

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Katedra praktické teologie

Bakalářská práce

**VÝZNAM STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
ve společnosti Ledax o.p.s.**

Vedoucí práce: Mgr. Michal Opatrný, Dr. theol.

Autor práce: Drahomíra Lencová

Studijní obor: Sociální a charitativní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Ročník: III.

2013

Prohlašuji, že svoji bakalářskou 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 bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě (v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Teologickou fakultou) elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/198 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.

V Českých Budějovicích dne 20.3.2013

Drahomíra Lencová

Velice děkuji svému vedoucímu práce panu Mgr. Michalu Opatrnému, Dr. theol. za jeho vstřícný přístup, hodnotné rady, připomínky a metodické vedení při vypracování mé bakalářské práce. Dále děkuji svým kolegům společnosti Ledax o.p.s. za podporu a spolupráci.

OBSAH

Úvod	5
1. Sociální služby	7
1.1 Definice sociální služby	7
1.2 Kvalita v sociálních službách	9
1.3 Kontrola kvality a význam standardů kvality sociálních služeb	10
2. Standardy kvality sociálních služeb	13
2.1 Procedurální standardy kvality sociálních služeb	14
2.2 Personální standardy kvality sociálních služeb	20
2.3 Provozní standardy kvality sociálních služeb	23
3. Standardy kvality sociálních služeb v praxi	27
3.1 Osobnostní předpoklady zaměstnanců sociálních služeb	27
3.2 Standardy kvality sociálních služeb z pohledu vedení organizace.....	29
3.3 Tvorba standardů kvality řízená metodikem	30
4. Metodologie průzkumného šetření	35
4.1 Formulace problému v průzkumném šetření a analýza teoretického pole ..	35
4.2 Cíl průzkumného šetření a hypotéza	35
4.3 Metoda průzkumného šetření	37
4.4 Informace (údaje) o respondentech	38
4.5 Zpracování a postup při interpretaci	38
5. Výstupy ze šetření	39
5.1. Vnímání standardů kvality zaměstnanci v přímé práci	39
5.2 Vnímání standardů kvality z pohledu vedení organizace	43
5.3 Aktivita zaměstnanců při zavádění a následné revizi standardů kvality	45
5.4 Problematické situace v praxi	48
5.5 Osobnost zaměstnance v sociálních službách	50
6. Diskuze	55
7. Závěr	57
8. Seznam použitých zdrojů	59
9. Seznam příloh	63
9.1 Dotazník	63
9.2 Informace o společnosti Ledax o.p.s.	67
10 Abstrakt	68
11 Abstract	69

Úvod

V průběhu života se často setkáváme se slovem kvalita. Slýcháme a učíme se vnímat co je kvalitní už od svých rodičů v dětství, později od svých učitelů, pak i zaměstnavatelů. Kvalita se vztahuje na různé oblasti našeho života – jídlo, koníčky, znalosti, práce atd. Kvalita tak v našem životě může hrát velmi důležitou roli.

Každá organizace sociální služby by měla mít stanovena vnitřní pravidla, která vypovídají o určité kvalitě (např. etický kodex, pravidlo přijímání darů), hájí práva uživatelů, pracovníků, udávají směr služby. V sociální sféře byly pro měření kvality zavedeny Standardy kvality sociálních služeb, které jsou zakotveny v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Standardy kvality sociálních služeb je tak obsáhlé téma, že by bylo velmi obtížné věnovat se jednotlivým standardům a jejich vlivu na kvalitu individuálně. Vzhledem k mé pracovní pozici metodika standardů kvality ve společnosti Ledax o.p.s. jsem se ve své práci zaměřila na obecný význam standardů kvality a to z pohledu zaměstnanců. Ve své práci chci upozornit na význam standardů kvality, jejich účel a využití v poskytovaných sociálních službách. Standardy kvality mají sloužit k zlepšení úrovně kvality poskytované služby. Ke zkvalitnění může dojít tehdy, jestliže si zaměstnanci uvědomí svá práva a povinnosti vyplývající z těchto standardů, zároveň si uvědomí práva a povinnosti uživatelů služeb. *Cílem mé práce je zjistit: zda jsou standardy kvality z pohledu zaměstnanců v sociálních službách přínosem pro ně samotné a zda dochází díky jejich zavedení v organizaci ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.*

