou nedostatky, jejich závažnost se v různých typech zařízení liší.

Celkově je třeba více dbát na umožnění komunikace ve srozumitelné formě. Lidé s narušenou komunikační schopností, ať už trvale nebo dočasně, se vyskytují napříč typologií služeb, a přesto jsou jejich potřeby stále většinou zanedbávány.<sup>206</sup> Přístup veřejnosti k uživatelům služeb je ve většině případů spíše negativní, zde je však řešení velice problematické, protože celkový přístup veřejnosti k uživatelům sociálních služeb je poměrně nevstřícný a tito lidé jsou obecně společností považováni za „příživníky“<sup>207</sup>. Velkou roli v tom hraje aktuální společenské klima, tlak na výkonnost (tito lidé nebudou nikdy podávat závratné výkony) a také historický fakt, že za minulého režimu byli dnešní uživatelé služeb uzavřeni za zdmi ústavních zařízení a prakticky se nevyskytovali na veřejnosti.<sup>208</sup> Dalším smutným důsledkem negativního přístupu veřejnosti je palčivý nedostatek dobrovolníků v sociálních službách, obzvláště ve srovnání se západními zeměmi.<sup>209</sup>

Pokud mám vyhodnotit, nakolik efektivně standardy chrání lidská práva uživatelů, pak musím odlišit teoretické vypracování metodik (které je dle respondentů na vysoké úrovni) a jejich

---

<sup>204</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103.  
srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 56-58.

srov. ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*, s. 21-22.

srov. KORÍNKOVÁ, Dana a Jan STRNAD. Klíčové prvky ochrany práv uživatelů sociálních služeb. In: *Konference Revize standardů kvality sociálních služeb v kontextu projektu Inovace systému kvality sociálních služeb*. Praha, 20. 6. 2013.

srov. KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 60-66.

srov. MÁTLOVÁ, Martina. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci*, s. 3-4.

srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha, 2003 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>

srov. MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*, s.26-27.

srov. SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením*, s. 41-63.

srov. SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELICHOVÁ. *Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv*, s. 4-6.

SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2*, s. 7-9.

<sup>205</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 93-103.

<sup>206</sup> srov. MÁTLOVÁ, Martina. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci*. s. 5.

<sup>207</sup> pozn. A. S: srov. články a reportáže v médiích zaměřené na uživatele sociálních služeb.

<sup>208</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 27-28.

skutečné využití v praxi. Dle mého názoru by se standardy měly více zaměřit na samotný proces vzniku metodiky, která, pokud vznikne vyváženou a otevřenou spoluprací celého týmu, bude spíše zaručovat dodržování pravidel a postupů v ní obsažených, než metodika vypracovaná sice vyškoleným metodikem, který však není v kontaktu s praxí a nemá zkušenosti z přímé péče. Tento můj názor se shoduje také se skutečnostmi, které vyplynuly z výzkumného šetření. Také by se podle mě měl zefektivnit systém kontrol ochrany práv uživatelů.

Dále bych řekla, že standardy svým požadavkem na tvorbu pravidel sice udávají poskytovateli povinnost taková pravidla zavést, avšak dále nespecifikují, jak by taková pravidla měla vypadat, a co vše by měla obsahovat. Na jednu stranu mají poskytovatelé možnost vytvořit si pravidla „šitá na míru“ organizaci a jejím potřebám, na druhou stranu přílišná volnost a benevolentnost ve vztahu k výsledné podobě pravidel a jejich funkčnosti může v konečném důsledku způsobit pouze formální pravidla, která nebudou uváděna do praxe.<sup>210</sup> Tento požadavek na vytváření písemných metodik dle chytané inovace již nebude součástí standardů,<sup>211</sup> což dle mého názoru sníží administrativní zátěž, která vznikala při nevhodně koncipovaných metodikách<sup>212</sup>, a nasměruje dosud tápající organizace směrem k dobré praxi.

Skutečnosti, které jsem zjistila rozhovory se sociálními pracovníky, jsou jistě závažné, avšak je otázkou, z důvodů, které jsem nastínila výše, kolik skutečností se mi pomocí rozhovoru zjistit nepodařilo. V tomto případě je to otázka spíše metodologická, zda, a za jakých okolností je rozhovor vhodným nástrojem pro zjištění takovýchto skutečností, za předpokladu, že ideálním nástrojem, jak zjistit co nejvíce reálný stav ochrany práv uživatelů, by bylo zúčastněné pozorování. Ideálním pozorovatelem by v tomto případě dle mého názoru byl student sociální práce plnící si v zařízení odbornou praxi – student je vybaven teoretickými znalostmi, které může porovnat s praxí organizace a s jednáním jejich zaměstnanců. Student vykonávající praxi v zařízení je také ideální pozorovatel, protože je v zařízení delší dobu a pracovníci ho po několika dnech přestanou vnímat jako někoho cizího a ohrožujícího a chovají se „jako obvykle“. Pokud by se pozorování vhodně zkombinovalo s rozhovorem, mohlo by se dosáhnout velice zajímavých a jistě překvapivých výsledků, data získaná dvěma výzkumnými metodami by byla jistě důvěryhodnější a více by odpovídala skutečnosti, jistě by se také odhalilo mnoho zajímavých nesourodých situací a rozporů.

---

<sup>209</sup> srov. EUROPEAN VOLUNTEER CENTRE. *Volunteering Infrastructure in Europe*. 1. vyd. Brussels: CEV - European Volunteer Centre, 2012. Dostupné z: <<http://www.dobrovolnik.cz/res/data/021/002564.pdf>>

<sup>210</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 56, 75.

<sup>211</sup> srov. MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*[online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>

srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>

Na druhou stranu respondenti výzkumné sondy se mi ve většině případů v rozhovoru poměrně otevřeli a vzhledem k anonymitě rozhovorů a mé „nedůležité“ pozici studentky sociální práce (pokud svou pozici srovnám např. s inspektorem či nadřízeným) se nebáli tolik kritiky nebo sdělení skutečností, kdy v zařízení něco nefunguje nebo se nedaří. Navzdory této otevřenosti si kladu otázku, nakolik byli pracovníci upřímní, a jsem přesvědčená, že výsledky zúčastněného pozorování v zařízeních by se jistě v mnohém lišily od mnou zjištěných skutečností co do četnosti nedodržování či narušování práv uživatelů. Jistě by bylo přínosné uskutečnit výzkum formou zúčastněného pozorování nebo formou kombinace pozorování a rozhovoru, který by byl jistě přínosný také pro organizace jako zpětná vazba, kontrola a zajištění ochrany práv uživatelů.<sup>213</sup>

Nyní se budu věnovat výsledkům výzkumného šetření, které zkoumalo interpretaci a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb. Co se týče samotného zavádění standardů do praxe organizace, respondenti se velice ostře rozdělili do dvou odlišných až protichůdných skupin: první skupina, do které patří 65 % respondentů, standardy zaváděla zodpovědně, pečlivě a metodicky správně a dle jejich odpovědí by jejich organizace mohly být nositelkami dobré praxe a jít příkladem ostatním zařízením.<sup>214</sup> Naopak druhá, poměrně početná skupina respondentů (35 %) přiznávala velké problémy při zavádění standardů do praxe, zaměstnanci standardy v několika případech vůbec neznají, standardy jsou nejasné, nemají koncepci, jsou tvořeny od stolu jako nefunkční materiál, který nadměrně administrativně zatěžuje a působí problémy při inspekci, mnoho pracovníků vyzdvihuje zbytečnost standardů, vidí v nich pouze práci navíc, jsou přesvědčeni, že standardy zbytečně komplikují sociální práci a změny jimi nastolené jsou pouze formální.<sup>215</sup> Dle Čámského by však standardy a proces jejich zavádění do praxe neměly být chápány jako něco, co komplikuje činnost sociálních pracovníků a celé organizace.<sup>216</sup> Dá se říci, že jsem samozřejmě předem počítala s určitým procentem výrazně negativních postojů, také vzhledem k mým zkušenostem z různých zařízení, kde jsem byla na praxi, ale opravdu jsem nečekala tak vysoké procento natolik závažných problémů, obzvláště pokud vezmu v potaz, že povinnost standardů je zakotvena v zákoně již od počátku roku 2007<sup>217</sup>, rozhovory byly pořízeny na konci roku 2013, což je 7 let po zavedení standardů a inspekci. Kladu si

---

<sup>212</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 53-57, 75.

<sup>213</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 52.

srov. PAYNE, Chriss. *Stručný návod, jak hodnotit a zvyšovat kvalitu sociálních služeb*, s. 102-103.

<sup>214</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 50-53.

<sup>215</sup> srov. tamtéž, s. 53-57.

<sup>216</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 149.

<sup>217</sup> srov. ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

tedy otázku, jak je možné, že jedna třetina respondentů má ke standardům výrazně negativní postoj a přiznává natolik závažné problémy, které jistě musí bránit jejich fungování.

Jedním z možných důvodů, které byly v rozhovorech často zmiňovány, je nekvalita samotných standardů.<sup>218</sup> Pokud nejsou standardy kvalitní, danou organizaci budou nadměrně zatěžovat v různých ohledech, především, co se týče administrativy<sup>219</sup> (často zmiňovaný problém) a samotné práce s klientem. S kvalitou standardů velice souvisí proces jejich vzniku, pokud vznikají od stolu, jak často pracovníci uváděli, jejich funkčnost bude velmi nízká, protože neberou ohled na praxi.<sup>220</sup> Dalším problémem může být nekvalita pracovníka či pracovníků. Opět platí, že i sebelepší standardy budou k ničemu, pokud s nimi nebude správně pracováno a naopak také platí, že pokud jsou standardy samy o sobě špatné, nekvalitní pracovníci je rozhodně nepozvednou, naopak se vše jenom zhorší.<sup>221</sup> Důležitým aspektem celé situace je také přístup sociálních pracovníků, pokud je a priori negativní, jak tomu bylo v případě třetiny respondentů, nebudou standardy nikdy správně fungovat, protože pracovníci na tom nemají zájem.<sup>222</sup> Znalost zákona a standardů je povinností především managementu poskytovatele. Management by měl toto své poznání smyslu zákona, standardů kvality a ostatních norem a s tím spojené zkušenosti vhodným způsobem předat celému kolektivu pracovníků, pokud možno by s nimi měl vést i diskuzi o těchto otázkách, aby skutečně všichni porozuměli změnám, které je nutné uskutečnit, a aby se s nimi vnitřně ztotožnili. Jedině tak bude realizace změn a zavádění SQ do praxe smysluplná, funkční a nebude se ubírat pouze ve formální rovině, což je důležitá podmínka zavádění standardů do praxe a každodenní činnosti organizace.<sup>223</sup>

Co se týče realizace metodik v praxi, výsledky výzkumného šetření byly ještě o něco více překvapivé než výsledky zmíněné výše. V tomto případě se respondenti rozdělili do tří skupin: ti, co realizují zodpovědně, ti, co mají výrazné problémy při realizaci a ti, co na jednu stranu realizují zodpovědně, ale na druhou stranu přiznávají natolik závažné problémy, které musí nutně realizaci bránit. Věnujme se nyní krátce třetí skupině. Jsem přesvědčena, jak jsem již zmínila v kap. 4, že právě tyto respondenti patří do skupiny, která se snaží skutečnou situaci v zařízení vylepšit, a proto uvádí, že realizují zodpovědně. Na základě pečlivé analýzy těchto rozhovorů jsem však přišla na to, že problémy, které pracovníci v rozhovorech uvádí, jsou natolik zásadní, že není možné, aby

---

<sup>218</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 45-46.

<sup>219</sup> srov. tamtéž, s. 46, 54.

<sup>220</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 46, 54.

<sup>221</sup> srov. ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*, s.23-24.

srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*, s. 44-48.

<sup>222</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 54-55.

<sup>223</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 150.

realizace probíhala natolik kvalitně, jak popisují. Po úvaze jsem se rozhodla tyto respondenty zařadit do skupiny, která přiznává závažné problémy při realizaci. Výsledky tohoto kroku jsou překvapivé, protože se závažnými problémy při realizaci metodik v praxi se nyní potýká celých 48 % respondentů. Toto číslo je alarmující a naznačuje spoustu závažných skutečností, především fakt, že ani po sedmi letech standardy nefungují tak, jak by měly<sup>224</sup>, což byl dojem, který jsem získala z odborné literatury a časopisů<sup>225</sup>. Díky zkušenostem z praxe jsem počítala s určitým procentem přiznaných problémů, avšak rozhodně ne s téměř polovinou respondentů. Zajímavé je, že problémy při zavádění standardů do praxe přiznalo „pouze“ 35 % respondentů, zatímco problémy při realizaci metodik v praxi přiznalo celých 48 % respondentů. Jak je to možné, když zavádění standardů do praxe a realizace metodik v praxi je oblast de facto totožná? Jednou z možností vysvětlení tohoto rozporu je mnou již dříve zmiňovaná snaha respondentů dělat se lepšími a některé negativní skutečnosti zatajit. Toto vysvětlení by mohlo být přijatelné, obzvláště vezmu-li v potaz fakt, že v první otázce přiznalo problémy méně respondentů, v druhé se již zřejmě trochu osmělili či se přestali tolik hlídat a problémy přiznalo větší procento. Tato teorie je podpořena také existencí 24 % smíšených odpovědí, které jsem nakonec zařadila do skupiny s problémy při realizaci metodik.

Rozhodla jsem se tedy brát v potaz u obou dvou otázek (z důvodů uvedených a rozebraných výše, především kvůli snaze pracovníků situaci vylepšovat, která byla odhalena odpověďmi v druhé otázce) vyšší procento, tedy závěrem je, že 48 % respondentů přiznává závažné problémy při zavádění SQSS do praxe a při realizaci metodik v praxi. Jedním z velmi závažných problémů je oddělení teorie od praxe. V procesu poskytování sociálních služeb je zásadním úkolem dosáhnout toho, aby to, co si organizace stanoví jako své úkoly, to, co teoreticky rozpracuje v řadě různých pravidel, metodik, manuálů a písemných postupů, bylo v souladu s praxí.<sup>226</sup>

Důvody opět mohou být stejné jako ty již zmiňované u zavádění standardů do praxe, tady problém může být, jak na straně organizace a jejího vedení, tak na straně kvality samotných standardů, tak i na straně sociálního pracovníka a ostatních zaměstnanců, většinou u závažných problémů v realizaci je způsobuje kombinace více či všech faktorů. Proč tak vysoké číslo? Pokud se začíná s něčím novým, počáteční problémy jsou nutné a obvyklé a jejich řešení může přinést zajímavé náměty ke zlepšení kvality práce v zařízení. Asi každá organizace se potýkala s nějakým druhem problémů v souvislosti se standardy.<sup>227</sup> Mne však zarazí, že i přes poměrně dlouhou dobu,

---

<sup>224</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 45-46, 53-57.

<sup>225</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*, s. 41-76.

<sup>226</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 151.

<sup>227</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 149.

kteřá uplynula od zavedení povinnosti mít standardy, přes množství inspekci a kontrol, přes spousty školení k tematice standardů, metodik, jejich tvorby a zavádění do praxe, i přes mnoho příruček vydaných MPSV se v České republice stále vyskytuje téměř polovina sociálních pracovníků, která se potýká s poměrně závažnými problémy, co se týče realizace standardů v praxi.

Jak by se to dalo zlepšit? Připomeňme si, že 52 % respondentů výzkumného šetření realizuje metodiky zodpovědně a profesionálně. Tito pracovníci by měli jít příkladem těm, kteří to neumí či nedokáží. Vhodným řešením by byla setkávání pracovníků podobných zařízení a sdílení dobré praxe.<sup>228</sup> Tomu, aby se dobrá praxe týkající se metodik a standardů sdílela, však v našich podmínkách dle mých zkušeností brání samotná organizace, která, jak jsem již psala v kap. 4, ve většině případu nebude chtít zveřejnit své metodiky a sdílet dobrou praxi. Důvody tohoto jevu mi nejsou zcela jasné. Domnívám se, že organizace své standardy střeží proto, aby někdo jejich standardy, které je stály tolik úsilí a hodin práce, prostě jenom neopsal a nepřišel „k hotovému“. Podle mého názoru jsou tyto obavy liché, protože pokud někdo metodiky pouze zkopíruje bez ohledu na specifika vlastní organizace, případně vlastní cílové skupiny uživatelů, tak mu i sebelepší metodika bude zcela k ničemu.<sup>229</sup> Při sdílení dobré praxe jde přece o princip a nikoliv o obsah. Možná je tato ochrana vlastních standardů a metodik pochopitelná v kontextu skutečnosti, že na trhu existují soukromé agentury, které tvoří organizačním standardy na míru (avšak nemusí být vždy funkční či snad ideální), které by mohly nápady a náměty, které by zařízení dalo zdarma k dispozici zpeněžit v komerčním sektoru. Řešením je nesdílet dobrou praxi veřejně, ale třeba pouze v rámci spřátelených organizací atd. Všeobecně v ČR nemá sdílení dobré praxe a z něj vycházející metoda zvyšování kvality benchmarking tradici ani vhodné podmínky, a ty zde nebudou tak dlouho, dokud zde bude panovat vzájemná rivalita, konkurence, soutěž o dotace a sponzory a celková nevráživost mezi organizacemi, obzvláště těmi se stejnou cílovou skupinou, dokud spolu organizace nezačnou komunikovat a spolupracovat.

Odpovědi respondentů výzkumného šetření na otázku týkající se ovlivnění sociální práce standardy mne velice překvapily, protože převažující skupina respondentů (43 %) ve svých odpovědích uváděla negativní ovlivnění sociální práce. Mnoho sociálních pracovníků této skupiny v rozhovorech uvádí velmi závažné skutečnosti, jako je například nejasnost standardů a jejich neznalost mezi zaměstnanci.<sup>230</sup> Z rozhovorů lze také usuzovat na nepochopení individuálního plánování, které funguje na principu případové práce s klientem, pracovníci, v jejichž organizaci

---

<sup>228</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 52.

<sup>229</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 150.

<sup>230</sup> srov. MÁTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory*, s. 54.

nefunguje individuální plánování tak vlastně prokazují hrubou neznalost či ignoraci metod sociální práce. Pracovníci také zmiňují, že změny, které měly standardy nastolit, jsou pouze formální, a praxe v zařízení je stále stejná. Tato situace signalizuje naprostou nefunkčnost standardů a nepochopení jejich účelu a smyslu, kdy pracovníci vnímají pouze zákonnou povinnost mít vypracované metodiky. Tato situace se však, doufejme, změní s příchodem nových standardů, které budou koncipovány tak, aby k takové situaci nemohlo dojít.<sup>231</sup> Není divu, že pracovníci považují standardy za zbytečné, za práci navíc a za komplikaci sociální práce a velmi se obávají případné inspekce, mají totiž proč. Alespoň, že si někteří tento závažný problém se standardy uvědomují. Některé odpovědi sociálních pracovníků totiž naznačují, že si sociální pracovníci problému nejsou vědomi a ještě navíc jsou připraveni standardy kdykoliv po všech stránkách zkritizovat, přičemž jejich odpovědi naznačují, že vůbec nepochopili jejich smysl. Sociální pracovníci by měli být opatrnější při kritizování něčeho, čemu dle odpovědí ne zcela rozumí, obzvláště pak, pokud svou neznalostí a nekompetentností mohou způsobit závažné problémy v jednom ze základních systémů celé organizace. Při zohlednění skutečností, že jejich neznalost může uživatelům způsobit natolik závažnou újmu, jako je porušení jejich základních lidských práv a svobod na mnoha úrovních, se ukazuje, že v prosazování měřitelné kvality v oblasti sociální práce je před zodpovědnými osobami ještě dlouhá cesta k cíli. Do budoucna bude jistě velice záležet na přístupu sociálních pracovníků ke standardům kvality a k chystaným změnám, dle mého názoru a dle výsledků šetření by bylo vhodné, aby se systémově podpořil pozitivní přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality, aby byli v této oblasti více vzdělávání, protože pouze sociální pracovník, který správně pochopí smysl a účel standardů kvality je může v praxi zodpovědně a efektivně realizovat.

Abych se však nevěnovala pouze „těm špatným“, připomínám, že 29 % respondentů vnímalo pozitivní ovlivnění sociální práce standardy a 24 % respondentů uvádělo pozitivní i negativní ovlivnění sociální práce přibližně ve stejném zastoupení. Tyto dvě skupiny respondentů mají na standardy spíše zdravý pohled, vnímají správně jejich přínosy a důležitost. Fakt, že kromě přínosů zmiňují i negativa, není překvapující, protože právě mnohé nedostatky, na kterých se shodli experti, odborná veřejnost spolu se sociálními pracovníky, byly popudem pro vznik inovace

---

<sup>231</sup> srov. MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.

standardů kvality sociálních služeb.<sup>232</sup> Standardy ve své aktuální podobě jistě nejsou bezchybné, avšak dle mého názoru pozitivně se zohledněním jejich významu a dosahu výrazně převažují nad nedostatky.

Otázku, která zkoumá, proč standardy dle názoru pracovníků vznikly, považuji spíše za otázku doplňující, protože svou formulací svádí ke jmenování „nabízených“ informací ze školení či odborné literatury. Sociální pracovník nemusí být nijak kvalitním pracovníkem, aby zvládl uvést, že důvodem vzniku standardů bylo sjednocení kvality poskytovaných sociálních služeb. Z tohoto důvodu mne nepřekvapuje vysoké číslo kladných odpovědí jmenujících důvody vzniku. Standardy kvality vznikly proto, že zde byla na mnoha úrovních vyjádřena potřeba uceleného systému, který zajistí měřitelnost a minimální standard kvality poskytovaných služeb.<sup>233</sup> Důvody vzniku standardů byly veskrze pozitivní, proto není překvapením, že 86 % dotazovaných uvádí pozitivní důvody vzniku. Většinou se jedná o obecně známé skutečnosti, které pracovníci pouze vyjmenují tak, jak je slyšeli na školení či četli v literatuře. I přesto několik respondentů nad důvody vzniku opravdu přemýšlelo s ohledem na praxi svého zařízení a na současnou situaci v sociálních službách a jejich odpovědi byly svým způsobem přínosné. Skutečnost masivní převahy pozitivních odpovědí se stává zajímavou, pokud se porovná s odpověďmi na předchozí otázky, což potvrzuje mou výše uvedenou domněnku, že i pracovník, v jehož zařízení standardy absolutně nefungují a on sám k nim má výrazně negativní postoj, dokáže jmenovat pozitivní a záslužné důvody vzniku standardů. O to zajímavější jsou odpovědi zbývajících 3 pracovníků, které navzdory otázce zůstaly převážně negativní, což signalizuje, že pracovníci nevidí žádný rozumný důvod vzniku, protože standardy považují za zbytečné. Vysoce nefunkční standardy, jejichž problémy byly zmiňovány v předchozích odpovědích, mohou být někdy právem považovány za zbytečné, neboť ve své podobě zbytečné opravdu jsou. Zaráží mne však, že tito 3 sociální pracovníci ve standardech nevidí žádný smysl (a tudíž nejmenují pozitivní důvody vzniku). Někteří v nich nevidí smysl pouze v kontextu jejich organizace a cílové skupiny uživatelů, někteří nevidí smysl v některých jejich aspektech (např. R13 považuje za naprosto zbytečné a zatěžující individuální plánování v domovech pro seniory, s naprosto totožným názorem jsem se setkala již v rámci své výzkumné sondy na téma ochrany práv). Vážím si jejich otevřenosti, respektuji jejich názor, tito tři respondenti byli ve svých odpovědích velmi upřímní, a proto si dovoluji předložit předpoklad, že podobný názor mohlo mít

---

<sup>232</sup> srov. MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb* [online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>.

srov. MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>.

<sup>233</sup> srov. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*, s. 125-127.



více respondentů, avšak v odpovědi na otázku ho neuvedli, protože pro ně bylo pohodlnější uvést prostý výčet důvodů vzniku standardu bez vyjádření vlastního osobního zaujetí. Proto jsem přesvědčená, že pokud by sociální pracovníci, kteří v předchozích otázkách odpovídali spíše negativně, byli více otevření a ochotni sdělit, co si opravdu myslí, vyskytlo by se více než 3 negativních odpovědí.

Nyní se budu věnovat odpovědím sociálních pracovníků na úřadech a jejich vztahu ke standardům kvality. Ze získaných odpovědí jsem učinila závěr, že sociální pracovníci na úřadech považují skutečnost, že úřady se standardy neřídí za dobrý důvod své neznalosti na toto téma. S tímto názorem, mnohokrát uvedeném či naznačeném v odpovědích, nemohu souhlasit, už jenom proto, že všeobecné povědomí o standardech kvality je nutnou součástí jeho vědomostí a znakem profesionality. Od roku 2007 jsou standardy kvality vyučovány na vyšších odborných a vysokých školách jako součást vzdělávání sociálních pracovníků, ačkoliv musím podotknout, že na teologické fakultě Jihočeské univerzity je předmět věnující se zevrubně standardům kvality vyučován až v navazujícím magisterském studiu a nebyl součástí tříletého bakalářského studia, stejně tak není výuka standardů kvality zakotvena v minimálním standardu vzdělávání v sociální práci.<sup>234</sup> Je pravděpodobné, že sociální pracovníci na úřadech studovali před rokem 2007, tento fakt jejich neznalost nijak neomlouvá, protože v zákoně je zakotvena povinnost se celoživotně vzdělávat. K tomuto však musím uvést podstatný fakt, že sociální pracovníci pracující na úřadech se většinou školí v oblasti legislativních změn, protože to pro svou práci potřebují a dle mých zkušeností z praxe se prakticky v žádných jiných oblastech neškolí, z nějakých mnou nezjištěných důvodů nejedí (či nemohou jezdit) ani na školení týkající se např. komunikace s klientem, které je pro jejich práci zásadní a kde dle mých zjištění mají zásadní nedostatky.<sup>235</sup> Je tedy vcelku pochopitelné, že se nevzdělávají v oblasti standardů kvality, které s jejich prací až tak zásadně nesouvisí, tato skutečnost však nic nemění na mém názoru, že by o standardech měli mít alespoň všeobecný přehled. Je pochopitelné, že k prvním dvěma otázkám výzkumného šetření neměli pracovníci co říct, protože se standardy nikdy nepracovali (ti, kteří s nimi měli nějaké zkušenosti, byli ponecháni v hlavní skupině respondentů). Pouze jeden pracovník zmiňuje pozitivní přínos standardů, ostatní tři vidí ve standardech spíše nedostatky. Odpovědi na otázku č. 4 byly až na jednoho respondenta poměrně kompetentní, což prokázalo alespoň minimální znalost pracovníků, avšak jak jsem již zmiňovala, důvodu vzniku standardů by měl dokázat vyjmenovat každý, kdo se pohybuje v sociální

---

<sup>234</sup> srov. ASVSP. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*, Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. Aktualizace k 23. 4. 2011 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.asvsp.org/standardy.php>>.

<sup>235</sup> srov. SÝKOROVÁ, Anna. *Komunikační kompetence sociálního pracovníka při jednání s žadatelem o příspěvek na péči s mentálním postižením*. [online]. 2012 [cit. 2013-03-24]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce Radka Prázdná. Dostupné z: <<http://minas.jcu.cz>>, s. 39-40.

oblasti, a troufám si tvrdit, že by je znali i pracovníci přímé obslužné péče. Jeden respondent prokázal podivuhodnou neznalost ve všech oblastech standardů kvality, jeho odpovědi byly zmatené a dalo se z nich vyčíst, že o standardech neví zhora nic. Jiný respondent se ve své odpovědi zřejmě domnívá, že se standardy kvality budou teprve zavádět. Jak jsem již naznačila, buďto se jedná o opravdu výjimečný případ neznalosti a ignorace ze strany pracovníka, na druhou stranu je možné, že se chystá zavedení standardů kvality na úřadech, takovou informaci nemám a nezazněla ani na odborné konferenci Inovace kvality, nedohledala jsem ji ani v žádných materiálech MPSV na téma inovace kvality ani nikde jinde. Takže se spíše přikláním k názoru, že daný sociální pracovník na úřadě bohužel přehlédl fakt, že standardy kvality jsou povinností poskytovatelů sociálních služeb již sedm let, přičemž první ucelená metodika vyšla již v roce 2002.

Zvláštním překvapením výzkumného šetření jsou odpovědi na otázky č. 5 a 6, které zjišťovaly názor pracovníků na stav soudobé sociální práce v ČR a zjišťovaly, co má největší vliv na uznání významu sociální práce ve společnosti. V odpovědích na otázku č. 5 pouze tři respondenti z 25 zmínili standardy kvality v souvislosti se stavem soudobé sociální práce, ačkoliv předpokladem bylo, že standardy kvality budou v odpovědích zmiňovány daleko častěji, neboť nepopíratelně zásadním způsobem ovlivňují stav soudobé sociální práce v ČR. Jak jsem zjistila z odpovědí, tento názor se mnou většina sociálních pracovníků nesdílí. Je zvláštní, že jmenovat alespoň nějaké pozitivní ovlivnění sociální práce standardy, dokázalo v odpovědích na otázku č. 3 53 % respondentů, z toho 24 % jmenovalo kompetentně a se znalostí věci mnoho přínosů pro sociální práci. Jak je možné, že v odpovědích na otázku zjišťující hodnocení stavu soudobé sociální práce u nás standardy zmínil tak nízký počet respondentů? Je možné, že ti, kteří standardy považují za funkční a přínosné je zkrátka v odpovědi zapoměli zmínit, protože se soustředili na vyjmenování negativ a nedostatků soudobé sociální práce. Je známo, že lidé si daleko raději stěžují, než chválí<sup>236</sup>. Jiné zdůvodnění této skutečnosti mne nenapadá, snad jen to, že si nedali věci do souvislostí nebo byli nervózní nebo snad otázku nepochopili. Důvodem, který se sám nabízí, je to, že standardy nepovažují za důležitý aspekt současné sociální práci, avšak jsem přesvědčená, že, ačkoliv se to nabízí, takto jednostranně odpovědi interpretovat nemohu.

Stejně tak musím přistoupit i k odpovědím na otázku č. 6, kde byly standardy v souvislosti se svým vlivem na uznání významu sociální práce ve společnosti zmíněny pouze dvakrát. Je možné, avšak nepravděpodobné, že ostatní sociální pracovníci standardy nevnímají jako zásadní pro uznání významu SP, domnívám se, že jde o zbrklé odpovědi, které pokud by se více promyslely, by v sobě

---

<sup>236</sup> srov. VESELÝ, Pavel. Éra zákaznické zkušenosti je tady. Zvládneme ji? In: Bankovníctví [online]. 31. 5. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://bankovnictvi.ihned.cz/c1-59939480-era-zakaznicke-zkusenosti-je-tady-zvladneme-ji>>.

jistě zmíněk o standardech kvality obsahovaly více. Vztah standardů kvality k uznání významu SP ve společnosti je dle mého názoru následující: uznání významu sociální práce ve společnosti bude tím větší, čím víc se o ní bude v pozitivním smyslu vědět, o sociální práci se bude vědět, (nejen) pokud budou uživatelé a jejich rodinní příslušníci se službami spokojeni. Tito budou spokojeni, pokud jim bude poskytována kvalitní služba a profesionální péče, kterou můžou (a měly by – za splnění určitých podmínek) zajistit správně nastavené standardy kvality sociálních služeb. Tato úvaha je v mnohém zjednodušující a jednostranná, jsem však přesvědčená, že sice zjednodušeně, ale přesto ukazuje jeden z možných vlivů standardů kvality na uznání významu SP ve společnosti

V odpovědích na otázku č. 7 nebyly standardy kvality vůbec zmíněny ani jedním z 25 respondentů, ačkoliv jsem přesvědčena, že standardy kvality mohou představovat instituci důležitou pro fungování sociální práce. Problémem bylo, že respondenti chápali většinou pojem instituce ve smyslu státní instituce nebo organizace, což není jeho jediný význam.

Hlavní otázkou po zvážení výsledků jak výzkumné sondy, tak výzkumného šetření zůstává otázka proč. Proč tak vysoké procento respondentů přiznává natolik závažné problémy se Standardy kvality sociálních služeb ve svém zařízení? Výše jsem se snažila nastínit možné důvody a kombinace faktorů, které na tuto skutečnost mohou mít vliv, což nijak nemění fakt, že si tuto skutečnost nedokáží rozumně vysvětlit. Toto selhání mechanismů, jako je v první řadě inspekce, dále školení, odborné publikace a příručky a vzdělávání sociálních pracovníků, považuji za selhání natolik zásadního charakteru, že není možné jej ignorovat. Nutnou otázkou, co se s tím dá dělat, doufejme, zodpoví chystaná sociální reforma a především iniciativa MPSV inovace standardů kvality, která by však měla být více než na názorech expertů založena právě na výsledcích podobných šetření, jako jsem provedla já, ovšem v celostátním měřítku (zúčastnila jsem se konference Inovace kvality 2013, kde jsem získala dojem, že některé chystané změny jsou tvořeny bez dostatečného kontaktu s praxí).

## 7. Závěr

Osobní motivací sepsání mé práce byly rozpory zjištěné v interpretaci a přístupu ke standardům v jednotlivých zařízeních, které jsem během svého studia navštívila v rámci plnění odborné praxe. Můj pohled na standardy byl před sepsáním této práce a hlubším bádáním v této oblasti zcela povrchní a standardy kvality jsem vnímala jednoznačně a jednostranně pozitivně bez hlubších znalostí tématu jako přínos pro sociální práci, tudíž mne velice zarážel negativní přístup některých sociálních pracovníků. Nyní, kdy jsem si zjistila dostupné informace k tomuto tématu a především jsem se zúčastnila konference na téma inovace kvality, vnímám standardy o poznání kompetentněji, než tomu bylo dříve. Již nejsem tolik přesvědčená, že jsou pouze přínosné, naopak si uvědomuji, že mají své nedostatky, které mohou v kombinaci s dalšími faktory – především v kombinaci nekompetentnosti, neznalosti a neochoty pracovníka – způsobit velké překážky v zařízení a významně ovlivnit kvalitu služeb zde poskytovaných. Přesto však jsem přesvědčena, že standardy spolu se zákonem o sociálních službách přinesly mnoho pozitivních změn. Proto mne velice překvapily výsledky výzkumného šetření, které naznačují, že velké procento sociálních pracovníků má ke standardům velmi negativní postoj a tito pracovníci jsou přesvědčeni, že standardy kvality přináší jejich práci pouze negativa, že jsou zbytečné, protože je zbytečně zatěžují, jsou nefunkční, protože jsou pouze formální a samotné sociální práci nepřinesly žádnou změnu. Jak jsem již nastínila v úvodu, i s takovými názory sociálních pracovníků jsem se setkala v rámci své odborné praxe, avšak neočekávala jsem, že sociální pracovníci s negativním přístupem budou tvořit tak početnou skupinu respondentů.

Také mne velice překvapilo, jak často sociální pracovníci přiznávají problémy při zavádění standardů do praxe organizace a při realizaci metodik v praxi. Jako studentka, bez hlubších zkušeností z praxe, avšak se znalostí odborné literatury, jsem byla přesvědčená, že samotná tvorba standardů je pro organizaci a sociálního pracovníka jistě velice náročná a zatěžující, avšak sociální pracovník má k dispozici mnoho příruček a návodů od odborníků v této oblasti, které jsou velice prakticky zaměřené, obsahují názorné příklady a příklady dobré praxe. Jistě je velice náročné obecné standardy upravit na míru organizaci, sociální pracovník se však má o co opřít, včetně své odborné kompetentnosti. Pokud má snahu, měl by dle dostupné literatury a absolvovaných školení v této oblasti být schopen v rámci týmu pracovníků vytvořit kvalitní standardy s metodikami, které jsou použitelné v praxi. Takový je můj názor, připouštím, že tento názor může být odtržený od praxe, se kterou nemám dlouhodobé zkušenosti, avšak i tak si uvědomuji, že při dnešní vytíženosti pracovníků je nejspíše nejzásadnější překážkou v tvorbě funkčních a kvalitních standardů nedostatek času a nedostatečná odborná kompetence. Kromě nadměrného počtu uživatelů, které má

na starosti jeden sociální pracovník (až 1 sociální pracovník na 80 uživatelů), je problém v tom, že náplň práce sociálních pracovníků je na některých pracovištích redukována na administrativu a spravování finančních prostředků uživatelů. V největší míře se to týká oblasti poskytování pobytových sociálních služeb.<sup>237</sup> Sociální pracovník má na starosti svou běžnou agendu, tedy práci s klientem, administrativu a řízení,<sup>238</sup> a navíc musí (je mu to většinou dáno za úkol nadřazeným) tvořit standardy, zorganizovat a efektivně vést schůzky týmu tvořící standardy a členy týmu efektivně motivovat a povzbuzovat k činnosti, což je jistě vzhledem k ostatním povinnostem zúčastněných náročné.<sup>239</sup> I přes všechny tyto překážky, které se dle mého pohledu brání vzniku kvalitních standardů, jsem přesvědčená, že kompetentní sociální pracovník by toho měl být schopen, a pokud není, není nejspíše ani kvalitním zaměstnancem ve všech dalších ohledech.

Vzhledem k tomu, že na téma interpretace a přístupu sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb nebyl v naší zemi uskutečněn zatím žádný ucelený výzkum, a výsledky inspekci ani názory pracovníků získané v rámci projektu inovace kvality nejsou veřejnosti dostupné, musela jsem vycházet z jiných zdrojů, které se tématem trochu odkláněly od zaměření této práce. Velmi cennými zdroji v této oblasti byla publikace Mátla a Jabůrkové Kvalita péče o seniory a zprávy z návštěv zařízení ombudsmanem. V oblasti dodržování lidských práv byla Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012, vydaná Českým helsinským výborem.