Má bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část a sestává se z pěti kapitol. V první kapitole popisují definici sociální služby, kvality v sociálních službách, kontrolu kvality a význam standardů kvality sociálních služeb. Druhá kapitola se věnuje standardům kvality sociálních služeb, jejich dělení a obecnému popisu. Třetí kapitola popisuje standardy kvality sociálních služeb v praxi, zaměřuje se na osobnostní předpoklady zaměstnanců, jak se na standardy kvality pohlíží z vedení organizace, jak probíhá tvorba standardů kvality v organizaci. Čtvrtá kapitola je věnována metodologii, kde jsem stanovila hypotézu a hlavní otázky mého šetření. V poslední páté

kapitole se věnuji výstupům z šetření, kdy zjišťuji význam standardů kvality z pohledu zaměstnanců.

Hlavním zdrojem literatury pro mě byly sborníky, manuály Ministerstva práce a sociálních věcí (např. příručka pro uživatele, průvodce, manuál pro metodiky, apod.). V teoretické části práce se budu také opírat o mé zkušenosti metodika standardů kvality, které jsem získala při práci se zaměstnanci pečovatelské služby a osobní asistence během zavádění standardů kvality do praxe.

V praktické části jsem prováděla výzkumné šetření, jako metodu pro jeho vypracování jsem použila standardizovaný dotazník věnovaný zaměstnancům společnosti Ledax o.p.s.

1. Sociální služby

Přijetím zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, došlo k velkým změnám. Zákon definuje pojem sociální služba a vymezuje jednotlivé druhy těchto služeb. Hlavním posláním tohoto zákona je ochrana práv a oprávněných zájmů osob v nepříznivé situaci (např. vlivem věku, zdravotního postižení). Tento zákon má garantovat pomoc a podporu těmto lidem a zachovat jejich důstojnost, individuální potřeby, posilovat schopnost začleňování.¹

Zákon o sociálních službách mimo standardů kvality přinesl ještě jiné koncepční změny, jako příspěvek na péči, kategorizaci sociálních služeb, smluvní princip mezi poskytovateli a uživateli, registraci poskytovatelů a předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka.²

1.1. Definice sociální služby

Pokud bychom měli vytvořit definici sociálních služeb, musíme si nejprve vyjasnit cílovou skupinu jejich uživatelů. Každý z nás se někdy během života může dostat do obtížné situace, kterou už nedokáže vyřešit sám bez pomoci někoho druhého. Taková situace může být krátkodobá nebo trvalá. Snahou sociálních služeb je pomoci lidem z jejich nepříznivého, obtížného stavu. Můžeme tedy říci, že sociální služby jsou služby, které mají za cíl pomoci lidem udržet nebo znovu získat takovou úroveň života, jakou považuje daná společnost za přiměřenou a dostačující.³

Sociální služby se poskytují ve formě pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytové služby jsou spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními službami se rozumí takové, za kterými osoba dochází, je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb, součástí služby není ubytování. Terénními službami chápeme služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.⁴

¹ Srov. VARVÁŘOVSKÁ, P. Význam neziskových organizací v oblasti sociálních služeb. *Kontakt*. 2008, č.8, s. 86.

² Srov. MATOUŠEK, O. a kol. 2007. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, s. 184.

³ Srov. FABREOVÁ, C., *Ústavní zakotvení sociálních práv*. Praha: Filosofia, 2004, s. 25.

⁴ Srov. Zákon 108/2006Sb., o sociálních službách, v platném znění. §33.

Existuje sedm principů, které tvoří základ sociálních služeb:⁵

- a) nezávislost a autonomie pro uživatele,
- b) začlenění a integrace,
- c) respektování potřeb,
- d) služba je určována individuálními potřebami uživatele,
- e) partnerství,
- f) kvalita,
- g) rovnost.

Sociální služba má být dostupná (z hlediska území, informační dostupnosti a z hlediska ekonomického), dále efektivní (má vyhovovat člověku nikoli systému), kvalitní, bezpečná (neomezuje práva a zájmy osob) a v neposlední řadě hospodárná (výdaje pokrývají v maximální míře objektivizovaný rozsah potřeb).⁶

Poskytovatelé, kteří jsou oprávněni poskytovat za podmínek stanovených zákonem o sociálních službách sociální služby, jsou:⁷

- a) územní samosprávné celky (obce a kraje) a jimi zřizované právnické osoby,
- b) další právnické osoby,
- c) fyzické osoby,
- d) ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

Součástí sociálních služeb je i bezplatné sociální poradenství. *„Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení. Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.“*⁸

⁵ Srov. MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách*. MPSV, Praha 2003, s. 9.

⁶ Srov. MPSV. *Důvodná zpráva k návrhu zákona o sociálních službách*. MPSV, Praha 2005, s. 46.

⁷ Srov. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, s. 65 – 66.

⁸ MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, s. 39.

Pro uživatele sociálních služeb a jejich blízké je důležitý prvek důvěry ve služby, které budou přijímat, a také v zařízení, které bude službu poskytovat. Proto musí být poskytovatelé schopni posoudit, zda jsou jimi nabízené služby v souladu se standardy kvality sociální péče vytvořenými v jejich zařízení a zda umožňují pracovníkům zlepšovat péči o potřebné. Dalším úkolem poskytovatele je včasné odhalit oblasti problémů, působit na ně a omezit výskyt konfliktů mezi personálem a uživateli.⁹

Veškeré pomáhající profese mají vztah k bezprostřední práci s lidmi, jsou mnohem více službou a posláním, než rutinní prací.¹⁰

1.2 Kvalita v sociálních službách

Kvalita, latinsky „qualis“ česky „jaké je povahy“. Kvalitní služba pracuje s tím, že uživatel nechce určitý „finální produkt“, ale chce průběžnou pomoc při řešení problému, individuální přístup. V našich podmínkách to znamená především standardizace sociálních služeb – metodické postupy práce, její organizace, postupy při mimořádných situacích, vzdělávání zaměstnanců, ochranu práv uživatelů.¹¹

Pro účely sociální práce představuje nejužitečnější definici kvality definice Evropské charty kvality, která definuje kvalitu jako: „*cíl snažení po dokonalosti, metodu a způsob podpory aktivní účasti pracovníků založenou na angažovanosti a odpovědnosti každého jedince.*“¹² Z toho vyplývá, že kvalita se týká všech zaměstnanců organizace, od pracovníků v přímé práci až po nejvyšší management.¹³

V sociálních službách je kvalita spojená s úrovní života každého člověka. Kvalita má ve službách mnoho rovin, jsou to:¹⁴

- a) spokojenost uživatele a jeho rodiny,
- b) reakce na potřeby toho, komu je služba určena,
- c) profesionalita personálního zajištění služby,
- d) efektivnost a cenová únosnost služby,
- e) vhodnost prostředí, kde je služba poskytována,

⁹ Srov. VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007, s. 25.

¹⁰ Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající disciplíny*. Praha: Triton, 2003, s.223.

¹¹ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, Portál, 2008, s. 92.

¹² BEDNÁŘ, M. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č.7, s. 57.

¹³ Srov. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*, Portál, 2008, s. 57.

¹⁴ Srov. MÁTL, O. JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory*. Praha: Galén, 2007, s. 72.

f) udržitelnost – ekologický aspekt, přátelskost k veřejnosti.

Nástrojem zajištění kvality je registrace poskytovatelů služeb, o které rozhoduje krajský úřad a dále institut inspekce kvality. Předmětem inspekce je plnění povinností poskytovatelů.¹⁵

Abychom mohli předpokládat význam standardů z pohledu zaměstnanců a tím naplnění kvality sociální služby, musíme při hodnocení používat určité indikátory, při jejichž naplnění ze strany zaměstnanců konstatujeme naplnění kvality služby. Poskytovatel má povinnost mít zpracované standardy kvality, jejichž podkategorie je kvalita sociální služby. Indikátory mohou být základní charakteristiky poskytování služeb, autonomie uživatele v kontaktu s poskytovatelem, začlenění uživatele nebo respekt zaměstnanců organizace k uživateli.