Cíl práce, kterým bylo zjistit interpretaci a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb jak z hlediska žité praxe, tak z hlediska individuálního pojetí a chápání samotnými pracovníky, taktéž zjistit interpretaci a přístup sociálních pracovníků k ochraně práv uživatelů ve standardech kvality. Tento cíl se mi podařilo naplnit provedením výzkumné sondy zaměřené na ochranu práv uživatele ve standardech kvality a provedením výzkumného šetření zaměřeného na interpretaci a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality. Výsledky obou šetření přinesly zajímavá zjištění. Interpretace a přístup pracovníků ke standardům je v mnoha případech negativní a pracovníci ve velké míře zmiňují nedostatky při zavádění standardů do praxe. Co se týče zpracování poznatků z odborné literatury, materiálů ke standardům existuje velmi mnoho, a ačkoliv jsem se snažila zodpovědně zmapovat dostupné zdroje, uvědomuji si, že v této oblasti má práce stále jisté rezervy, především, co se týče článků z odborných periodik. Přesto jsem přesvědčená, že se mi podařilo zmapovat teoreticky oblast standardů kvality, oblast ochrany práv

---

<sup>237</sup> srov. FALTISOVÁ, Táňa. Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka. *Sociální služby*. 2010, 8-9, s. 5-7.

<sup>238</sup> srov. MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*, s. 58.

<sup>239</sup> srov. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*, s. 44-45.

uživatelů v rozsahu práce přiměřené kvalitě a zrealizovat výzkumné šetření vztahující se k tomuto tématu, které přineslo zajímavá zjištění.

Celkově z mé práce vyplývá, že v současné době velice záleží na interpretaci a přístupu jednotlivých konkrétních sociálních pracovníků, protože pomáhající organizace je utvářena pracovníky, kteří jí dávají podobu jednak formulací posláních a ústředních dokumentů, tak samotným výkonem pomáhající profese, jak ve svém článku potvrzuje Elichová.<sup>240</sup> Samozřejmě, že dobří sociální pracovníci jsou pro danou organizaci významným přínosem a ti špatní zase významným mínusem, standardy kvality by však měly zajistit určitou minimální kvalitu i tam, kde se takovýchto profesionálních pracovníků nedostává. Současný uživatel služeb si musí kvalitní službu hledat, musí zjišťovat, kde jsou dobří pracovníci, kteří mu nabídnou kvalifikovanou podporu, ale standardy kvality by přece takovouto kvalifikovanou pomoc měly zajišťovat ve všech službách bez výjimky. Dostávám se tedy k zjištění, že problém bude také v koncepci standardů, které by měly opravdu odpovědně zajistit kvalitní služby bez ohledu na konkrétní pracovníky, což může potvrzovat i snaha MPSV standardy inovovat. Ano, sociální práci poskytují lidé a lidský faktor zde hraje zásadní roli a nelze ho tudíž vyeliminovat. Jde však o to zajistit, aby i průměrný sociální pracovník dokázal poskytnout minimální standard sociální služby. Jistě je to dle zákona o sociálních službách zajištěno požadavkem na vzdělání sociálního pracovníka a na jeho průběžné celoživotní vzdělávání. Avšak i vzdělávání sociálních pracovníků má své nedostatky<sup>241</sup> a co se týče požadovaného celoživotního vzdělávání sociálních pracovníků, je všeobecně známo, že tento systém má své hrubé nedostatky, kvalita nabízených kurzů se velice liší a spíše než na získávání kompetencí potřebných v sociální práci se v mnoha případech zaměřuje pouze na legislativní změny. Novinkou, která má řešit rovněž téma poskytování minimálního standardu kvality sociální služby, potažmo sociální práce, je připravovaným zákonem koncipovaná profesní komora sociálních pracovníků, která by mimo jiné řešila téma kvality praktických metodik.

Přínosem práce je mnoho zajímavých zjištění, která budou dále využita v rámci projektu Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese<sup>242</sup>, díky čemuž budou získané poznatky zasazeny do kontextu současné teorie v sociální práci a navíc mohou být podnětným zdrojem pro oblast kvality, kterou řeší MPSV. Zjištění této práce zasazená do kontextu aktuální situace poskytnou možnost pružně reagovat

---

<sup>240</sup> srov. ELICHOVÁ, Markéta. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací. *Caritas et veritas*. České Budějovice: TF JU. 1/2011, s. 30-33.

<sup>241</sup> srov. SÝKOROVÁ, Anna. *Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé*, 2013. Dosud nepublikovaný článek vznikl v rámci týmového grantového projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H.

<sup>242</sup> Podpořeno grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H.

v oblasti vzdělávání v sociální práci, jak na úrovni Teologické fakulty, tak i při aktualizaci Minimálního standardu vzdělávání v sociální práci ASVSP.

## 8. Seznam použitých zdrojů

APSS ČR. Značka kvality. In: *Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.apsscr.cz/cz/nabizime/znacka-kvality>>

ASVSP. *Minimální standard vzdělávání v sociální práci ASVSP*, Asociace vzdělavatelů v sociální práci [online]. Aktualizace k 23. 4. 2011 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.asvsp.org/standardy.php>>.

BECK, Wolfgang, Laurent J. G. VAN DER MAESEN, Fleur THOMÉSE a Alan WALKER. *Social quality: a vision for Europe*. Boston, Mass: Kluwer Law International, 2001. ISBN 90-411-1523-4.

Cena kvality - Sedmý ročník. In: *Ošetrovatelská péče* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.osetrovatelskapece.cz/?page\\_id=63](http://www.osetrovatelskapece.cz/?page_id=63)>.

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 9788026200277.

ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ, Jan SEMBDNER a Pavel SLADKÝ. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008.

ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MŠMT, 2002.

ČESKÁ REPUBLIKA. Listina základních práv a svobod. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 1992, roč. 1993, částka 1, usnesení předsednictva České národní rady č. 2, s. 17-23. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=z&id=22426>>. ISSN 1211-1244.

ČESKÁ REPUBLIKA. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. 2006.

ČESKÁ REPUBLIKA. Zákon 108/2006 Sb. O sociálních službách. 2006.

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR. Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012 [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP\\_2012.pdf](http://helcom.cz/w/wp-content/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf)>

*Definition of Social Work* [online], International Federation of Social Workers - IFSW, 2000, 8. 6. 2012, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work>>.

*Dobrovolný evropský rámeček pro kvalitu sociálních služeb*, Výbor pro sociální ochranu [online], 10. 8. 2010, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF\\_document\\_100707\\_CZ\\_korekce.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf)>.



Doporučení Rec (2006) 5 Výboru ministrů členským státům o Akčním plánu Rady Evropy na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti: zlepšení kvality života osob se zdravotním postižením v Evropě 2006 – 2015 In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 5. 4. 2006 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/3098/Akni\\_plan.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/3098/Akni_plan.pdf)>.

DRAPELA, Victor J. *Přehled teorií osobnosti*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. 175 s. ISBN 978-80-262-0040-6.

DUŠEK, Karel a Zdeněk TERBR. Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách. *FÓRUM sociální politiky*. 2010, č. 5, s. 19-20.

ELICHOVÁ, Markéta. Pěstování orchidejí a praxe charitativních organizací. *Caritas et veritas*. České Budějovice: TF JU. 1/2011, s. 30-33.

ELICHOVÁ, Markéta. *Přihláška týmového grantového projektu*. Podpořeno grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H „*Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese*“.

EUROPEAN VOLUNTEER CENTRE. *Volunteering Infrastructure in Europe*. 1. vyd. Brussels: CEV - European Volunteer Centre, 2012. Dostupné z: <<http://www.dobrovolnik.cz/res/data/021/002564.pdf>>

FALTISOVÁ, Táňa. Náplň práce a profesní identita sociálního pracovníka. *Sociální služby*. 2010, 8-9.

HANZL, Vladimír. Evergreen: Inspekce kvality. *Rezidenční péče*. Praha: Marcom. 4/2011, s. 12-13.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999, 166 s. ISBN 8090208185.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1. vyd. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, 2010, 207 s. ISBN 9788087398067.

HENDRYCH, Dušan. *Právní slovník*. 3., podstatně rozš. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2009, xxii, 1459 s. ISBN 9788074000591.

HLINICOVÁ, Helena. Spokojenost pacientů jako součást hodnocení kvality léčebné péče a metody jejího sledování. In: PAYNE, Jan. *Kvalita života a zdraví*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, s. 262-280. ISBN 8072546570.

HLOUŠOVÁ, Andrea, Petra MAŤÁKOVÁ, Jiří KOVALČÍK a Aleš RYBA. Uživatel sociálních služeb z pohledu nového zákona o sociálních službách. In: *Proměny klienta služeb sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 97-105. Texty k sociální práci. ISBN 8070417161.

HORECKÝ, Jiří a Zdeněk KAŠPÁREK. Značka kvality v domovech pro seniory. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 3, 47 s. ISSN 1803-7348.

IFSW. *Definition of Social Work*. 8.6.2012 [cit. 2012-03-24]. Dostupné z: <<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>>.

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2003, 223 s. ISBN 8072543296.

JANOŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, 351 s. ISBN 9788073682293.

JOHNOVÁ, Milena. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Vyd. 1. Editor Kristýna Čermáková. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002.

KOŘÍNKOVÁ, Dana a Jan STRNAD. Klíčové prvky ochrany práv uživatelů sociálních služeb. In: *Konference Revize standardů kvality sociálních služeb v kontextu projektu Inovace systému kvality sociálních služeb*. Praha, 20. 6. 2013.

KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Triton, 2005, 79 s. ISBN 8072546627.

KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011. 85 s. Skripta. ISBN 978-80-244-2754-6.

KRUTILOVÁ, Dagmar. *Sociální služby: tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Tábor: ABENA, 2008, 223 s. ISBN 9788025434277.

KRUTILOVÁ, Dagmar. Zvyšování kvality služby. *Sociální služby*. 2009, roč. 11, č. 6, s. 18.

*Kvalita v sociálních službách, odborná konference*. Brno. 7.4.2011. [DVD]. ASPSS ČR, 2011.

LAHNEROVÁ, Dagmar. *Zavádění standardů kvality sociální péče do praxe v zařízeních sociální péče pro seniory*. [online]. 2008 [cit. 2013-03-24]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Mirka Nečasová. Dostupné z: <[http://is.muni.cz/th/68209/fss\\_m/](http://is.muni.cz/th/68209/fss_m/)>.

LANGMEIER, Josef a Zdeněk MATĚJČEK. *Psychická deprivace v dětství*. Vyd. 4., dopl., v nakl. Karolinum 1. Praha: Karolinum, 2011, 399 s. ISBN 9788024619835.

LENCOVÁ, Drahomíra. *Význam standardů kvality sociálních služeb ve společnosti Ledax o.p.s.* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce Michal Opatrný. Dostupné z: <<http://minas.jcu.cz>>, s. 34-54.

LINHART, Jiří, ed., VODÁKOVÁ, Alena, ed. a KLENER, Pavel, ed. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996. 2 sv. ISBN 80-7184-311-3.

MAHROVÁ, Gabriela a Martina VENGLÁŘOVÁ. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 168 s. ISBN 9788024721385.

MARTÍNEK, Michael. *Praktická teologie pro sociální pracovníky*. Praha: JABOK - Vyšší odborná škola sociálně pedagogická a teologická, 2008, 175 s. ISBN 9788090413726.

MÁTTL, Ondřej a Milena JABŮRKOVÁ. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR : [výstupy z aplikovaného výzkumu]*. 1. vyd. Praha: Galén, c2007. 167 s.

MÁTLOVÁ, Martina. *I my jsme občané!: jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci*. [Praha: Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice], c2010, 20 s. ISBN 978-80-254-6468-7.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Encyklopedie sociální práce*, Vyd. 1., Praha: Portál, 2013, 570 s. ISBN 9788026203667.

MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013, 395 s. ISBN 9788026202134.

MATOUŠEK, Oldřich. Prolegomena k teorii sociální práce. *Fórum sociální práce*. Praha: FF UK v Praze. 1/2011, s. 15-23.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 2., aktualiz. Praha: Portál, 2011, 194 s. ISBN 9788026200413.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007, 309 s. ISBN 9788073673314.

MLEJNKOVÁ, Kristýna. Rámec kvality sociálních služeb v evropské unii. *Aktuální otázky sociální politiky - teorie a praxe*. 2009, č. 4. Dostupné z: <<https://aosp.upce.cz/article/view/70/60>>.

MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách* [online]. Praha, 2003 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>

MPSV. *Individuální projekt MPSV - Inovace systému kvality sociálních služeb*[online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/11748>>

MPSV. *Inovace požadavků na kvalitu sociálních služeb: Druhý návrh věcného řešení*, 30. 4. 2013. In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/files/clanky/15275/inovace.pdf>>

MPSV. *Standardy a kritéria kvality sociálních služeb 2013*[online]. 14. května 2013, příloha č. 1. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy\\_v2.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/15274/standardy_v2.pdf)>.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele: Výstupy z tematických diskusních setkání a práce odborných týmů pro jednotlivé oblasti Standardů kvality*

*sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2008. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. [online]. Poslední aktualizace 10.12.2008 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss\\_final\\_web.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf)>.

MUSIL, Libor, HUBÍKOVÁ, Olga a Kateřina KUBALČÍKOVÁ, *Kultura poskytování osobních sociálních služeb: Případová studie pečovatelské služby. Zpráva ze druhé fáze výzkumu*, Brno: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2002, s. 18.

NAKONEČNÝ, Milan. *Psychologie: přehled základních oborů*. Vyd. 1. Praha: Triton, 2011, 863 s. ISBN 9788073874438.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 225 s. ISBN 802470577x.

NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vyd. Brno: Marek Zeman, 2001, 168 s., [15] s. fot. příloh. ISBN 8090307000.

*Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a k zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách* [online]. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky\\_odpovedi\\_22-rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf)>

OPATRŇÝ, Michal. *Sociální práce a teologie: inspirace a podněty sociální práce pro teologii*. Vyd. 1. Praha: Vyšehrad, 2013, 327 s. ISBN 9788074294082.

OSN. Mezinárodní pakt o občanských a politických právech. In: *Sbírka zákonů, Československá socialistická republika*. 1975, roč. 1976 (ratifikováno v ČSSR). 1966. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/mezinar.pakt-obc.a.polit.prava.pdf>>

PAYNE, Jan. *Kvalita života a zdraví*. Vyd. 1. V Praze: Triton, 2005, s. 262-280. ISBN 8072546570.

PAYNE, Malcolm. *Modern social work theory: a critical introduction*. 2nd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 1997. xiv, 354 s. ISBN 0-333-67654-8.

PAYNE, Chriss. *Stručný návod, jak hodnotit a zvyšovat kvalitu sociálních služeb*. In: ČERMÁKOVÁ, Kristýna a Milena JOHNOVÁ. (ed.) *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. Praha: MŠMT, 2002.

*Preamble to the Constitution of the World Health Organization as adopted by the International Health Conference, New York, 19-22 June, 1946; signed on 22 July 1946 by the representatives of 61 States (Official Records of the World Health Organization, no. 2, p. 100) and entered into force on 7 April 1948.*

Projekt Systém kvality v sociálních službách. *Sociální péče*. 2006, č. 4, s. 4-5.

*Proměny klienta služeb sociální práce*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006, s. 97-105.  
Texty k sociální práci. ISBN 8070417161.

*Průměrný hrubý měsíční plat sociálního pracovníka* [online]. [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://www.platy.cz/platy/zdravotnictvi-a-socialni-pece/socialni-pracovnik>>.

Rok s pilotním ročníkem soutěže Cena kvality. *Sociální Péče*. 2005, roč. 6, č. 3.

ŘEZNÍČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 1994, 75 s. ISBN 8085850001.

SLÁDEK, Miloš. Inspekce kvality v domovech pro seniory jako ukázka střetu různých hodnot. In HAVRDOVÁ, Zuzana. *Hodnoty v prostředí sociálních a zdravotních služeb*. 1. vyd. V Praze: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, katedra řízení a supervize v sociálních a zdravotnických organizacích, 2010, s. 110 - 124.

Směrnice pro zlepšení přístupu k sociální ochraně a vysvětlující poznámky In: *Ministerstvo práce a sociálních věcí*[online]. 4. 5. 2005. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/1025>>.

SOBEK, Jiří. *Lidská práva v každodenním životě lidí s mentálním postižením: příručka pro zaměstnance sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: Portus Praha, 2010, 69 s. ISBN 9788025486962.

*Social work* [online], Wikipedia, The Free Encyclopedia, 6. 3. 2014, [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://en.wikipedia.org/wiki/Social\\_work](http://en.wikipedia.org/wiki/Social_work)>.

SOKOL, Radek a Věra TREFILOVÁ. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008, xx, 424 s. ISBN 9788073573164.

Standardy kvality mají své webové stránky. *Sociální péče*. 2006, č. 3, s. 34.

SÝKOROVÁ, Anna. *Kompetence sociálního pracovníka: co učí školy a co vyžadují zaměstnavatelé*, 2013. Dosud nepublikovaný článek vznikl v rámci týmového grantového projektu podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H.

SÝKOROVÁ, Anna. *Komunikační kompetence sociálního pracovníka při jednání s žadatelem o příspěvek na péči s mentálním postižením*. [online]. 2012 [cit. 2013-03-24]. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Teologická fakulta. Vedoucí práce Radka Prázdná. Dostupné z: <<http://minas.jcu.cz>>

SÝKOROVÁ Anna a Markéta ELICHOVÁ. Interpretace a přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb z hlediska lidských práv. *Caritas et veritas. České Budějovice: TF JU*. 2014, č. 1 (in press). Podpořeno GAJU č.117/2013/H.

SÝKOROVÁ, Jaroslava et al. *Standardy kvality sociálních služeb: metodika pro zavádění standardu kvality sociálních služeb č. 2 - Ochrana práv uživatelů sociálních služeb v pobytových*

*zařízeních pro seniory: aplikační příručka pro poskytovatele, uživatele a zřizovatele*. Vyd. 1. Praha: Český helsinský výbor, 2004.

Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na období 2011 – 2015 In: *Agentura pro sociální začleňování* [online]. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <[http://www.aspcr.cz/sites/default/files/strategie-2011-2015\\_2.pdf](http://www.aspcr.cz/sites/default/files/strategie-2011-2015_2.pdf)>.

Studentské hodnocení výuky [online]. *Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích*. 2014. [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://shv.jcu.cz/>>

ŠIROKÝ, Jan, Rostislav HONUS a Jiří MAREK. *Benchmarking ve veřejné správě*. Vyd. 1. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2004, 80 s. ISBN 80-239-3933-5.

ŠIŠKOVÁ, Naděžda. *Dimenze ochrany lidských práv v EU*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003, 226 s. ISBN 8086395529.

TOMEŠ, Igor a Kristina KOLDINSKÁ. *Sociální právo Evropské unie*. 1. vyd. Praha: C.H.Beck, 2003, xvii, s. 105-106.

*Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* [online]. 13. 12. 2006 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva\\_CJ\\_rev.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/10774/umluva_CJ_rev.pdf)>

VARVAŘOVSKÝ, Pavel. *Zpráva z návštěvy zařízení: zařízení sociálních služeb pro seniory*. In: Kancelář veřejného ochránce práv [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <[http://www.ochrance.cz/fileadmin/user\\_upload/ochrana\\_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf](http://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/ochrana_osob/2013/zarizeni-socialnich-sluzeb-shrnuti.pdf)>

VESELÝ, Pavel. Éra zákaznické zkušenosti je tady. Zvládneme ji? In: *Bankovníctví* [online]. 31. 5. 2013 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <<http://bankovnictvi.ihned.cz/c1-59939480-era-zakaznicke-zkusenosti-je-tady-zvladneme-ji>>.

VODÁČEK, Leo a ROSICKÝ, Antonín. *Informační management: pojetí, poslání a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 1997. 146 s. ISBN 80-85943-35-2.

VOJTOVÁ, Petra. Zdravotně sociální aspekty lidských práv. In: MOJŽÍŠOVÁ, Adéla. *Kapitoly sociální práce v praxi*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Zdravotně sociální fakulta, 2008, 139 s. ISBN 9788073940744. s. 118-122.

*Zjištění z provedených inspekcí kvality sociálních služeb. Moravskoslezský kraj*, [online]. 2013 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <<http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/cz/zjisteni-z-provedenych-inspekci-kvality-socialnich-sluzeb-13555/>>

## 9. Seznam příloh

- Příloha č. 1. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Příloha č. 2. Otázky rozhovoru Ochrana práv uživatelů služeb ve SQSS
- Příloha č. 3. Otázky rozhovoru a demografické údaje Přístup a interpretace SPk ke SQSS
- Příloha č. 4. Kódový klíč a vysvětlení kódů
- Příloha č. 5. Kódování rozhovoru – příloha je řazena na konci práce na nečíslovaných stranách.

## 10. Přílohy

### 10.1. Příloha č. 1. Příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

V této příloze uvádím plné znění jednotlivých standardů kvality sociálních služeb tak, jak je uvedeno v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Vzhledem k tématu své práce jsem usoudila, že je vhodné zde uvést plné aktuální znění standardů a jejich kritérií.

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

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

#### 2. Ochrana práv osob

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

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

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

### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

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

### 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

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

### 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

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



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

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

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

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

## 9. Personální a organizační zajištění sociální služby

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

## 10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje, kritérium není zásadní	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	ne

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

## 11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

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

## 12. Informovanost o poskytované sociální službě

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

## 13. Prostředí a podmínky

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

## 14. Nouzové a havarijní situace

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

## 15. Zvyšování kvality sociální služby

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

### 10.2. Příloha č. 2. Otázky rozhovoru Ochrana práv uživatelů služeb ve SQSS

V této příloze jsou otázky polostrukturovaného rozhovoru se sociálním pracovníkem provedené výzkumné sondy na téma ochrany práv klientů ve standardech kvality sociálních služeb, jehož výsledky jsou zpracovány a prezentovány v kap 3.

#### **Polostrukturovaný rozhovor se sociálním pracovníkem**

Rozhovor je anonymní a jeho výsledky budou použity pro odborný příspěvek na konferenci, pro odborný článek a pro diplomovou práci Bc. Anny Sýkorové. Prosím uveďte, zda souhlasíte s takovýmto zpracováním Vašich údajů.

Demografické údaje:

- kraj:
- typ zařízení:
- typ klientů:
- praxe pracovníka v letech:
- nejvyšší dosažené vzdělání v oboru sociální práce:

#### **1. Co Vám ve Vaší práci přineslo zavedení SQSS?**

*Pozitivní x negativní přínos. Ještě něco jiného. Co se Vám vybaví, když se řekne „SQSS“?*

#### **2. Vidíte ve SQSS nějaký smysl? Ano x ne.**

*Pokud ano, jaký smysl vidíte ve SQSS? Pro Vás a Vaši práci, Vaši profesi, Vaše zařízení, Vaše klienty?*

### **3. Proč, podle Vás, SQSS vznikly?**

*Vidíte ještě nějaký další důvod vzniku?*

#### **4. Jak jste byl/a jste zapojen/a do vzniku SQSS?**

#### **5. Změnil/a byste na stávající podobě SQSS něco? Ano x ne. V čem se osvědčily, v čem ne.**

*Pokud ano, co a proč? Prosím rozveďte. Byla by to změna obsahu nebo formy?*

### **6. Uplatňování vlastní vůle klienta při řešení své nepříznivé situace.**

Jak Vaše zařízení podporuje klienty při rozhodování a vyjadřování vlastní vůle?

*Popište obecně: .....*

Pracujete Vy sám/sama osobně s klienty při zjišťování, vyjadřování a uplatňování jejich vlastní vůle?

*Ano x ne. Pokud ano, jeví se Vám tato práce jako smysluplná?*

Uveďte prosím obecně nějakou oblast rozhodování či aktivitu, která je ponechána čistě na vlastní vůli Vašeho klienta: .....

Klientova možnost uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace úzce souvisí s klientovými základními právy, jaké právo (příp. práva) to dle Vašeho názoru je (jsou)?

*Popište ta práva, nemusíte je jmenovat .....*

### **7. Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením**

Vaše zařízení má vytvořena vlastní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením. Jste spokojen/a s aktuální podobou Vašich pravidel a jejich využitím v praxi? *Ano x ne. Pokud ne, co byste změnil/a?*

*Prosím ohodnoťte na škále 1 – 10, nakolik se následující věty dle Vašeho názoru hodí na Vaše zařízení: 10 – maximální shoda, 1 – neshoduje se.*

- a. Způsob vyjadřování a jednání pracovníků zachovává lidskou důstojnost klienta.
- b. Veřejnost má pozitivní přístup ke klientům Vašeho zařízení.
- c. Klienti se co nejvíce realizují v oblastech každodenního života stejně jako jejich vrstevníci.

### **8. Ochrana práv klientů**

Vaše zařízení má vytvořena pravidla pro předcházení situacím, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv klientů. Jak byste ohodnotil/a jejich skutečné využití v praxi a jejich

účinnost – tedy schopnost efektivně zabránit porušování práv klientů?

.....

Používáte při své práci tato pravidla často? *Ano x ne. Proč?*

Jak byste kromě psaných pravidel zajistil/a ochranu práv klientů?.....

### **9. Jednání se zájemcem o službu s narušenou komunikační schopností**

Když jednáte se zájemcem o službu, který má narušenou komunikační schopnost nebo má omezenou způsobilost k právním úkonům, komunikujete přímo se zájemcem nebo dáváte přednost komunikaci s jeho doprovodem? *Proč?*

Máte ve Vašem zařízení speciální metodiku pro jednání se zájemcem o službu/klientem s narušenou komunikační schopností? *Ano x ne.*

Jak srozumitelně informujete zájemce o službu s narušenou komunikační schopností?

.....

Jak se zájemcem o službu s narušenou komunikační schopností projednáváte jeho požadavky, očekávání a osobní cíle? .....

### **10. Uzavírání smlouvy se zájemcem o službu s narušenou komunikační schopností**

Jak zajišťujete srozumitelnost smlouvy pro zájemce o službu s NKS? .....

Setkal/a jste se někdy se situací při uzavírání smlouvy, kdy byly v rozporu zájmy klienta a jeho opatrovníka? *Ano x ne. Pokud ano, jak postupujete při řešení takové situace?*

### **11. Individuální plánování služby**

Jaký je Váš názor na povinnost službu individuálně plánovat? *Pozitivní x negativní.*

Setkáváte se s obtížemi při individuálním plánování služby? *Ano x ne. Pokud ano, jaké jsou nejčastější obtíže?*

*Myslíte si, že tyto obtíže může způsobovat také nedostatečné proškolení pracovníků v oblasti individuálního plánování? Ano x ne.*

Považujete práci, kterou věnujete individuálnímu plánování služby s klientem za smysluplnou? *Ano x ne.*

Pokud byste mohl/a na individuálním plánování něco změnit, co by to bylo?

.....

*Prosím ohodnoťte na škále 1 – 10, nakolik se následující věty hodí na průběh individuálního plánování služeb ve Vašem zařízení: 10 – maximální shoda, 1 – neshoduje se.*

- Do individuálního plánování je aktivně zapojen uživatel služeb

- Uživatel služeb má povědomí o svých osobních cílech a pracuje na jejich naplnění.
- Individuální plány klientů se v čase vyvíjí.
- Ve spolupráci s klientem jsou vyhodnocovány, revidovány, měněny.

Chtěl/a byste ještě něco dodat k tématu ochrany práv klientů ve Standardech kvality sociálních služeb?

Děkuji Vám za Váš čas a Vaše odpovědi.

Bc. Anna Sýkorová, TF JČU.

V..... dne.....

### **10.3. Příloha č. 3. Otázky rozhovoru a demografické údaje Přístup a interpretace SPk ke SQSS**

Toto jsou otázky polostrukturovaného rozhovoru uskutečněného v rámci projektu „*Pojetí kvality sociální práce v souvislosti se sebedefinováním sociálního pracovníka a jeho pomáhající profese,*“ podpořeného grantem Grantové agentury Jihočeské univerzity GAJU c.117/2013/H. Pro své výzkumné šetření jsem využila otázky 7-13 a 34-38.

#### **GAJU 117 Polostrukturovaný rozhovor pro sociální pracovníky**

Rád/a bych si s Vámi popovídal/a o sociální práci, o její kvalitě a postavení sociálního pracovníka ve společnosti.

1. V kterém roce jste začal/a vykonávat profesi sociálního pracovníka?
2. Co si všechno představíte, když se řekne sociální práce?
3. Jaké činnosti jsou podle Vás spojeny s výkonem sociální práce?
4. Jak je v současnosti u nás vnímaná SP běžnými občany jako profese a co má vliv na toto vnímání?
5. Uveďte prosím na příkladu, čím se projevuje podle Vás dobrá sociální práce?
6. Vysvětlete prosím, jaký dopad mají společenské a politické podmínky na současný stav sociální práce v ČR?

Nyní ke standardům kvality sociálních služeb (SQSS)

7. Jak jste byl/a zapojen/a do zavádění SQSS do praxe Vaší organizace?
8. Jak realizujete metodiky dle SQSS v praxi?
9. V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci?
10. Proč si myslíte, že SQSS vznikly?
11. Jak hodnotíte stav soudobé sociální práce v ČR?

12. Co má, podle Vás, nejvýraznější vliv na uznání významu sociální práce ve společnosti?

13. Které konkrétní instituce vnímáte jako důležité pro fungování sociální práce?

Nyní k samotné profesi sociálního pracovníka

14. Proč jste se rozhodl/a pro profesi sociálního pracovníka? Co Vás vedlo k tomuto rozhodnutí?

15. Které hodnoty se podle Vás spojují s profesí sociálního pracovníka?

16. Prosím rozveďte, zda nabízí sociální pracovník klientům něco jiného než ostatní pomáhající profese?

17. Jaké osobní vlastnosti jsou klíčové pro dobrého sociálního pracovníka?

18. Jaké konkrétní projevy sociálního pracovníka vypovídají o jeho profesní identitě?

19. Co nejvíce ovlivňuje profesní identitu sociálního pracovníka?

20. Jak se promítá nedostatek profesní identity při každodenní realizaci sociální práce?

21. Které tři z níže uvedených charakteristik, jsou podle Vás nejvíce typické pro sociálního pracovníka ve Vaší organizaci?

a) administrativní úkoly

b) komplexní posouzení různorodých a individuálních okolností klienta a jeho situace

c) navázání vztahu s klientem

d) naplňování práv znevýhodněných

e) znalost příslušné legislativy

f) posilování schopnosti klienta zvládat vlastní situaci

g) zabývání se zejména klientovými specifickými potřebami

h) prosazování zájmů svých klientů

ch) vyřizování své agendy

i) spolupráce s dalšími pomáhajícími profesemi

j) empatický a ochotný přístup

k) aktivní nasazení v rámci řešení klientovi situace.

22. Je podle Vás důležité pro výkon profese sociálního pracovníka speciální vzdělání v tomto oboru?
23. Poznatky z jaké oblasti jsou pro Vás nejdůležitější?
24. Jakých dovedností, které potřebujete, se Vám nedostalo v průběhu Vaší profesní přípravy?
25. V jakém poměru by měl být sociální pracovník vybaven teoretickými znalostmi a praktickými zkušenostmi a proč by tomu tak mělo být?
26. Ke které profesi podle prestiže, se podle Vás, nejvíce blíží profese sociálního pracovníka?
27. V jakých konkrétních pracovních situacích musí brát sociální pracovník v úvahu etiku?
28. Jak hodnotíte profesi sociálního pracovníka z hlediska náročnosti?
29. S nároky profese se vyrovnáváte sami nebo Vám přitom pomáhá organizace?
30. Jak si představujete ideální pracovní podmínky pro výkon sociální práce?
31. Pokud je kvalitní sociální práce hodnocena známkou 1, jakou známkou byste hodnotili praxi vaší organizace?
32. Charakterizujte prosím Váš vztah ke křesťanství:
33. Povídají si klienti sociálního zařízení o přístupu sociálních pracovníků k práci. Pan Petr říká: Většina pracovníků má k nám ryze profesionální přístup. Paní Andrea říká: Většina pracovníků ve svém přístupu dbá hlavně na předpisy. Pan Marek říká: Většina pracovníků k nám projevuje laskavý, vstřícný přístup. Paní Tereza říká: Většina pracovníků se snaží do řešení problému klienta zapojit i širší okolí.

Ke kterému z názorů se při hodnocení většiny spolupracovníků nejvíce blíží Vaše stanovisko?

A nakonec několik demografických údajů

34. Patříte od věkové skupiny do 29 let [1], do 44 let [2], do 59 let [3], máte 60 a více let [4]
35. Vaše nejvyšší dokončené vzdělání je .....
36. S jakou skupinou klientů pracujete ? .....
37. V jakém typu zařízení či sociální služby vykonáváte profesi sociálního pracovníka?
38. V oboru sociální práce máte vzdělání v kurzu, na SOŠ, na VOŠ, stupeň Bc., stupeň Mgr.

Jménem Katedry CHP Vám děkuji za Vaše názory a za Váš čas.



#### 10.4. Příloha č. 4. Kódový klíč a vysvětlení kódů

V této příloze je kódový klíč výzkumného šetření na téma interpretace a přístupu sociálních pracovníků ke standardům kvality sociálních služeb. Tento kód je ve formě tabulky, v níž jsou seřazeny kódy podle čísel, obsahuje také výskyt kódů dle otázek a jejich četnosti v jednotlivých otázkách a jejich celkové četnosti. Součástí přílohy jsou také kódové zkratky a vysvětlení některých kódů.

KÓDY ROZHOVORU	výskyt kódů dle otázek	1	2	3	4	CELKEM
1. byl zapojen	1	13	0	0	0	13
2. nemají SQ	obecné	5	9	2	0	16
3. revize SQ	1, 2	6	3	0	0	9
3a. Průběžná revize SQ	obecné	3	9	3	0	15
4. klíčová role	1	10	0	0	0	10
5. SQ expert	1, 2	8	2	0	0	10
6. SQ dle praxe	obecné	4	10	2	0	16
7. nebyl při zavádění SQ	1, 3	5	0	1	0	6
8. zmci neznají SQ	obecné	5	3	1	0	9
9. spolupráce v týmu	obecné	11	8	1	0	20
10.	zrušeno	0	0	0	0	0
11. administrativa	1, 2	4	1	0	0	5
11a. Problémy s administrativou	obecné	2	3	8	4	17
12. zbytečnost SQ	obecné	7	0	3	2	12
13. nebyl zapojen	1, 2	7	1	0	0	8
14. nechce mluvit	obecné	3	2	2	2	9
15. SQ jako práce navíc	obecné	6	1	2	2	11
16. SQ od stolu	1, 2	6	7	0	0	13
17. nové SQ	obecné	3	1	1	0	5
18. zavádění do praxe	obecné	2	5	1	0	8
19. odborné vedení	obecné	7	5	0	1	13
20. zapojení všech	1, 2	7	1	0	0	8
21. neřešil SQ	1, 2	6	5	0	0	11
22. inspekce - problém	obecné	2	2	2	1	7
23. SQ komplikují SP	obecné	2	2	8	4	16
24. nejasnost SQ	obecné	5	2	3	0	10
25. potřebnost SQ	1, 2	2	1	0	0	3
26.	sloučeno s 12.	0	0	0	0	0
27. opisování SQ	1	4	0	0	0	4
28. nekompetentnost SPk	obecné	5	5	7	0	17
29. skepse k inovaci SQ	2	0	1	0	0	1
30.	sloučeno s 3.	0	0	0	0	0
31. postupuje dle metodik	2, 3	0	12	2	0	14
32. individuální plánování	2	0	3	0	0	3

32a. IP špatně pochopeno	3, 4	0	0	1	2	3
32b. IP nesmysl	sloučeno s 32a.	0	0	0	0	0
33. spokojenost se SQ	2	0	4	0	0	4
34. zmci seznámeni s metodikami	obecné	1	2	2	0	5
35. kompetentnost SPk	1, 2	0	1	7	0	8
36. ukotvení SP	3, 4	0	0	3	2	5
37. vydefinování organizace	3, 4	0	0	1	3	4
38. jasná pravidla	3, 4	0	0	6	12	18
39.	zrušeno	0	0	0	0	0
40.	sloučeno s 24.	0	0	0	0	0
41. plusy i mínusy	3, 4	0	0	5	1	6
42. zamyslet se a zapsat postupy	3, 4	0	0	2	0	2
43. pracovat na nedostatcích	3, 4	0	0	2	1	3
44. obavy z inspekce	obecné	0	1	3	1	5
45.	sloučeno s 12.	0	0	0	0	0
46. změny formální	1, 3	1	0	1	0	2
47. SQ usnadňují SP	3, 4	0	0	5	3	8
48. žádná změna	3	0	0	2	0	2
49. sjednocení poskytování SS	3, 4	0	0	5	11	16
50. přínos pro SP	3, 4	0	0	10	7	17
51. vliv na profesi SPk	sloučeno s 56.	0	0	0	0	0
52. rozšíření znalostí	3, 4	0	0	4	1	5
53. zaměření na klienta	3, 4	0	0	4	1	5
54. ochrana práv klienta	3, 4	0	0	3	2	5
55. začalo se mluvit o kvalitě SS	3, 4	0	0	4	0	4
56. profesionalizace SP	3, 4	0	0	6	7	13
57. měřitelnost kvality SS	3, 4	0	0	3	2	5
58. nové metody práce	3, 4	0	0	1	1	2
59. kontrola	3, 4	0	0	2	4	6
60. je to o lidech	3, 4	0	0	1	0	1
61. zkvalitnění služeb	3, 4	0	0	1	5	6
62. sjednocení kvality	4	0	0	0	8	8
63.	zrušeno	0	0	0	0	0
64.	zrušeno	0	0	0	0	0
65. rámec SP	4	0	0	0	2	2

#### 10.4.1. Kódové zkratky:

SQ = standardy kvality (sociálních služeb)

SPk = sociální pracovník

zmci = zaměstnanci

IP = individuální plánování

SP = sociální práce

#### 10.4.2. Vysvětlení vybraných kódů

4. klíčová role – klíčová role SPk při zavádění SQSS
  5. SQ expert – sociální pracovník má v rámci organizace na starosti SQSS
  6. SQ dle praxe – SQSS vycházejí z praxe organizace
  9. spolupráce v týmu – na tvorbě, zavádění, a průběžné revizi SQSS se podílí celý tým pracovníků
  11. administrativa – kód pro situace, kdy pracovník zmiňuje v souvislosti s SQSS administrativu
  13. nebyl zapojen – pracovník nebyl zapojen do procesu zavádění SQSS nebo do práce s metodikami
  14. nechce mluvit – pracovník odpovídá velmi stručně a nechce svou odpověď rozvést
  16. SQ od stolu – SQSS jsou tvořeny bez kontaktu s praxí organizace, příp. někým zvenčí
  17. nové SQ – v zařízení vznikají nové SQSS pro nové typy služeb
  18. zavádění do praxe – kód popisující zavádění standardů do praxe organizace
  19. odborné vedení – při práci související s SQSS má pracovník k dispozici odborné vedení nebo školení
  20. zapojení všech – do zavádění SQSS a přípravy metodik jsou zapojeni všichni zaměstnanci organizace
  21. neřešil SQ – pracovník se ve své praxi nezabýval SQSS
  28. nekompetentnost SPk – sociální pracovník při odpovědi projevil neznalost či ignoraci v nějakém oboru či oblasti své profese, přičemž znalost a orientace v takové oblasti je pro dle požadavků zák. 108/2006 vzdělaného pracovníka hrubým projevem nekompetentnosti ve svém oboru
  32. individuální plánování – v odpovědi je v souvislosti s SQSS zmíněno individuální plánování
  - 32a. IP špatně pochopeno – pracovník svou odpovědí naznačuje, že nerozumí principům, zásadám a především smyslu ve SQSS zakotveném individuálním plánování
  35. kompetentnost SPk – sociální pracovník odpovídá na otázky profesionálně a s dostatečnými odbornými znalostmi, příp. dokáže reflektovat zkušenosti z praxe
- Kódy 36. – 65. je nutno chápat v kontextu otázek, na něž odpovídají, tedy jako odpovědi na otázky zjišťující, v jakém směru SQSS ovlivnily SP (ot. 3) a zjišťující důvod vzniku SQSS (ot. 4).