Abych mohla ve svém šetření relevantně zhodnotit souvislost standardů kvality s kvalitou sociálních služeb, je potřeba stanovit také indikátory pro zhodnocení procesu zavádění standardů kvality do praxe z pohledu zaměstnanců. Indikátory mohou být pozornost věnovaná zavádění standardů, současný stav zavádění standardů, problémy při zavádění standardů do praxe, vliv standardů na zlepšení kvality poskytovaných služeb z pohledu zaměstnance.

Uvedené indikátory se promítnou v otázkách pro respondenty v dotazníkovém šetření, respondenti tak budou moci provést prostřednictvím odpovědí v dotazníku vlastní hodnocení.

1.3 Kontrola kvality a význam standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality se zabývají povahou poskytovaných služeb z pohledu kvality. Kvalita sociálních služeb je jakýmsi souborem standardů složených z měřitelných kritérií, která jsou uvedena ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb. v platném znění. Například se zabývají tím, jak jsou zabezpečeny podmínky ve službě, jaké jsou vztahy mezi uživateli a zaměstnanci, jak jsou chráněna práva a důstojnost uživatelů, jak jsou naplňovány principy individuálního poskytování služby a směřování k sociálnímu začleňování osob.¹⁶

¹⁵ Srov. KUZNÍKOVÁ, I. Kol. *Sociální práce ve zdravotnictví*, Grada: Praha, 2011, s.161.

¹⁶ Srov. JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s.102-106.

Jednotlivé standardy kvality sociálních služeb se pokusím ve druhé kapitole jednoduchou formou vysvětlit.

Standardy kvality umožňují posoudit úroveň kvality poskytované služby a to průkazným způsobem. Smyslem standardů není stanovit jaká práva a povinnosti mají organizace a uživatelé sociálních služeb. Důležitým znakem standardů kvality je jejich obecnost – mohou být použity na všechny druhy sociálních služeb.¹⁷

Obecným cílem standardů kvality je vytvořit jednotný systém v jejich zavádění a dále pak vytvořit obecnou metodiku pro vznik standardů kvality, podpořit rozvoj a revizi již existujících standardů kvality a vzdělávacích programů.¹⁸

„Hlavním smyslem písemných metodických materiálů je stanovit závazná pravidla a postupy pro řešení situací, které mohou nebo mají nastat v průběhu sociální služby s cílem zajistit trvalou kvalitu poskytované služby i podmínky pro uplatňování práv a svobod uživatelů služby. Kvalitní metodické materiály poskytují jistotu pracovníkům i uživatelům.“¹⁹

Hodnocení kvality je velmi důležité. Často je služba poskytovaná lidem dlouhodobě, je zřejmé, že v průběhu poskytování služby dochází ke změnám v očekáváních a cílech uživatelů. Kvalitní služba musí umět na tyto změny reagovat, čehož docílí jedině stále se opakujícím zpětnovazebním procesem, který zahrnuje hodnocení aktuální situace v určité oblasti kvality, nápravná opatření, cíl, plán a úkol.²⁰

Předmětem kontroly je například způsob naplňování veřejného závazku poskytovatele. Základními otázkami pro hodnocení je, zda služba naplňuje své poslání a stanovené cíle, zda jsou služby poskytované cílové skupině efektivní a zda jsou dodržovány stanovené zásady a další metodické postupy, které jsou přijaté.²¹

Činnost inspekce nemůžeme chápat pouze jako kontrolu (např. použití restriktivních opatření), ale také jako způsob, jak je možno z relativně objektivního pohledu monitorovat činnost každého registrovaného poskytovatele, upozorňovat

¹⁷ Srov. VARVÁŘOVSKÁ, P. Význam neziskových organizací v oblasti sociálních služeb. *Kontakt*, 2008, č.8, s. 87.

¹⁸JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s. 102-106.

¹⁹ MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, MPSV, 2008, s.27.

²⁰ Srov. HOLKOVÁ, I. GABRYSZ, A., *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011, s. 35.

²¹ Srov. MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV 2006, [cit.2012-11-11].

poskytovatele sociálních služeb na případné nedostatky, které se u něj vyskytují a vést poskytovatele k jejich co nejrychlejšímu odstranění.²² Jednou z povinností poskytovatele je například mít písemně vytvořenou smlouvu o poskytování sociální služby a to se všemi náležitostmi, které má smlouva obsahovat. Kontrola může upozornit na nedostatek v tomto dokumentu. Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje smluvní strany (uživatel/poskytovatel), rozsah poskytování sociální služby, základní činnosti sociální služby, místo a čas poskytování, výše úhrad a způsob placení za poskytnutou službu, práva a povinnosti uživatele a poskytovatele, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy, souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů pro účely poskytování služby.²³

Inspektorka kvality sociálních služeb uvádí, že „většina poskytovatelů nenaplnuje povinnosti stanovené zákonem o sociálních službách, ověřované pomocí standardů kvality sociálních služeb. Častým problémem jsou například nedostatečně zpracovaná vnitřní pravidla.“²⁴

²²Srov. ČÁMSKÝ P., KROUŠILOVÁ D. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb, 2008, s. 21.

²³Srov. MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Grada: Praha, 2011, s.66.

²⁴MAZALOVÁ, H. Pochopení příčin nedostatků aneb jak se připravit na inspekce. *Sociální práce*, 2009, č.5, s. 17.

2. Standardy kvality sociálních služeb

Níže se budu věnovat popisu jednotlivých standardů kvality za účelem podrobněji popsat smysl každého standardu, v čem může být zavádění daného standardu pro zaměstnance problematické a čeho si může inspekce při kontrole kvality všimnout. Protože k tomuto tématu není dostatek odborné literatury, spíše jen příručky, průvodci nebo manuály, budu v této kapitole vycházet z vlastní zkušenosti z pozice metodika standardů kvality při zavádění standardů kvality do praxe, dále zde budu čerpat nejčastěji z průvodce poskytovatele – Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, ze standardů kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele, ze zkušeností pilotních inspekcí²⁵ a z programu terénní sekce SQWIN. Dovolila bych si tu odkázat i na zpracované standardy kvality společnosti Ledax o.p.s.

Standard je obecně psaná norma, která označuje žádoucí stavy a umožňuje poskytovatelům posuzovat míru jejich naplnění. Standardy rozumíme soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality služby a teprve poté je nástrojem kontroly.²⁶

Lze říci, že každý ze standardů ošetřuje konkrétní činnost poskytovatele tak, aby byla zaručena profesionalita, vysoká kvalita služby. Je více autorů, kteří uvádějí charakteristiku jednotlivých částí standardů s vysvětlením, že procedurální standardy jsou nejdůležitější.²⁷

- 1) stanovují, jak má poskytování služby vypadat,
- 2) na co je potřeba dát si pozor při jednání se zájemcem o službu,
- 3) věnují se ochraně práv uživatelů služeb,
- 4) vytvářejí ochranné mechanismy (stížnostní postupy).

Naplnění těchto standardů by mělo teoreticky vést k ustálení kvality poskytovaných služeb. Aby tomu tak opravdu mohlo být, je třeba u každého standardu vymezit jeho charakteristiku.

²⁵ Srov. SMÉKALOVÁ, E. JOHNNOVÁ, M. *Zkušenosti z pilotních inspekcí kvality sociálních služeb*. Praha, Olomouc, 2003, s. 42.

²⁶ Srov. BICKOVÁ, L. Individuální plánování v pečovatelské službě. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb v České republice, 2010, s. 53-54.

²⁷ KRUTILOVÁ, D., ČÁMSKÝ, P. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: APSS ČR, 2009, s. 20 -25.

Standardy se, podle oblasti, které se týkají, dělí na:²⁸

- a) procedurální (1 – 8),
- b) personální (9 – 10),
- c) provozní (11 – 15).