- 41. plusy i mínusy – SPk připouští, že SQSS přináší pozitivní i negativní aspekty
- 42. zamyslet se a zapsat postupy – takto dle SPk SQSS ovlivnily SP v zařízení, souvisí s kódem 48. žádná změna, kdy je SPk přesvědčen, že postupy jsou stejné, jenom se musí konceptualizovat a zaznamenat
- 43. pracovat na nedostacích – SPk vnímá SQSS jako výzvu pracovat na nedostacích
- 46. změny formální – se zavedení SQSS se nic nezměnilo, pouze formálně
- 60. je to o lidech – SPk vyjadřuje názor, že vše týkající se SQSS je o lidech, kteří s nimi pracují

## **11. Abstrakt**

### **Interpretace a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb**

Práce zjišťuje interpretaci a přístup sociálních pracovníků k standardům kvality sociálních služeb, jak z hlediska žité praxe, tak z hlediska individuálního pojetí a chápání samotnými pracovníky, zejména s ohledem na jejich praxi v konkrétní organizaci. Práce se věnuje také interpretaci a přístupu sociálních pracovníků k ochraně základních lidských práv a svobod uživatelů ve standardech kvality. Práce teoreticky mapuje a zachycuje současnou situaci v oblasti standardů kvality a chystané změny. Interpretace a přístup ke standardům kvality je zjišťován analýzou rozhovorů se sociálními pracovníky na toto téma. Práce se věnuje ochraně lidských práv v sociálních službách a jejich garanci formou vybraných standardů kvality, a zkoumá standardy kvality z hlediska hodnot, práv a svobod klientů, které jsou jimi chráněny. Práce popisuje, zda a jak sociální pracovníci vnímají hodnoty, lidská práva a svobody, které jsou skryté za standardy kvality sociálních služeb a jak je interpretují a využívají ve své praxi, což je doloženo názory sociálních pracovníků. Standardy kvality sociálních služeb jsou zkoumány také z hlediska etického, především práce eticky hodnotí a rozebírá přístup sociálních pracovníků ke standardům kvality.

### **Klíčová slova**

Standardy kvality sociálních služeb, základní lidská práva a svobody, sociální pracovníci, hodnoty v sociální práci, profesní etika.

## **12. Abstract**

### **Social workers interpretation and approach to quality standards of social services**

The thesis investigates social workers' interpretation and approach to quality standards of social services, both in terms of lived experience, and in terms of individual concepts and understanding of the workers themselves, especially with regard to their experience

ina particular organization. The thesis also deals with the interpretation and approach of social workers to the protection of fundamental human rights and freedoms of clients in quality standards. The thesis theoretically describes and depicts the current situation regarding quality standards and the forthcoming changes. Interpretations and approaches to quality standards are investigated by the analysis of interviews with social workers on this issue. The thesis deals with the protection of human rights in social services and their guarantee in the form of selected quality standards, and examines quality standards in terms of values, rights and freedoms of clients that they are protecting. This work describes whether and how social workers perceive values, human rights and freedoms that are behind quality standards of social services and how they interpret them and use them in their practice, as evidenced by opinions of the social workers. Quality Standards of social services are also investigated in terms of ethics, particularly ethical values and analyzes the approach of social workers to quality standards.

**Key words**

Quality standards of social services, fundamental human rights and freedoms, social workers, social work values, professional ethics.

## PŘÍLOHA č. 5 Kódování rozhovorů dle otázek

Otázka č. 1. Jak probíhalo zavádění SQSS do praxe Vaší organizace? Jak jste byla zapojena do tohoto procesu?

Odpovědi	Kódy
<p>Respondent 1: Já jsem do toho zapojená i vlastně v tuhle chvíli, protože vlastně standardy předěláváme úplně od základu, protože jsme trošku změnila charakter služby a i který prostě byly před tím, jsem nějakým způsobem uznala, že nejsou příliš vhodné, takže teď vlastně dochází jakoby k přetváření těch standardů., takže já tam mám nějakým způsobem klíčovou úlohu, při vlastně udělání takový tý kostry, těch základních metodik, kdy vlastně to moje dvě kolegyně se dostanou k okomentování a vlastně k dolazení, k tomu, aby ty standardy opravdu odpovídaly té realitě a aby samozřejmě dodržovaly i zákon.</p>	<p>1. byl zapojen, 3. revize SQ 17. nové SQ 4. klíčová role, 5. SQ expert 6. SQ dle praxe, 9. spolupráce v týmu</p>
<p>R2: Ehm... Hm, hm. A myslí se organizace jako organizace nebo jako zařízení? Jo, tak, tak já jsem tady nebyla, když tady se zaváděly standardy, ale, ale vlastně tohle zařízení jakoby spadá do velké organizace, kde těch zařízení je víc. A já jsem byla jakoby na té správě, kde jsme se na tom jakoby spolupodíleli, a to spočívalo v tom, že každý to zařízení, každá služba si ty standardy vlastně nastavovala sama podle různých metodik a školení, jak chodili, jak se nechávali jakoby školit a tak. A my jsme jim akorát pomáhali s tím zpracováním té administrativy. Tak co všechno s tou službou vlastně souviselo jakoby: prezentace, registrace, a tady ty jakoby administrativní věci, protože když ta služba nefunguje jenom sama o sobě jako nějaká buď malá neziskovka nebo něco, tak vždycky padá do velkého kolosu a ten kolos jakoby pak má nějakou administrativu, s kterou jakoby může pomoci. A myslím si, že se to hodně diskutovalo a hodně se scházeli třeba i vedoucí nebo sociální pracovníci z těch podobných zařízení a hledali jakoby společný, společný věci, no.</p>	<p>7. nebyl při zavádění SQ 9. spolupráce v týmu 19. odborné vedení, 5. SQ expert 11. administrativa 9. spolupráce v týmu, 19. odborné vedení 20. zapojení všech</p>
<p>R3: Ne.</p>	<p>13. nebyl zapojen, 14. nechce mluvit</p>
<p>R4: Ehm, no tak v současné práci, kterou vykonávám nyní, tak vlastně jsem dostala, už když jsem tam vlastně nastupovala, standardy kvality teda vypracované s tím je samozřejmě zrevidovat v týmu pracovníků, protože to bylo třeba, protože jsem věděla, že byly tvořeny úplně od stolu. No a v současné době jsme, v současné době revidujeme je neustále a ještě teda vytváříme pro novou službu nové standardy. Hm.</p>	<p>7. nebyl při zavádění SQ, 3. revize SQ 16. SQ od stolu, 6. SQ dle praxe 3a. průběžná revize SQ, 17. nové SQ</p>
<p>R5: Ehm,... Tak docela zásadně, protože standardy jsme měli nějakým způsobem zpracovány, ale to zavádění do praxe, to jsem víceméně zaváděla já, takže jsem tam zaváděla schránku na stížnosti a hodnocení kvality sociální služby i to individuální plánování jsme rozšiřovala apod. Takže docela zásadně.</p>	<p>7. nebyl při zavádění SQ, 16. SQ od stolu 3. revize SQ, 18. zavádění do praxe 4. klíčová role,</p>
<p>R6: „ Tak byl jsem u toho přítomen. Spolupracoval jsem. Myslím, že tady jsme se všichni nějak zapojili.“</p>	<p>1. byl zapojen, 9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech</p>
<p>R7: Tak, já jsem dříve pracovala pod zákonem 108/2006 již delší dobu, ale v neziskové organizaci, ehm, s týmem jsme zaváděli standardy sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a zavádění bylo na základě praxe a potřeby jo, ale vím, že jsme měli nějaký odborný vedení a já sama jsem to úplně nedělala, ale byla jsem</p>	<p>1. byl zapojen 6. SQ dle praxe, 19. odborné vedení</p>

členem, byla jsem zapojená a dávala jsem spíš poznatky z praxe a tým lidí jsme se podíleli na těch standardech.	9. spolupráce v týmu
R8: Hm. Tak my tím že máme šest služeb, tak třeba dvoje standardy jsem vytvářela přímo já a na zbytku se podílíme vždycky všichni okolo protože se snažíme dávat nějaký podněty připomínky když se nám něco nelíbí, zapojujeme i praktikanty do toho, takže v maximální možný míře se zapojujeme všichni ...	1. byl zapojen, 4. klíčová role 9. spolupráce v týmu 20. zapojení všech
R9: Tak to jsem nebyl nijak zapojen, protože standardy... nikdy jsem to neřešil.	2. nemají SQ, 21. neřešil SQ
R10: Do procesu jsem nebyla zapojena vůbec. Ale my jsme museli tím, že jsou tady registrovány 4 služby, tak vlastně tento barák, na kterém nyní jsme je azylový dům pro lidi od 15 – 18 let, takže my máme aplikovány standardy azylových domů, ale taky musíme mít výchovnou činnost, pedagogickou. Takže jsme tady na to hodně naráželi, že i když probíhala inspekce na standardy, tak nám vytýkali, že jsme sociální služba a ne výchovná organizace. V tom jsem viděla jako problém. Museli jsme tady udělat změny, například udělat systém odměn a trestů, třeba když nechodí do školy, tak nemohou chodit na vycházky. Takže jsme v rámci toho, standardy museli upravit na bodový systém, abychom to mohli nějak řešit, ale komplikuje to práci s klientem, vlastně to je takové škatulkování.	13. nebyl zapojen  22. inspekce problém 24. nejasnost SQ 3. revize SQ  23. SQ komplikují SP
R11: „Tak já jsem tady od roku 2003 a to jsem se s nima seznámila úplně poprvý, ale nikdo je nedokázal úplně vysvětlit. A postupem času vlastně i třeba zpětnou vazbou od mých kolegů, kteří nevěděli, jak reagovat, tak mně utkvělo, že ty standardy jsou vlastně potřebný a nutný. Nutný mít metodiku, aby my všichni jsme jeli stejně, působili jednotně a důsledně, protože jinak jsou schopný ty klientky nám ten systém nabourat. Každá klientka nás naučí něco nového. Ale určitě je to potřebný a vycházející z praxe.“	1. byl zapojen 24. nejasnost SQ, 8. zmci neznají SQ 25. potřebnost SQ  6. SQ dle praxe
R12: No, já jsem do charity nastoupila v roce 2003 a tady ač ještě vlastně zákon nebyl, tady už se se standardama jako kdyby pracovalo. Potom jak vlastně v zákoně vzešla povinnost, aby každá organizace měla standardy, tak se aktualizovaly a pracovalo se na nich znova a je to jako kdyby ten sociální pracovník, je garant těch standardů, tak tam je na něm největší podíl té práce, ale spíš bych řekla i z důvodů takových, za prvé odborných ale spíše administrativní, protože jak jsme vlastně tu první vlnu standardů řešili, druhou vlnu, tak teď už víme u té třetí vlny, protože jako každý rok se nebo co dva roky se ty standardy mění, je důležité u toho, aby celý tým to tvořil, aby prostě každý ten pracovník měl možnost se na té službě podílet, ale největší díl je pak na tom sociálním pracovníkovi, který to pak musí učešat a do těch pravidel nějakým způsobem administrativně zpracovat.	1. byl zapojen  3. revize SQ 4. klíčová role 11. administrativa 3a. průběžná revize SQ 9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech 4. klíčová role, 5. SQ expert 11. administrativa
R13: To tak, že úplně v podstatě jsem hlavou toho, která s tím hýbe, a standardy mám na povel, to znamená, že je zpracovávám. Máme na to připraveného i konzultanta, takže se to takhle vytváří. Samozřejmě probíhají i schůzky se zaměstnanci, aby zaměstnanci byli s tím seznámeni a tak dále. Jo, je to nekonečný proces a můj názor osobní na to je takový, že některé standardy kvality by měly být úplně vypuštěny, protože suplují to, co je dáno zákonnou normou.	1. byl zapojen, 4. klíčová role, 5. SQ expert 19. odborné vedení 9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech 3a. průběžná revize SQ 12. zbytečnost SQ
R14: No, my nemáme standardy, my jsme sociální pracovnice na úřadu a úřad nemá standardy. A. S.: A kdybyste to tedy vztáhla na tu terénní službu? Akorát to vezmu tak, že my tady máme pečovatelskou službu, a tam tedy ty standardy jsou, tady máme dům	2. nemají SQ, 13. nebyl zapojen

<p>s pečovatelskou službou, kde sídlí naše pečovatelská služba, která patří pod úřad, jo? A tam ty standardy musí mít. A máme tam ještě odlehčovací službu, tak tam samozřejmě taky, jo? Ale to vlastně řídí naše paní vedoucí a potom tam má koordinátorky naší pečovatelské služby. Takže ty standardy dělají oni. A.S.: Takže vy jste do toho přímo v těch organizacích zapojena nebyla? Ne.</p>	<p>19. odborné vedení, 5. SQ expert</p> <p>13. nebyl zapojen, 21. neřešil SQ</p>
<p>R15: Jo, u nás to zavádění probíhalo tak, že člověk, kterej to v Člověku v tísní měl na starosti, zpracovával standardy, nebo s náma jako s pobočkama nějakým způsobem konzultoval, potom jako psal a nějak to pak zase zpátky posílal jako teda to, na čem jsme se dohodli a s čím jsme souhlasili. Já jsem tady dva roky a vlastně přišla jsem jako do fáze, kdy už to mělo bejt myslím dávno zavedený a nějakým způsobem bylo, ale takže prostě ty standardy, neměla jsem pocit, že by všichni o tom měli poněti. Spíš to byl nějaký manuál, kterej byl někde jako v počítači, každej to měl mít, každej se podle toho měl řídit, ale jako nevím do jaký míry si to ty lidi vůbec četli, nebo do jaký míry se s nima nad tím debatovalo. Když jsem tady byla já, tak se obnovovaly ty standardy, nějak se jako znova prostě aktualizovaly a to proběhlo tak, že já jsem to dokonce měla i na starost, jako přebírat ty informace od vedení, připomínkovat to, když by se mi tam něco úplně nezdálo a vraceli jsme jim to a oni nám to pak posílali jako hotovej prostě papír, no, s kterým jsme se zatím jako nikdo úplně pořádně neseznámil.</p>	<p>21. neřešil SQ, 13. nebyl zapojen</p> <p>5. SQ expert, 9. spolupráce v týmu</p> <p>7. nebyl při zavádění SQ,</p> <p>24. nejasnost SQ, 8. zmcí neznají SQ</p> <p>16. SQ od stolu, 11a. problémy s administrativou</p> <p>24. nejasnost SQ</p> <p>3. revize SQ</p> <p>16. SQ od stolu, 46. změny formální</p> <p>8. zmcí neznají SQ, 28. nekompetentnost SPk</p>
<p>R16: Hm, tak to jsem nebyla.</p>	<p>13. nebyl zapojen, 2. nemají SQ</p>
<p>R17: Tak, e, ke standardům, to, to vám nic nepovím. To vám může říct maximálně, kdo, kdo se tím, e, ale standardy, tady v tomto my... Nevím.</p>	<p>21. neřešil SQ</p> <p>8. zmcí neznají SQ, 2. nemají SQ,</p>
<p>R18: To spíš by bylo pro jiný. Úřady se standardy neřídí.</p>	<p>2. nemají SQ, 21. neřešil SQ</p>
<p>R19: Před rozhovorem, když jsem ještě nenahrávala si paní B prohlížela otázky. Bavily jsme se následně spolu o standardech, které úřad práce – hmotná nouze nevede. Takže tuto informaci v rozhovoru už neuváděly. A: To jsme dělali v XX. Myslím si, že standardy jsou v pečovatelský službě úplně zbytečný. To tam můžete napsat ke všem otázkám. B: Jako je to práce navíc. Protože když ten člověk je sociální pracovník jako kolegyně V., a dělá to tělem i duší, ve svých volných chvílích eště, nejenom v pracovní době, tak to dělá kvalitně. A k tomu má ještě tu šikanu s tím, aby tvořila standardy, písemně. A: Takhle, standardy si měl každej vytvořit sám na svém pracovišti. Nakonec to měli všichni stejný. Když už to teda chtěli, mohli vytvořit jedny jednotný. ted' jezďej inspekce a ty to kontrolujou. Přijede další inspekce, co jsem slyšela, a řekne, vy to máte špatně. My jsem minule prošli. No, ale my máme názor, že to je špatně. B: A standardy kvality se zařízením, jako je třeba domov pod hradem X, kde je nějakých přes sto lůžek, je to pobytový zařízení pro mentálně a zdravotně postižený, a tak tam je to na místě. A: Já bych řekla: domov důchodců, tohle to je na místě, to bych brala, ale pečovatelská služba, kde vozíme obědy... B: Je to tam v podstatě součástí organizace práce mnoha lidí. Ale u těhlečtých drobných zařízení to je práce navíc</p>	<p>2. nemají SQ, 1. byl zapojen (jinde)</p> <p>12. zbytečnost SQ, 28. nekompetentnost SPk pozn. naprosté odmítání SQ!!!</p> <p>23. SQ komplikují SP, 15. SQ jako práce navíc</p> <p>16. SQ od stolu</p> <p>11a problémy s administrativou,</p> <p>15. SQ jako práce navíc, 27. opisování SQ</p> <p>24. nejasnost SQ</p> <p>22. inspekce – problém</p> <p>12. zbytečnost SQ</p> <p>25. potřebnost SQ</p>