2.1 Procedurální standardy kvality sociálních služeb

Tyto standardy kvality jsou zaměřeny na uživatele, jsou považovány za nejdůležitější, jelikož mezi nimi je zakotveno, jak má sociální služba vypadat tzn. je zde zakotven okruh osob, pro které služba je a není, dále způsoby poskytování, jednání se zájemcem o sociální službu, ale také se zabývá ochranou práv uživatelů služby.²⁹

Mezi procedurální standardy patří:³⁰

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby

K tomuto standardu se vztahují dle vyhlášky 505/2006 Sb. kritéria, jedno z kritérií je:

„a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.“³¹

Poslání je souhrnem toho, kam poskytovatel směřuje, proč existuje, čeho a jakým způsobem chce dosáhnout. Poslání udává jakýsi směr ve způsobu poskytování, úzce souvisí s kvalitou celé organizace. Mělo by být jedinečné, neboť odlišuje jednoho poskytovatele od těch ostatních ve stejném odvětví sociální služby. Poslání musí být především srozumitelné pro zájemce, uživatele služby a veřejnost.³²

²⁸ MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*, MPSV, 2008, s. 5.

²⁹ JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s.6.

³⁰ MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2006, [cit.2013-3-11].

³¹ Vyhláška 505/2006 Sb., příloha č. 2, Obsah standardů kvality sociálních služeb

³² Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

Tímto standardem je poskytovatel veden k tomu, aby přemýšlel o cílové skupině, neboli o okruhu osob, pro které je a pro které není určen. Každý poskytovatel si vytvoří svůj okruh osob, který si vymezí a zaváže se, že tomuto okruhu může nabízet své služby. Hranice pro koho poskytovatel je a pro koho už není určen, udává kvalitu té dané služby. Poskytovatel má povinnost mít i písemně sepsaný metodický postup při realizaci činností, úkonů poskytované služby. Tento postup má sloužit jako metodická pomůcka, která zaměstnancům udává návod, jak vykonávat danou činnost. V neposlední řadě je tu věnována pozornost i otázce ochrany uživatele před předsudky a negativním hodnocením.

Mezi časté nedostatky, týkající se tohoto standardu, může patřit např.: nereálnost, nesrozumitelnost, neřízení se v něm určenými zásadami. Dále pokud má veřejný závazek několik verzí, není písemně sepsaný nebo veřejně vydaný. Stejně tak může být nedostatkem, že cíle poskytovatele nejsou měřitelné, nejsou v souladu právě s posláním. Veřejný závazek může být dobře sepsán, je však nutno s ním seznámit zaměstnance, popř. jim ho vysvětlit.³³ Zaměstnanci se mají podílet na tomto standardu, aby si byli vědomi, pro koho je služba určena a pro koho ne, musí pochopit důvody, proč k tomuto rozhodnutí došlo. Jedině tak je možné, aby tento standard byl přínosem pro jejich činnosti.

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Cílem tohoto standardu je poskytovat služby na základě jasných pravidel a postupů, která chrání práva uživatelů, předcházejí střetům zájmů uživatelů a pracovníků, kteří služby poskytují. Zajistit respektování práv uživatelů, vytvořit podmínky pro plnění závazných norem a pravidel.³⁴

Tento standard obsahuje práva z Listiny práv a svobod.³⁵ „*Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost,*

³³ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

³⁴ KRUTILOVÁ, D.; ČÁMSKÝ, P. *Tvorba zavádění Standardů kvality sociálních služeb*. Praha: APSS ČR, 2009, s. 223.

³⁵ Listina základních práv a svobod, čl. 3.,(1) *Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.* (2) *Každý má právo svobodně rozhodovat o své národnosti. Zakazuje se jakékoli ovlivňování tohoto rozhodování a všechny způsoby nátlaku směřující k odnárodnování jeho základních práv a svobod.*

rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.“³⁶

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Tento standard se věnuje pravidlům, kterými je potřeba se řídit při jednání se zájemcem o službu (např. kdo se zájemcem za poskytovatele jedná, kde a od koho zájemce získá důležité informace o poskytované službě apod.). Je zde popsán průběh jednání s osobou, která má zájem o poskytování dané služby. Při tomto jednání se především projednává cíl zájemce a jeho zakázka, která by měla být danou službou plněna. Tento prvotní kontakt je podstatný především proto, že se při něm na základě stanovených kritérií rozhoduje, zda zájemce spadá do okruhu osob (cílová skupina), kterým se poskytovatel zavázal poskytovat službu (ve standardu č. 1 – ve veřejném závazku).³⁷

Se zájemcem je potřeba vyjednat jeho očekávání a požadavky, aby bylo jasné, zda je vhodnou cílovou skupinou. Poskytovatel by si měl vést písemné záznamy z jednání, na základě kterých se rozhodne, zda může zájemci nabídnout sociální službu či nikoli. Zde je kladen velký požadavek na sociálního pracovníka, aby uměl rozeznat, zda zájemce patří do okruhu osob a může mu tak služba pomoci. Proto je velice důležité, aby sociální pracovník znal postup při jednání se zájemcem a vnitřně s psaným pravidlem souhlasil.

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

V této části má sociální služba písemně sepsán postup, podle kterého sociální pracovníci jednají při uzavírání smlouvy (seznámení se smlouvou, přílohami smlouvy). Poskytovatel seznamuje budoucího uživatele se smlouvou vhodným způsobem a jednání probíhá podle předem sepsaných pravidel (např. může být sepsán postup komunikace s neslyšícím, postup při jednání s osobou s demencí, atp.). Velmi důležité je, aby poskytovatel předal zájemci veškeré důležité informace týkající se smlouvy, například kdo je oprávněn podepisovat smlouvu, kdo jedná za zájemce, je-li zbaven

(3) *Nikomu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.*“

³⁶ MICHALÍK, J. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*. Praha: IER, 2007, s.110-114.

³⁷ Standard č. 3 Jednání se zájemcem v Pečovatelské službě Ledax o.p.s., společnost Ledax o.p.s.

svéprávnosti, jak poskytovatel řeší evidenci, číslování smluv. Uzavřením smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby.³⁸ Sociální pracovníci mají právo odmítnout zavést smlouvu o poskytování sociální služby z důvodů, které jim zákon 108/2006 Sb. §91 odst. 3³⁹ umožňuje.

Úskalí může nastat, pokud postup při uzavírání smlouvy není přesný, sociální pracovníci nerozumí napsaným pravidlům (např. si nejsou jisti, kdo může podepisovat dokumenty za nesvéprávného uživatele apod.).

Standard č. 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

Pracovníci v přímé práci s každým uživatelem plánují průběh služby a vyhotovují o něm záznam, tzv. individuální plán. Individuální plán vychází z potřeb a cílů, kterých chce uživatel pomocí využívané služby dosáhnout. Cílem standardu je poskytovat služby, které vycházejí z osobních cílů a potřeb uživatele. Proces vede k zefektivnění a zkvalitnění služby.

Individuální plán má být šitý na míru uživatele poskytované služby, měl by obsahovat informace, které pomohou uživateli docílit zakázky, dále by měl obsahovat předběžný termín, kdy by se cíle, plánu mohlo docílit. Důležité je správně stanovit osobní cíl uživatele, na kterém se on sám velkou měrou podílí, pracovník pak je osobou, která mu v plnění osobních cílů napomáhá.⁴⁰

Na individuálním plánování se podílí více lidí. Hlavním tvůrcem je uživatel, který si určuje zakázku, obecný cíl ke kterému chce dojít, sociální pracovník nebo klíčový pracovník mu pomáhá obecný cíl konkretizovat. Každý uživatel má k dispozici

³⁸ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

³⁹ „(3) Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud: a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb, b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo

d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.“

⁴⁰ Srov. SOBEK, J. Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální služby*. 2009, č. 1, s. 8-9.

určeného, tzv. klíčového pracovníka, se kterým může probírat změny svých potřeb a přání.⁴¹

V této části je pro pracovníky důležité, aby standard kvality obsahoval problematické oblasti, které při plánování mohou nastat, např. jak sepisovat individuální plán, jak se ptát uživatele na zakázku. Klíčovými pracovníky bývají často pracovníci v přímé péči, kteří nemají dostatečné vzdělání v komunikaci, proto by standard měl být metodickou pomůckou, která je pomocníkem v tomto plánování služby.

Standard č. 6: Dokumentace o poskytované sociální službě

Tento standard zahrnuje písemná pravidla pro vedení dokumentace v dané službě. Popisuje, jaké informace jsou vedeny o uživatelích služby, kdo k nim má přístup, jak dlouho se archivují. Smyslem pravidla pro vedení dokumentace je ochrana osobních údajů uživatelů a vytvoření takových zásad, které vedou k bezpečnému, odbornému a kvalitnímu poskytování dané služby.