<p>a úplně zbytečná.  A: Stačilo úplně, aby když přijde nová sociální pracovnice, aby věděla, kam má volat, kterému doktoroj, když najde někoho nemocného, co má udělat, když by teda jí neotvíral byt a takovýchle věci, ale ostatní je zbytečný. Dobrý.  A jak jste byla zapojena do toho procesu?  A: No, já jsem ty standardy, vypněte to, opisovala, protože jsem je nevytvořila ☺. Jako to, to nešlo, to nešlo.  B: To ne, to je samozřejmý.  A: To je takhle silná kniha na jednu a půl pečovatelky.  B: To je prostě nesmyslné rozkazy. To opisují studenti z vysokých škol, z různých zařízení mezi sebou dělají různě „ctrl C, ctrl V“  A: No, já jsem jela po třech letech pak, to jsem ještě dělala jenom na městě, na školení do Prahy, a tam jsem si vzala svoje standardy, který jsem takhle. A přišla paní školitelka, začala číst svoje a měla je stejný jako já. ☺</p>	<p>12. zbytečnost SQ, 28. nekompetentnost Spk  15. SQ jako práce navíc, 12. zbytečnost SQ  12. zbytečnost SQ  27. opisování SQ, 13. nebyl zapojen,  21. neřešil SQ, 15. nejasnost SQ  12. zbytečnost SQ, 28. nekompetentnost SPk  27. opisování SQ  27. opisování SQ</p>
<p>R20: „ Ano už i vlastně já jsem pracovala už předtím v jiné pečovatelské službě, kde jsme vlastně standardy úplně zaváděli od samého počátku. A tady jsem prakticky vedla tým lidí a zaváděli jsme standardy i do praxe.“</p>	<p>1. byl zapojen, 4. klíčová role, 17. nové SQ  19. odborné vedení, 18. zavádění do praxe  9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech</p>
<p>R21: Tak já pracuji přímo na standardech a metodikách k nim. Zpracovávám a podávám návrhy. Jsem hodně zapojená.</p>	<p>1. byl zapojen, 4. klíčová role, 11. Administrativní, 5. SQ expert</p>
<p>R22: Tím že pracuji jako vedoucí služby, tak byla jsem intenzivně zapojená. Jednak teda v rámci naší organizace, kde se setkáváme nad individuálními schůzkami, jak s jednotlivými pracovníky, tak s týmem, tak potom s týmem vedoucích všech našich služeb a pracujeme na standardech. Tak potom vlastně možná účast na různých školeních a potom samozřejmě i spolupráce právě s tím krajským úřadem a možnost účastnit se různých pracovních skupin, jednání... Takže myslím si, že to zapojení je. A potom i v rámci města Valašského Meziříčí komunitního plánování..Ono to taky souvisí i se SQSS.</p>	<p>1. byl zapojen, 4. klíčová role, 5. SQ expert  9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech  19. odborné vedení</p>
<p>R23: Hm, tak jelikož zavádění standardů probíhalo v době kdy jsem ještě v organizaci nepracovala, ale vím, že teda v roce, nebo na přelomu roku 2007/2008 se začalo teda uvažovat o tom, že by bylo dobré ty standardy vytvořit... hm... takže se na tom začalo pracovat.  Ehm, dobře.</p>	<p>13. nebyl zapojen  7. nebyl při zavádění SQ  28. nekompetentnost SPk, 14. nechce mluvit</p>
<p>R24: Byla jsem zapojena do jejich tvorby, tvořila jsem je.</p>	<p>1. byl zapojen, 4. klíčová role, 14. nechce mluvit</p>
<p>R25: Jo, tak mi tam máme nějaký standardy kvality, ty tam byli, už když jsem nastupovala. Určitě první věc, když nastoupí nový zaměstnanec, tak mu jsou dány k přečtení standardy služby, které musí hned ten člověk znát a pak se upravují celou dobu, co jsem v práci, prakticky ty 3 roky jsou tam změny, pořád se to vypilovává, není možný,</p>	<p>7. nebyl při zavádění SQ, 16. SQ od stolu  34. zmci seznámení s metodikami  3a. průběžná revize SQ</p>

aby to byl hotový materiál, myslím, si že to úpravy se tam musí dělat pořád.	
--	--

Otázka č. 2: Jak realizujete metodiky dle SQSS v praxi?

Odpovědi	Kódy
R1: Metodiky, tak ty, který jsme měli, tak byly prostě kostrbatě napsaný, takže více méně, my jsme si vytvořili slovně mezi námi všemi zaměstnanci, určitý metodiky, který používáme po praxi a teď nějakým způsobem se je snažíme zpátky dát jakoby do té tištěný formy, aby byly všeobecně prostě závazný. Takže máme nějakým způsobem, zejména s tou jednou kolegyní, s tou už pracujeme hodně dlouhou dobu, takže máme vlastně ujednocený postupy, co kdy a jak pro toho danýho klienta dělat či nedělat, hlavně pokud je pak nějaký jakoby problém ve vztahu vlastně ke klientovi nebo prostě k celkový, k celý vlastně cílový skupině osob, tak máme samozřejmě možnosti supervize. Takže teď vlastně na poslední supervizi jsme zrovna oblast případného možného střetu zájmů a nějakýho prostě přepečovávání ve vztahu ke klientovi, jsme řešili přímo se supervizorkou. Je tam i tam možnost probrat to na odborný úrovni, prostě, v rámci té supervize, intervize a pokud je potřeba, že jo, i doškolení.	16. SQ od stolu, 24. nejasnost SQ 2. nemají SQ, 31. postupuje dle metodik, 28. nekompetentnost SPk 11a. problémy s ad., 18. zavádění do praxe 6. SQ dle praxe  19. odborné vedení  9. spolupráce v týmu
R2: Ehm, jo. Tak tady třeba se mi to docela líbí tady v tom zařízení. Tady je to tak, že...kolegyně ještě jiná vedoucí a sociální pracovník to dělají tak, že zjistí třeba, nebo standardy se prostě nastavily a nějak se tu rozjely a tady je to tak, že když, když se objeví prostě, že je někde nějaký problém, tak se řekne, podíváme se, třeba máme to někde napsaný v metodice nebo nemáme. A když to tam je, tak se řekne, jo jasně, tak postupujeme podle postupu, který jsme si dali a nebo se řekne, ten postup je špatnej, tak ho musíme změnit. Takže děláme jakoby průběžný vlastně... jo revize, jo, jo. Že to jakoby aktualizujeme za pochodu v podstatě. Protože jsem zažila i zařízení, kde se dělaly standardy prostě v určitým termínu a řeklo se, budem revidovat tam, tam nebo v listopadu a na jaře, a potom jakoby mezi tím se s tím jakoby nepracuje, ale podle mě je to lepší, když se to průběžně jakoby oživuje, protože je to živěj materiál, s kterým se dá trochu pracovat. Ale jinak si myslím, že to je akorát jakoby náročný..., náročný, no. Jako že to může být pomoc, ale je toho hodně. Kdyby se to zjednodušilo a, a jakoby omezilo, tak by to bylo asi jako lepší, no. Akorát že stejně nevím jakoby, co by z toho vypadlo. Podle mě i kdyby jich bylo míň, tak by se to přeskupilo. Jakože vím, že se řeší, že jich bude asi míň, ale že se to podle mě jakoby přeskupí, jakože v té jedničce bude třeba jedna až tři, ve trojce bude čtyři až šest, a že se to...že to bude skoro stejný, no.	33. spokojenost se SQ 6. SQ dle praxe 3a. průběžná revize SQ  31. postupuje dle metodik 3. revize SQ  16. SQ od stolu  23. SQ komplikují SP 11a. problémy s administrativou 29. skepse k inovaci SQ
R3: V podstatě jsou vytvořeny na míru organizace a jsou tedy jakousi oporou při výkonu práce.	6. SQ dle praxe, 25. potřebnost SQ, 31. postupují dle metodik
R4: Hm, tý otázce možná, jestli byste mi ji ještě nějak vysvětlila? No, ehm, jak je jakoby zavádíte ty metodiky podle těch standardů v praxi, jestli vlastně podle nich pracujete. Tak vzhledem k tomu, že ehm, že třeba v současné době je revidujeme, dejme tomu, když budu mluvit o těch hotovejch, tak že tam do toho začleňujeme nový třeba skutečnosti, který nastaly dejme tomu u stížností u připomínek, mě teďkon napadá, že ehm, jak to mám říct, jsme teď znovu projížděli jak by to mělo vypadat a zjistili jsme že tam třeba byla nějaká chyba, která by tam být neměla. Ehm, že prostě, jsem do toho trochu zamotala. Ehm,	3. revize SQ 31. postupují dle metodik 3a. průběžná revize SQ

<p>no zkrátka se snažíme do toho vždycky vznést to co ten čas kdy od té doby než se revidovali předtím, před těma lety, než tam byly od toho stolu hotový, jestli mi rozumíte, když se tam za tu dobu udělaly nějaký změny, pak přišly ty nový stížnosti, dřív tam nebyly žádný stížnosti, takže jsme třeba teďkon dávali dohromady stížnosti jak má mít formální stránku, kdo tam má bejt podepsanej, jestli tam má být razítko, a podobně. Prostě opravdu tyhle formální, ... formální stránka třeba jak má vypadat takže tohle jsme teďkon dávali dohromady.</p> <p>Hm.</p> <p>Odpověděla jsem na otázku? Takhle vlastně tu metodiku jakoby znovu vytváříme tím, že nějakým způsobem to bylo, i když třeba u těchletých stížností a připomínek, ty tam vůbec vlastně nebyly za celou dobu v tom zařízení a ani jediná stížnost řešená tímto způsobem, tak že teďkon jsme je dali dohromady, jak to má vypadat, podle toho se stížnosti nebo podněty zapisovaly a řešily.</p> <p>Hm.</p>	<p>16. SQ od stolu</p> <p>11. administrativa</p> <p>17. nové SQ</p>
<p>R5: Ehm, no tak metodiky jsem si přečetla, když... ..to se omlouvám, to (diktafon) má nějaký limit asi. Takže se snažím podle nich pracovat.</p>	<p>16. SQ od stolu, 28. nekompetentnost SPk 8. zmci neznají SQ, 14. nechce mluvit 31. postupuje dle metodik</p>
<p>R6: „ No jednou za 4 roky přichází kontrola, takže samozřejmě jsme pod dozorem. Máme operační manuál, podle kterého se řídíme. Pro nás je důležitý individuální plán, pokud to jde.</p>	<p>22. inspekce-problém 31. postupuje dle metodik, 32. IP</p>
<p>R7: Jako takhle. V pozici sociálního pracovníka na úřadě práce se nepodílím na žádných metodických věcech. V pozici, co jsem dělala dřív v neziskovce, tak samozřejmě, byly nějaký metodický pokyny. Upravovali jsme si nejenom standardy, ale navštěvovala jsem různé semináře a školení, aby opravdu ta kvalita odpovídala registrovaný sociální službě. Ale abych to dělala sama, tak to bohužel nemám žádný úplně zkušenosti.</p>	<p>2. nemají SQ, 21. neřešil SQ</p> <p>3a. průběžná revize SQ, 19. odborné vedení 31. postupuje dle metodik, 6. SQ dle praxe</p>
<p>R8: My třeba máme standardy dělaný na takový bázi, že nemáme standard číslo 1 a tam máme přímo vložený cíl a poslání, blablaba, ale máme odkazy, my máme standardy dělaný formou odkazu a většinu těch odkazů směřujeme na metodiku práce podle který se řídí pracovníci.</p>	<p>2. nemají SQ, 21. neřešil SQ 28. nekompetentnost SPk 31. postupuje dle metodik</p>
<p>R9: -</p>	<p>2. nemají SQ, 14. nechce mluvit</p>
<p>R10: Standardy se nějak napsali, a stále se aktualizují, protože každá inspekce na to má jiný názor. V podstatě tehdy, když se uvedli do praxe, tak jsme to nějak přijali a bohužel my se přizpůsobujeme jen po nějaké té inspekci</p>	<p>16. SQ od stolu, 3. revize SQ, 22. inspekce-problém, 18. zavádění do praxe, 3a. průběžná revize SQ</p>
<p>R11: „ U nás se na metodikách podílejí i klientky, protože takový některý základní věci, třeba i krizový situace vymýšlí oni sami. My se jich zeptáme, jak by tohle řešily a pak se jim to jednoduchým způsobem, jednoduchým jazykem, dá ta směrnice k dispozici, aby podle ní uměly vlastně reagovat. No a pak ty složitější směrnice už vytvářejí pracovníci.“</p>	<p>9. spolupráce v týmu, 20. zapojení všech 31. postupuje dle metodik 3a. průběžná revize SQ 6. SQ dle praxe</p>
<p>R12: No, myslím si, že v pohodě, v pohodě protože teoreticky teď ty naše standardy vznikly jako kdyby z praxe, že je popsána ta praxe, sem tam se dozvíme nějaký nový impuls nebo když máme provozní porady tak něco zase... Nebo je nový klient a zase je nová informace takže se to nějak zapracuje, takže si myslím, že ty naše standardy jsou obrazem té naší práce.</p>	<p>6. SQ dle praxe, 31. postupují dle metodik 3a. průběžná revize SQ, 9. spolupráce v týmu 33. spokojenost se SQ</p>

R13: To znamená, že každý zaměstnanec, kterého se ta metodika týká, je s ní seznámen oproti podpisu a měl by podle toho postupovat. Jeho nadřízený je povinen to kontrolovat.	34. zmci seznámeni s metodikami 31. postupuje dle metodik
Pracovala jste někdy přímo s těma standardama? R14: No, já jsem dělala už v domově pro seniory, ale tam se to, jak jsem odcházela, teprve začalo zavádět, takže až takové zkušenosti nemám. Ale co jentak, tak musí řídit těmi standardy. Vím, že kolegyně, co tam v domově jsou, že se na tom podílely. Vzájemně se informovali i v rámci těch ostravských domovů, že si takhle pomáhali.No, takže vím, že to tak funguje. Přece jenom my jsme tady na obci a máme terén a přece jenom s těmi domovy také hodně spolupracujeme, protože urgujeme umístění těch seniorů, kteří už nejsou schopni v domácím prostředí, takže ty sociální pracovnice skoro všechny známe z těch domovů a vycházíme si vstříc. Že my píšeme urgence a informujeme, kdo ten klient je, a nebo oni, když zas někoho hledají, tak se nás ptají, takže vzájemně si pomáháme, jak se dá.	13. nebyl zapojen, 2. nemají SQ 9. spolupráce v týmu
R15: Ono to totiž jako myslím, že v člověku v tísní docela jako podle těch standardů funguje, takže jak to realizujem ale, no. Tak se jako kontroluje prostě to, nebo nějak jako prostě myslím že občas prostě přečte standard, metodiky, který k tomu jsou a prostě říká se, jestli to děláme, nebo ne a prostě když se to tak neděje, tak ředitel tý pobočky má na starost, aby se to jako dělo. To myslím že tak jako nějak trochu funguje, ale není to systematický rozumně. Je to takový, že se to tak jako občas stane a jako občas si někdo vzpomene, jo, tohle bysme měli nějak jako začít řešit, to úplně neděláme, že individuální plány jsem měli teď jako takový téma, takže jsme to probírali na několika sezeních s ředitelem pobočky a jako prostě i s vedením člověka v tísní to jako řešilo, nebo v programu sociální integrace to jako řešili na poradách a nám potom se dávaly nějaký pokyny jak to potom prakticky realizovat. Tak jakoby takhle.	31. postupuje dle metodik 16. SQ od stolu 24. nejasnost SQ 3a. průběžná revize SQ 32.IP 9. spolupráce v týmu 19. odborné vedení
R16: Hm, dá se říci, že jsem se s tím také zatím ještě nesetkala.	21. neřešil SQ, 2. nemají SQ, 8. zmci neznají SQ,
R17: Ne. Nevím. Ale můžu vám, můžu vás odkázat na někoho, kdo by vám k tomu víc poví. Ale... Já nevím.	21. neřešil SQ, 2. nemají SQ, 8. zmci neznají SQ,
R18: Bysme Vám to řekli, ale nemáme, no, no.	2. nemají SQ
R19: A: No, jak jako metodiky. Prostě když postavíme tomu člověku kastrůlek za dveře, a on si ho tam vezme, tak jiný nepoužíváme. Nebo my nic v pečovatelské službě obdobně nevedeme vůbec.	2. nemají SQ, 28. nekompetentnost SPk, 21. neřešil SQ
R20: „ Samozřejmě ty standardy, to je živej organismus, kterej se neustále vyvíjí. Neustále ho doplňujeme a vždycky na něco přijdeme, co samozřejmě se osvědčilo v praxi. Ale to, co máme napsáno nebo dneska, to co my máme v dokumentaci, co máme ve standardech, tak to se samozřejmě realizuje i v té praxi. Jako i ten přístup ke klientovi, s každým individuální plán.“	3a. průběžná revize SQ 6. SQ dle praxe 18. zavádění do praxe 32. IP
R21: No, my míváme pravidlové porady, kde probíráme jednotlivá témata standardů. Důležitá je taky zpětná vazba k praxi. Jestli víte, co myslím. Prostě tvoříme, podle toho, jak vidíme, jaká je jako odezva. Musí se to pořád zlepšovat a vyvíjet.	9. spolupráce v týmu 6. SQ dle praxe, 35. kompetentnost SPk 33. spokojenost se SQ
R22: Musím říct, že velmi těžce, protože mám tu zkušenost, že je hodně změn a sou ty změny velmi rychlé. A nastavit ten proces tak abychom vždycky vyšli z té reálné praxe, nastavili jí nějakou změnu, zrealizovali jí, měli jí potom v té písemné podobě, tak to potřebuje nějaký čas, a mezitím se zase už změni nějaké podmínky, bud'	23. SQ komplikují SP 18. zavádění do praxe

<p>zvnějšku nebo uvnitř organizace a je potřeba ty metodiky znovu měnit a upravovat na základě těch potřeb střediska, takže je to velmi těžké z hlediska času, protože je těch změn velmi mnoho v dnešní době a těžko se pak na ně reaguje v té praxi aby byly i v té teorii dobře potom popsány.</p>	<p>11a. problémy s administrativou</p>
<p>R23: Hm, tak my máme svého metodika, kterej nám teda zpracovává... hm... přímo ty konkrétní metodiky standardů a funguje to u nás tak, že vlastně dřív byl teda metodik, kterej společně se všema pracovníkama vytvářel... hm... ty metodiky společně, ty standardy. Dneska už je to tak, že máme teda nového metodika, který to vytváří sám, ale vždycky nám všem pracovníkům rozpošle to, co on vytvořil a my se k tomu vyjádříme. My to nějakým způsobem opřipomínkujeme a potom když je potřeba, tak se třeba sejdeme společně a ještě nad tím hovoříme. A tento způsob se Vám zdá lepší? Určitě. Že máte teda možnost se vyjádřit k tomu, co vlastně budete mít... Jo. Rozhodně. Ono prakticky to bylo dost podobný jako dřív když se to dělalo když se ty standardy zaváděly, ale teďka... hm... tím jak to metodik vytváří sám a pak se k tomu vyjadřujeme, tak je to pro nás snadnější než nad tím strávit třeba tři dny v kuse a vymýšlet to doslovně.</p>	<p>5. SQ expert 9. spolupráce v týmu, 19. odborné vedení 16. SQ od stolu 34. zmnci seznámeni s metodikami 31. postupují dle metodik  33. spokojenost se SQ  15. SQ jako práce navíc 28. nekompetentnost SPK</p>
<p>R24: Máme vypracovaný standardy kvalit, máme to podle podmínek, který jsou tady na místní organizaci, tak na okresní organizaci. No a tam je třeba dodržovat ty základní věci, na které by potom mohla přijít inspekce, je to hlavně standard č. 6 z osobní asistence.</p>	<p>6. SQ dle praxe 44. obavy z inspekce</p>
<p>R25: My jsme registrovaná sociální služba, takže ty standardy musíme být. Naší zkušeností je, že je to pro nás takový živý dokument, není to takový, že by byly ty standardy vymyšlený a že by se s nima už nehýbalo, ale prostě se pořád nějak upravují podle toho, jak se to setkává s tou realitou, prostě se to pořád nějak upravuje. Nemáme to na starosti teda my pracovníci, ale naše vedení, máme na to vyložene metodiky, který vymýšlí nějaké centrální standardy a my, protože je nás víc, poboček v Český republice, tak si je upravujeme lokálně. Takže jsme do toho částečně zapojeni sami, ale ne, že bysme je vymýšleli, ale pak je upravujeme podle toho, s čím se setkáváme v terénu nebo v té praxi.</p>	<p>6. SQ dle praxe, 3a průběžná revize SQ 18. zavádění do praxe 19. odborné vedení, 5. SQ expert  9. spolupráce v týmu</p>

### Otázka č. 3: V jakém směru ovlivnily SQSS samotnou sociální práci, sociální práci jako disciplínu?

<p><b>R1:</b> Určitě sociální práci ukotvily, ukotvily vlastně činnost organizací, protože si myslím, že dřív ty organizace měly hodně jako široký záběr činností, který i třeba nespadal přímo do sociální oblasti a už se třeba křížil na poli sociální a zdravotní oblast. Takže jednak určitý jako vydefinování ty daný organizace v systému sociálních služeb. Určitě standardy si myslím, že jsou dobrý pro pravidla, nebo pravidla a metodiky, že jo, že mohou usnadnit vstup vlastně nových zaměstnanců do organizace, že se jim to prostě nebude složité předávat na poradách, nicméně pokud dokumenty budou dobře zpracovány, ať už principy nebo pracovní postupy, tak to usnadní vlastně přijímání třeba nového zaměstnance do organizace, když třeba s tou danou problematikou neměl před tím nic společného. Na druhou stranu trošičku svazující, protože si myslím, že ne vždy jde dělat stoprocentně sociální práce prostě podle</p>	<p>36. ukotvení SP 37. vydefinování org. 38. jasná pravidla</p>
--	---

<p>standardu, takže vždycky je tam do určitý míry taková ta volní složka toho danýho sociálního pracovníka. Můžou být nějakým způsobem i pro toho danýho pracovníka v té situaci svazující, že jo. Pak je otázka, co by bylo nejvhodnější, že jo, aby na to reagovaly i standardy nějakou další metodikou, nicméně jsou asi určitý okruhy jednání, který prostě nejdou si myslím, písemně v těch standardech vyjádřit, nebo podchytit.</p>	<p>23. SQ komplikují SP 24. nejasnost SQ 28. nekompetentnost SPk</p>
<p><b>R2:</b> ☺No, hm... já si myslím, že v něčem jakoby to může pomoci, ale v něčem ne zase. To je, to je všude stejný. Jako všechno má svoje pro a proti. A když, když bych měla říct, jakým směrem ovlivnily, když řeknu to pro, tak to znamená, že jsme se museli nad plno věcma jakoby zamyslet, co jsme dělali předtím třeba automaticky, a dalo se to na papír. Nebo se zjistilo, že nám třeba chybí něco, takže se to jakoby dopsalo nebo dořešilo, nebo se to začalo tím jakoby víc zajímat. Ale... Ale druhý dopad je i ten, že jakoby abysme měli v pořádku standardy, se bojíme, když přijde kontrola a ta jakoby za dva dny nepochopí, jak nám ta služba jakoby funguje, nebo jako to tady je, ale podívá se na standardy a řekne, tady to máte špatně napsané, tak, tak se bojím, že často se dělají papíry jako pro papíry. Takže to jakoby pak je i omezující a brzdicí.</p>	<p>41. plusy i mínusy 42. zamyslet se a zapsat postupy 43. pracovat na nedostatecích 55. začalo se mluvit o kvalitě SS 44. obavy z inspekce 11a problémy s administrativou 23. SQ komplikují SP</p>
<p><b>R3:</b> Nižak, vše zůstalo při starém. Většina údajů v SQSS již byla zpracována dříve jinou formou, například ve vnitřním řádu, tedy obdobnou formou. Takže to koresponduje se současnými SQSS, jen se upravila forma, ale obsah zůstal stejný.</p>	<p>12. zbytečnost SQ 46. změny formální 28. nekompetentnost SPk</p>
<p><b>R4:</b> Tak já určitě musím říct, že teď kon jak jsme začali zavádět ty standardy na tu novou službu, která vznikla,.. tak tam vlastně ehm, vznikla vlastně velká potřeba jakoby ty standardy popohnat, aby vlastně ty pracovníci věděli jak mají přesně v situaci reagovat a vlastně ty metodiky, který jsme měli připravený ehm, tak taky jsme je za pochodu přepracovávaly, protože samozřejmě ten chod nebo zavádění té nové služby do praxe zase přineslo spoustu nových věcí, které jsme,.. na které jsme nebyli připravení, že by mohli nastat, tak že jsem ráda, že se ty metodiky prostě neustále utváří, neustále se doplňují. Tak že právě takovej příklad jako že ehm, v jakým.., jak má ten pracovník postupovat, když se stane tahle a tahle věc, tak oni mají hodně usnadněnou práci. Protože předtím třeba ta metodika nebyla dotvořená nebo něco podobného, tak neustále byl pracovník na telefonu, co mám dělat, mě se stalo tohle a tohle a nevím, jak mám řešit. Takže když tady si tu metodiku přečtou, ví přesně, jak mají postupovat a komu mají volat a volat nemají. Hm.</p>	<p>17. nové SQ 34. zmci seznámení s metodikami 3a průběžná revize SQ 18. zavádění do praxe 31. postupuje dle metodik, 6. SQ dle praxe 47. SQ usnadňují SP 24. nejasnost SQ 34. zmci seznámení s metodikami 35. kompetentnost SPk</p>
<p><b>R5:</b> Ehm, tak standardy.. já si myslím, že do značné míry se to tam dělalo před tím než ty standardy nějakým způsobem sepsaly a ukotvily, ale že to má.., teď to má psaný řád podle toho teda jedeme a že ty standardy odpovídají tomu, jak ta služba funguje. Hm.</p>	<p>48. žádná změna 42. zamyslet se a zapsat postupy 6. SQ dle praxe, 28. nekompetentnost SPk</p>
<p><b>R6:</b> „ Standardy určitě nastavily laťku. Stanovily určitý pravidla, kterými se organizace řídí. Udávají určitý směr. Bohužel sebou přinesly velký administrativní zatížení. Hrozí nárůst byrokracie. Člověk je pořád v papírech. Pro</p>	<p>36. ukotvení SP, 49. sjednocení poskytování SS, 11a. problémy s administrativou</p>

nás jako i pro terénní službu je to dost komplikované, nemáme tolik času na klienty.“	23. SQ komplikují SP, 15. SQ jako práce navíc
<b>R7:</b> Určítej postup a popis tý práce usnadnilo potom vlastně aplikování v praxi. Takže dobrej popis standardu znamená dobře vykonanou sociální práci. A vlastně i ty chyby, který jsme dělali, protože jsme je dělali, samozřejmě, tak potom jsme mohli upravit ty standardy a čím lépe to bylo popsány, tak tím lépe jsme tu práci dělali dobře. Ale vždycky se něco našlo, co prostě tam nevyhovovalo a museli jsme to upravit.	47. SQ usnadňují SP 38. jasná pravidla 3a průběžná revize SQ 35. kompetentnost SPk
<b>R8:</b> Úplně nevím ..já v době když jsem nastupovala do sociálních služeb, tak už standardy jakoby běžely, takže nevím jak to bylo předtím každopádně si myslím, že to nějakým způsobem jakoby ujednocije tu organizuje nebo ujednocije celkově poskytování těch sociálních služeb, takže asi kladně to ovlivňuje...	7. nebyl při zavádění SQ 49. sjednocení poskytování SS 50. SQ přínos pro SP, 28. nekompetentnost SPk
<b>R9:</b> Z mého pohledu to, že když se setkávám s těmi poskytovateli, že jsou jasně vymezení... vím, že když půjdu do domu... tak vím, co tam mám čekat. Ta moje profese, pro mou profesi to mělo vliv větší, protože vím, že oni mají jistou klientelu, když já se setkám s občanem, který se mě zeptá, jestli bych náhodou nevěděl, kam by oni mohli jít s tím člověkem, tak já už vím, jaká je ta náplň té organizace a vím, že je tam mohu poslat. Rozšířilo to moje znalosti.	49. sjednocení poskytování SS 56. profesionalizace SP  35. kompetentnost SPk 52. rozšíření znalostí
<b>R10:</b> Že se častěji sociální pracovníci baví o inspekcích, (smích) a nespravedlnosti, která vzniká z inspekce. Nevím, jestli jí zkvalitnily, ale nevím no... (čte si to znovu) Asi jí dali jasný rámec. Na druhou stranu co ve standardech není uvedeno, jestli je to zakázáno? Dle mě je to nějaký ten rámec.	22. inspekce – problém, 44. obavy z inspekce 36. ukotvení SP, 24. nejasnost SQ 41. plusy i minusy
<b>R11:</b> „, Určítej jí vytáhly o dvě patra vejš. Jako když ta služba má pravidla a hranice, tak se poskytuje mnohem jednodušeji i pro ty pracovníky. Že nemusejí improvizovat.“	50. přínos pro SP, 38. jasná pravidla 47. usnadňují SP
<b>R12:</b> Svým způsobem daly pravidla, ale svým způsobem je to i velká zátěž. Ale jako ty pravidla jsou na místě a jsou potřeba. Zátěž vzhledem k administrativě. Protože něco máte, fakt, už za ty roky děláte automaticky a vy to teď musíte vnést na ten papír, protože když přijde kontrola, inspekce, tak oni neposuzují tu dobrou praxi, ale posuzují co je na papíře. A to je prostě pro tu službu ať se snaží být prostě sebelepší, je hodně těžké to přenést na ten papír, protože oni pak hodnotí slova.	38. jasná pravidla, 23. SQ komplikují SP 41. plusy i minusy, 11a. problémy s administ. 44. obavy z inspekce
<b>R13:</b> To je hodně těžká otázka, protože... Určítej svým způsobem ano. A na druhou stranu, jak už jsem říkal, protože si myslím, že je to suplování některých zákonných norem, tak je to zbytečné brždění. Takže na jednu stranu to má přínos a na druhou stranu si myslím, že to je zbytečné byrokratické papírování.	50. přínos pro SP, 41. plusy i minusy 12. zbytečnost SQ, 23 SQ komplikují SP 11a. problémy s administrativou
R14: -	14. nechce mluvit
<b>R15:</b> Jo, tak myslím, že zaměřilo ty sociální pracovníky na to, co jakoby je důležitý v tý práci, právě jako to zaměření vůbec na toho klienta, jako na toho člověka, kterej je v centru toho a musí z něj vycházet ty věci a neměly by bejt porušený jeho práva a nemělo by se dít to, že by se v rámci tý sociální práce, nebo tý práce s tím klientem, realizoval cíle těch pracovníků, ale těch klientů opravdu. Takže nějaká ochrana zájmu, nebo soukromí vlastně vůbec, prostě taková ochrana bezpečného prostoru toho klienta, zasahování tím sociálním pracovníkem jenom do tý míry, do který si ten klient přeje. Takže to si myslím, že hodně pomohl. Ta otázka je jak to ovlivnilo? <b>Ano, sociální práci jako disciplínu.</b> No, myslím že se fakt jakoby hodně lidí začalo zabývat prostě kvalitou vůbec ty poskytovaný služby, vlastně tím, jestli to jako dělaj dobře, nebo ne. Pak samozřejmě spoustu lidí jako se to	50. přínos pro SP 53. zaměření na klienta  54. ochrana práv klienta  55. začalo se mluvit o kvalitě SS

<p>nedotklo, ale těch kterejch se to dotklo, který to jako vzali v potaz, tak myslím, že to bylo pozitivní změna k tomu v tý větší profesionalizaci a lepší prostě poměřitelnosti toho, jak je kvalitní ta služba.</p>	<p>8. zaměstnanci neznají SQ 56. profesionalizace SP, 35. kompetentnost SPk, 57. měřitelnost kvality SS</p>
<p><b>R16:</b> No, já bych řekla, že jsme to na ten způsob už všechno dělali, takže si myslím, že nastanou změny, ale nebude to tak velký, velmi zásadní, protože jsme na této úrovni již trošku s klienty pracovali.</p>	<p>48. žádná změna 28. nekompetentnost SPk pozn. SPk si zřejmě myslí, že standardy se teprve budou zavádět!!!</p>
<p><b>R17:</b> No, myslím si, že, e, že v pozitivním. Že určitě byly, byly přínosem... To v každém případě...</p>	<p>50. přínos pro SP, 14. nechce mluvit, 28. nekompetentnost SPk</p>
<p><b>R18:</b> No já vám řeknu... nemáme s tím nějak zkušenosti. Tak nemůžem nijak posoudit.</p>	<p>2. nemají SQ,</p>
<p><b>R19:</b> A: Nevím, já nevím, jak to ovlivnilo na X Já jsem na X (jedna služba pro handicapované v okolí již zmiňovaná v rozhovoru) byla jednou v parku. Máš s tím nějaký zkušenosti? B: Já osobně si o tom myslím to. Já tam chodím docela často. Tomu X, e, prostě... prospělo především to, že jim byla daná volnost a finance. A, to byste musela prostě vidět, jak to tam vypadalo. Tam prostě byla zvýšená medikace za účelem utišení určitých problémů zdravotních tak, že ty kluci tam byli doslova sfetovaný, když to takhle řeknu slušně. Takže se o ně zas tak moc starat nemuselo. Něco se utlumit nedalo, takže to bylo v klecích. A tak dále a tak dále a tak dále. Personál nebyl dostatečně proškolený, podle mého názoru, a neuměl se chovat k těm klientům. Teď se to kontroluje na základě toho, a prostě ta kontrola tam je, ta kontrola tam je z mnoha stran, nejenom ze standardů, prostě tam tohle to je očividně lepší. A: Já myslím, že tam na X pracuje dobře, ne tam? A on ten šéf, ten B., on tím žije, ne? B: Je to lepší. On tím asi opravdu žije. Snaží se o to, aby se všechno dodržovalo, autoritu určitě tam má a i vedoucí, který tam pracuje, to je prostě úžasný, to, se o to staraj. Hypoteapie, canisterapie, maj tam, to tam maj dokonce i lamu myslím. Prostě arboretum. Ta oni prostě pracují tak, jak potřebují, motivují je k tomu, nenutí je k ničemu, oni prostě jdou a... Jo, maj, samozřejmě maj s tím svým postižením maj hodně velký i výchovný problémy, ale... ty klece tam nejsou, e. Jsou tam v podstatě zaměstnanci, jsou tak i chlapi, prostě ty ženský nezvednou ty těžký klienty, takže. Tam, tam je prostě vidět, že tam se pracuje na tom. Ale já nevím. Když se podíváte třeba jsou tady stejný ústavy, myslím si, i v rámci kraje by se našly další dva nebo tři, který by neměli zas takovou kvalitu a mají taky ty standardy. Je to o lidech, ne o uspořádání. Myslím si, že i v rámci kraje by se našly, bychom našly takový domovy, kde to nefunguje až takhle na první pohled ani na desátý pohled. A není to o standardech, ale o kvalitě těch lidí. A: Já vám řeknu jenom jednu větu. Já mám kamarádku, ta dělá něco podobného v S, má jakoby hospodu, který postižený, mentálně i trošku tělesně obsluhují, má tam i dílny, všecko. Přешli na standardy, neprošla, měla je špatně, vzápětí na to byla vyhodnocena jako nejlepší sociální služba v kraji, protože to, to to má úplně úžasný. Tam choděj třeba i na.. B: Neměla čas dělat standardy a zabývala se prací s klienty. A. třeba přišli, jednou za tejdén přijde nějaká význačná osoba jim tam na večeri. Přijdou tam herci, choděj tam</p>	<p>2. nemají SQ, 50. přínos pro SS (volnost, finance)  58. nové metody práce 52. rozšíření znalostí  59. kontrola, 47. SQ usnadňují SP  56. profesionalizace SP, 53. zaměření na klienta 49. sjednocení poskytování SS  54. ochrana práv klienta 43. pracovat na nedostatecích 57. měřitelnost kvality SS 55. začalo se mluvit o kvalitě SS  60. je to o lidech  22. inspekce – problém  23. SQ komplikují SP, 15. SQ jako práce navíc</p>



<p>zpěváci, vona, vona je úžasně, spoustu známejch má, přijde jim tam hejtman a takový. No, úplně úžasný, ale prostě neměla to vypracovaný na papíře a neprošla, no.  B: Je to, je to prostě osobnost, je to o osobnosti, téměř už i o schopnosti podnikat.  A: Další povídání o předchozí službě. To je to, co ty lidi baví a ne mít to někde napsaný. Že jo.  B: To je tak.</p>	<p>11a. problémy s administrativou</p>
<p><b>R20:</b> „Hlavně, myslím si, že dobrá věc, která nastala je individuální plánování, ikdyž je špatně pochopeno, z mé zkušenosti. Ty český povahy, že musíme být papežtější než papež. Vsunula se do toho i obrovským způsobem komerční, sféra počítačový programy. Pochopili to lidi občas si myslím špatně, přitom je to takový nástroj, jak s tím člověkem efektivně pracovat. Co si myslí, že je hodně špatnýho na standardech, tak to je neuvěřitelný nárůst zase byrokracie. To je katastrofa. Opravdu došlo k velkému odosobnění. Tím, že jsou zahlceny papírama, nemaj zase čas úplně pracovat s tím klientem.“</p>	<p>32a. IP špatně pochopeno  50. přínos pro SP  53. zaměření na klienta, 35. kompetentnost SPk,  11a problémy s administrativou  23. SQ komplikují SP</p>
<p><b>R21:</b> Určitě jí ovlivnily. Takový mínus je, že došlo ke zvýšení administrativy. Zároveň je, ale i lepší orientace. Lépe se orientujeme my i klienti v těch službách. Přineslo to určitý standart, toho, co máme my nabídnout a ti klienti můžou očekávat.</p>	<p>41. plusy i mínusy, 11a. problémy s admin.  50. přínos pro SP, 49. sjednocení poskytování SS,  57. měřitelnost kvality SS</p>
<p><b>R22:</b> Já si myslím, že hodně. Já jsem zastánce SQ, jsem ráda že jsou, protože je příležitost o těch věcech přemýšlet a nutí nás to k tomu jako pracovníky, celý tým vlastně. A ovlivňuje to tu kvalitu, každopádně. Člověk má takovou jako větší i povinnost samozřejmě se těma věcma zabývat, ale je i tak daná jasná struktura, které se člověk má držet. A rozhodně ovlivnila, ale v dobré míře si myslím. Když odhlédnu od toho času a kolik člověk investuje té energie a případného vzdělávání se, tak pořad je to dobře, protože ta kvalita se tím zvýší, určitě.</p>	<p>50. přínos pro SP  56. profesionalizace SP, 52. rozšíření znalostí, 9. spolupráce v týmu, 38. jasná pravidla  55. začalo se mluvit o kvalitě SS  35. kompetentnost SPk  56. profesionalizace SP</p>
<p><b>R23:</b> Tak já si... hm... myslím... hm... že v jistým smyslu to je pozitivní ovlivnění... hm... a to proto, že v těch standardech je určitej návod... hm... jak třeba konkrétní situaci řešit, tudíž sociální pracovníci, aspoň v naší organizace to mají usnadněný, že můžeme opravdu do toho nahlédnou když si nevíme rady (zakašláni) a snažíme se tam koncipovat všechny možný situace, které mohou nastat, tudíž... hm... je to taková, takový návod no. Takový recept.</p>	<p>50. přínos pro SP  38. jasná pravidla, 47. SQ usnadňují SP  52. rozšíření znalostí</p>
<p><b>R24:</b> Komplikovanější to to mají ústavy, domovy pro seniory a pečovatelská služba. My se snažíme dodržovat pravidla, která z toho vyplývají. Takže standardy jsou důležitý, ale obměna je v těch standardech taky důležitá. Bohužel se některý věci v těch standardech pro tu organizaci nehod, ale musí se dodržovat. My máme vypracovaný sví postupy, aby to odpovídalo statistice – kolik máme klientů, rozdělení na muže a ženy, nevím proč to je, no papírová válka.</p>	<p>31. postupují dle metodik, 3a. průběžná revize SQ, 23. SQ komplikují SP, 12. zbytečnost SQ  28. nekompetentnost SPk  11a. problémy s administrativou</p>
<p><b>R25:</b> No, určitě jsou důležitý pro nějakou kontrolu té práce, že vlastně může vůbec nějaká ta inspekce kontrolovat sociální službu a je to vlastně ochrana i pro toho uživatele, že ví co může čekat, nebo i ten jeden standard, že si může vlastně podat i stížnost je hrozně důležitý i ta zpětná vazba pro tu organizaci, jestli něco nedělá špatně, že má co zlepšovat, protože je důležitý pro zachování ty kvality služby.</p>	<p>59. kontrola  54. ochrana práv klienta, 53. zaměření na klienta,  56. profesionalizace SP  61. zkvalitnění služeb, 35. kompetentnost SPk</p>

Otázka č. 4: Proč si myslíte, že SQSS vznikly?

<p><b>R1:</b> Jednak vlastně ke zkvalitnění služeb celkově, možná že i vydefinování dobrých a špatných vlastně organizací. Myslím si, že tam v zásadě, co si myslím, tak ty standardy tak nejsou třeba primárně až zas tak důležitý. No, důležitý, to se říct nedá. Zejména hodně důležitý pro organizace nebo sociální služby, to jsou prostě osobní asistence, pečovatelské služby, kdy je to opravdu jakoby prakticky pomáhající takže tam si myslím, že zejména může docházet ke střetu zájmů, nebo do určitý míry k nějaký samovůli, že jo, tý organizace, která si bude prostě nastavovat pravidla podle svého, která nejsou prostě košer. My se setkáváme s tím, že zejména klienti řeší porušování stoosmičky a pětset pětky, k osobní asistenci ať už třeba různých úkonů, které ta daná organizace prostě nechce zajistit, nebo překračování limitů, nebo sazeb za osobní asistenci, že si tam prostě poskytovatelé do toho dávají i věci, který podle standardů prostě nemůžou. Takže zejména si myslím, že se jedná o nějaký ukočirování sociálních služeb, které jsou, které nejsou bezplatné. Tedy zejména osobní asistence, pečovatelská služba.</p>	<p>61. zkvalitnění služeb, 37. vydefinování organizace</p> <p>38. jasná pravidla</p> <p>59. kontrola</p>
<p><b>R2:</b> Přišel někdo osvícený a ☺. Ne, e, já si myslím, že vznikly z toho důvodu, aby, aby nastavily nějakou kvalitu jako v sociálních službách, no. Aby se udělala taková nějaká revize, aby se daly do kupy věci, který se věděly, že prostě v pořádku nejsou, no. Že to třeba někde nefunguje...</p>	<p>61. zkvalitnění služeb, 62. sjednocení kvality</p> <p>38. jasná pravidla</p> <p>43. pracovat na nedostatecích</p>
<p><b>R3:</b> Aby se ujednotily vztahy, vzniklo jakési minimum kvalit, které budou organizace závazně udržovat na nejméně stejné úrovni. Dále v tom vidím postupné sjednocování poskytovaných služeb, avšak ve smyslu určité záruky pro klienty, že jakékoliv zařízení bude poskytovat kvalitní služby, bez rozdílu místa, kde o tyto služby bude žádáno.</p>	<p>62. sjednocení kvality 49. sjednocení poskytování SS</p>
<p><b>R4:</b> Hm... , myslím si, že vznikly proto, protože vlastně ta sociální práce, je takovej zvláště vyhraněn prostor pro ehm, že to je takovej obor prostě neměl vlastně daný nějaký standardy, právě proto byly vytvořeny, tak aby všechno co je třeba bylo naplnění, ať už v tý organizaci nebo i ve vztahu ke klientům, aby naplnění bylo. Ehm.</p>	<p>50. přínos pro SP</p> <p>49. sjednocení poskytování SS, 38. jasná pravidla</p> <p>50. přínos pro SP</p>
<p><b>R5:</b> Ehm, ... no asi protože bylo potřeba dát nějaký rámec tomu, jak by měla vypadat dobrá sociální služba. Hm.</p>	<p>49. sjednocení poskytování SS</p> <p>14. nechce mluvit</p>
<p><b>R6:</b> „ Tak jak jsem říkal, stanovily určitý pravidla, závazná pro každou organizaci. Samozřejmě si je jakoby šijeme na míru, ale celkově se sociální služby vyprofilovaly. Každá organizace má teď jasnou cílovou skupinu. Každýmu se dostane nějaký přibližnej standart, ať jde tam, či onam.“</p>	<p>38. jasná pravidla</p> <p>37. vydefinování organizace</p> <p>49. sjednocení poskytování SS</p>
<p><b>R7:</b> No, samozřejmě aby ta práce odpovídala kvalitě, aby se nerozhodovalo jen pokus, omyl. Aby to bylo nějak jako ukočirované, aby opravdu ta práce směřovala vždycky k nějakýmu cíli a aby se nerozvinula úplně někam jinam. Trošku nějaký ten směr, možná, nevím.</p>	<p>62. sjednocení kvality</p> <p>56. profesionalizace SP</p> <p>36. ukotvení SP</p>
<p><b>R8:</b> Právě kvůli tomu sjednocení těch sociálních služeb.</p>	<p>49. sjednocení poskytování SS, 14. nechce mluvit</p>
<p><b>R9:</b> To byla podle mě dobrá věc, protože to se setkávám s poskytovateli sociálních služeb, například s domovy pro seniory, pro postižené... zvýšila se úroveň těch zařízení a dalo jim to jistý řád. Někdo jim už definoval... co by se tam mělo řešit, někdo to prostě definoval a snažil se to dát do určitých norem a tak by to mělo být a mělo by to tak fungovat.</p>	<p>50. přínos pro SP</p> <p>61. zkvalitnění služeb, 38. jasná pravidla</p> <p>56. profesionalizace SP</p> <p>37. vydefinování organizace</p>
<p><b>R10:</b> Já si myslím, že je to trošku to škatulkování. Ale nevnímáme to úplně negativně, já si myslím, že nám</p>	<p>47. usnadňují SP</p>

<p>v mnoha věcech ujasnili práci, dali nám nějaký směr a to je důvod proč vznikly, aby každá ta organizace měla stejně sjednané podmínky.</p>	<p>38. jasná pravidla, 49. sjednocení poskytování SS, 62. sjednocení kvality</p>
<p><b>R11:</b> No určitě jsou to pravidla, jsou to pravidla hry. Chápu, že každé azylovej dům v republice bude jinej, ale stejně je tam daných třeba 15 těch kapitol, který musí odpovídat. Všichni se tomu musí přizpůsobit. Musí řešit individuální plány, musí řešit personální zajištění. Prostě postavit to každé podle svého.“</p>	<p>38. jasná pravidla 49. sjednocení poskytování SS 50. přínos pro SP</p>
<p><b>R12:</b> No, už jsem o tom mluvila, určitě daly těm sociálním službám nějaký rámec, takže to je jenom dobře.</p>	<p>65. rámec SP 50. přínos pro SP</p>
<p><b>R13:</b> Ech... Standardy kvality? Určitá kvalita musí být vždy odvedena, jo, nějaké práce. Ale myslím si, že ty standardy kvality měly být spíše na dané jednotlivé zařízení, jo. Třeba když vypíchnu institut individuálního plánování v domově pro seniory si myslím, že je dost velký nesmysl, protože člověk, který je v podstatě nemohoucí, tak potřebuje pomoc. On potřebuje, aby mu byly naplněny základní lidské potřeby. To znamená, aby bylo o něho postaráno, aby měl jistý pocit bezpečí, aby měl pocit, že se o něj někdo zajímá a není to jen „něco jakoby, rádoby“. To znamená, aby měl nějaké zázemí. A to si myslím, že se v těch domovech děje. A takové to individuální plánování – někteří uživatelé samozřejmě jsou pro to, ale plno se jich brání. Plno se jich brání tomu, aby se o nich zaznamenávalo, jaký život žili doposud, jo, že nechtějí se otevírat, jo. Tak myslím si, že to individuální plánování se hodí spíš pro mladší generace, jo, třeba – já nevím – v dětských domovech, jo, co by ten člověk chtěl do budoucna, jaké by měl mít povolání. Kdežto na tom sklonku života ten člověk je rád, když má skutečně naplněné ty základní životní potřeby a je s ním pracováno v pro něho přijatelné míře, protože každý má tu míru přijatelnost – jak bych to řekl – jinou. Takže to je třeba konkrétně tady tento postřeh z individuálního plánování. Je to – řekl bych ještě takový dovětek – je to i pro ty zaměstnance stresující, protože pracovník v sociálních službách – vzdělání pracovníka v sociálních službách, to znamená toho, který poskytuje přímou péči je pouze tříměsíční kurz, který dle mého názoru... Jsou na tu funkci a na tu funkci, co by měl znát, toho klíčového pracovníka – nebo jak, každý ten domov, my to máme klíčového pracovníka – jsou kladené dost velké nároky a když si vezmete, že to může vykonávat člověk, který má základní vzdělání a pouze tříměsíční kurz, tak po tom člověku nemůžete chtít nějaké výkony. A to se odráží na všem. On kolem toho člověka udělá, udělá to dobře, je na něj milý, vyjde mu vstříc, ale chtít to po něm hodit na papír, to je někdy nadlidský výkon. A i když má přesně stanovené úkoly, není toho kolikrát schopen.</p>	<p>23. SQ komplikují SP  32a. IP špatně pochopeno  32a. IP špatně pochopeno  23. SQ komplikují SP  11a problémy s administrativou</p>
<p><b>R14:</b> No, aby byla nějaká norma v tom domově, jo si myslí, že aby bylo dané nějaké rozpětí, jo, v čem se ten klient může pohybovat, ten pracovník, jaké má plusy, mínusy. No a tak si myslím, že aby se tím mohli řídit – i ti uživatelé, i sociální pracovníci, zaměstnanci nebo i ti zájemci o službu, že? Ti vlastně taky, když by si vybírali ten domov nebo něco, tak si myslím, že mají možnost nahlédnout do těch standardů a vidět, jak to má ten domov nastavené.</p>	<p>65. rámec SP, 38. jasná pravidla 47. SQ usnadňují SP 56. profesionalizace SP, 53. zaměření na klienta 57. měřitelnost kvality SS</p>
<p><b>R15:</b> No právě proto. že je to nějaký vztah, kterej je trošku jakoby nerovnej v tom, že ten sociální pracovník je profesionál, ten klient je někdo, kdo přichází s žádostí o pomoc, že jo A ten nerovnej vztah musí být nějakým způsobem ošetřenej tak, aby ten SPK toho nezneužíval, že má takhle jakoby navrch, takže tak.</p>	<p>54. ochrana práv klienta 59. kontrola, 56. profesionalizace SP</p>

<p><b>R16:</b> Aby se utvořil celek v republice, aby se nějak ujednotil. Aby se ujednotila práce OSPODů na jednotlivých městských částech a na úřadech s rozšířenou působností.</p>	<p>49. sjednocení poskytování SS 62. sjednocení kvality</p>
<p><b>R17:</b> No tak, e, v každém případě asi aby sjednotili, e, tady ty, ty postupy. A, e, aby taky daly do rukou sociálním pracovníkům nějaké možnosti. Já to tak vidím, že dostali nějaké možnosti těmito standardy. Protože oni třeba, příklad tady náš OSPOD, e, dokud nebyly přímo v zákoně, tak jakoby ten pohled byl takový jak, já nevím jak bych vám to vylíčila, takový jako budou, nebudou, co bude, jo. Jakmile se to objeví v zákoně a je to nějak nastaveno, tak už to budou – nebudou jaksi není až takové.</p>	<p>38. jasná pravidla 58. nové metody práce, 56. profesionalizace SP 61. zkvalitnění služeb 59. kontrola</p>
<p><b>R18:</b> Já vůbec nevím. Já vám třeba řeknu, tohle papírování, pro samý papírování pak nemají čas. Na všechno zápis ??? sedět u počítače a vždycky když se něco kolek těch lidí dělá, když ??? Což takhle dřív bylo nastavený. Já vím, že tak k tomu maj nějaký školení. Že je tam někdo, kdo se tím tam nějak zabývá. Tak je tam tak nějak směřoval, jak je mají tvořit. Ale taky jako v tom nevidím ten smysl.</p>	<p>11a. problémy s administrativou 23. SQ komplikují SP, 15. SQ jako práce navíc 19. odborné vedení, 12. zbytečnost SQ 28. nekompetentnost SPK</p>
<p><b>R19:</b> A: Že to přivezla nějaká paní z Anglie, kde se jí to strašně líbilo a ... J. nebo jak se jmenovala. Já to jméno nesnáším. Tak nějak to... Že se jí to strašně líbilo a zavedla to tady i u nás. Tak nějak to bylo. B: Hm, jenže kde je Anglie, a kde jsme my. A: Ale jak jsme se bavily, tak možná když do toho ústavu nastoupí na X nová síla, oni jí ty standadry daj, ona si je trošku přečte, tak ví, co se tam dělá, malinko o tom něco ví, budiž, tam bycho to možná brala, no. B: Bereme to ve velkokapacitních. Oni si ustanoví sociálního pracovníka, kterej se tím může zabývat, kterej to kontroluje, ale tady u těch malejch, když nemaj ani dostatek lidí na to, aby s tím klientem dělali, tak jak mají mít ještě čas na to, aby psali takovýhle elaboráty. Podle mýho, na ten X, to přece nedává smysl.</p>	<p>38. jasná pravidla, 52. rozšíření znalostí  15. SQ jako práce navíc 11a. problémy s administrativou 12. zbytečnost SQ</p>
<p><b>R20:</b> „ No tak to je snad logický. Potřebovalo se nějakým způsobem, tedy tím, že jsou to registrované služby, jsou to dotované služby, což znamená, že jsou zastřešeny státem a samozřejmě se musí nabízet s určitým základním standardem. Proto vznikly pro všechny poskytovatele sociálních služeb. Aby člověk, když přijde, aby dostal tu službu jakoby na nějaký úrovni. Celková profesionalizace.“</p>	<p>62. sjednocení kvality 57. měřitelnost kvality SS 56. profesionalizace SP</p>
<p><b>R21:</b> Tak to je naprosto jasné. K zprůhlednění činnosti jednotlivých služeb. Bylo nutné vytvořit určitá pravidla. Jako už jsem říkala, to všechno vede k lepší orientaci, jak pracovníků, tak právě veřejnosti.</p>	<p>59. kontrola, 38. jasná pravidla 49. sjednocení poskytování SS</p>
<p><b>R22:</b> Já si myslím, že právě proto, aby se ta kvalita nějakým způsobem nastavila, sjednotila, protože tím, že není ani ten profes. ani není to profesní zakotvení sociální práce a vůbec ta definice sociální práce jako takové, tak toto je aspoň nějaká osnova, které se musíme držet a dodržujeme alespoň nějaký základ SQ.</p>	<p>62. sjednocení kvality 56. profesionalizace SP, 50. přínos pro SP 36. ukotvení SP, 38. jasná pravidla</p>
<p><b>R23:</b> Hm, tak asi s dobrým záměrem (smích), aby asi ty sociální pracovníci to měli usnadněné, usnadněnou tu práci (zakašláni), i když samozřejmě tím, že vznikly se zase se vytvořila jakási administrativní práce navíc (smích), takže i když je to usnadnění, tak je to vlastně i znesnadněný. (smích)</p>	<p>50. přínos pro SP 47. SQ usnadňují SP 11a. problémy s admin., 41. plusy i mínusy</p>
<p><b>R24:</b> Tak já si myslím, aby to bylo jednotný u všech organizací. Já si myslím, že je to více méně zpolitizovaný, aby měli přehled, ať přijde ta inspekce kamkoliv do organizace, tak má určitej směr na kterej se zaměřuje. Víte pro mě je to taky nesmyslnost, na ty inspekce by měli chodit lidi, kteří v tom oboru jsou znalí a kteří vědí, co od které té</p>	<p>49. sjednocení poskytování SS 23. SQ komplikují SP 22. inspekce - problém</p>

organizace mohou očekávat, protože každá organizace má jiný systém jak v náštěvnosti klientů tak v tom předkládání těch věcí pro klienty, takže v tom je taky zakopanej pes.	44. obavy z inspekce
<b>R25:</b> No, myslím, že vznikly proto, aby došlo alespoň trochu k sjednocení úrovně poskytovaných služeb, k ochraně klientů a k částečnému zvýšení kvality poskytovaných služeb.	49. sjednocení poskytování SS, 62. sjednocení kvality, 54. ochrana práv klienta, 61. zkvalitnění služeb