Správné a efektivní vedení dokumentace je vizitkou každého kvalifikovaného odborníka, dokumentace o poskytování služeb má mít standardizovaný formát platný pro celou organizaci. Význam dokumentace je v umožnění objektivního hodnocení (měření) poskytované péče, v ochraně pracovníků zařízení před neoprávněným právním postihem, jako významného organizačního prostředku, dokládajícího kontinuitu péče. V rámci auditu monitoruje dokumentace poskytovanou péči v čase a současně dokládá způsobilost osob, které péči poskytly. Dokumentace tvoří celek, který je dokladem o sociální a ošetrovatelské péči u uživatele.⁴²

Zákon o ochraně osobních údajů, celým názvem zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů je základním právním předpisem upravujícím ochranu osobních údajů. Smyslem zákona o ochraně osobních údajů je Listinou základních práv a svobod zaručené právo na ochranu občana před neoprávněným zasahováním do jeho soukromého a osobního života neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním osobních údajů.⁴³

⁴¹Srov. VÍTOVÁ, M. Individuální plánování v pečovatelské službě. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb v České republice, 2010. s. 115-123.

⁴²HERMANOVÁ, M. 2008. Dokumentace péče. In: *Aktuální kapitoly z péče o seniory*. Brno: NCO NZO, 2008, s.111.

⁴³Srov. zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby

V tomto standardu uživatel nalézá informace o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu, o tom, jak postupovat při podávání stížnosti, způsobu jejich evidence a postupu při jejich zpracování. Cílem je stanovit pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na službu nebo způsob poskytování služby a zajistit právo uživatele na řešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Námětem se rozumí návrh k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele, protože k poskytovateli chová důvěru a chce pozitivně kooperovat. *Připomínkou* se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, však očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu. *Stížností* se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy.⁴⁴

Zaměstnanci, aby uměli pracovat se stížnostmi, musí pochopit, že se jich nemusí obávat, ale že je to určité zpětná vazba na kvalitu a možný podnět ke zlepšení. Nemusí jít o situaci, kdy zaměstnanec vykonává svou činnost nesprávně, ale třeba jen o návrh ke zlepšení celkové služby.

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další služby

Služba má k dispozici uživatelům a zaměstnancům vytvořeno tzv. portfolio, kde jsou uvedeny kontakty na další služby v okolí – lékaři, nemocnice, veřejné služby, apod. Potřeby a cíle uživatelů často směřují k využívání veřejných služeb a dalších zdrojů podpory a pomoci. Poskytovatel aktivně podporuje své uživatele ve využívání služeb nabízených městem, ve kterém je služba poskytována. Pokud si uživatel přeje

⁴⁴ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

využívat i jinou dostupnou službu (např. kadeřníka, kavárnu), zaměstnanec jeho přání zaznamená do jeho individuálního plánu.

Zaměstnanci si mají být vědomi potřeby uživatele navštěvovat veřejná místa a nebýt pouze v domácím prostředí. Úkolem služby není nahrazovat ostatní instituce, ale naopak navazovat na ně a udržovat s nimi spolupráci.

2.2 Personální standardy kvality sociálních služeb

*„Aby mohla zařízení poskytovat kvalitní služby, musí také zaměstnávat kvalitní zaměstnance.“*⁴⁵ Proto existují Standardy kvality sociálních služeb, které kromě provozních a procedurálních záležitostí upravují záležitosti personální. Personální standardy ošetřují v organizaci lidské zdroje a práci s nimi.⁴⁶

Standard č. 9: Personální zajištění sociální služby

Popisuje personální a organizační zajištění sociální služby (např. struktura a počet pracovních míst, pravidla pro přijímání zaměstnanců, atd.). Poskytovatel má mít stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura i počet personálu odpovídají potřebám poskytované služby a aktuálnímu počtu uživatelů a jejich potřebám a jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby. Složení a doplňování zaměstnanců umožňuje naplňování standardů kvality. Na jednotlivé pracovní pozice je vytvořen popis práce a požadována příslušná kvalifikace, tj. profesionální znalosti a dovednosti.⁴⁷

Poskytovaná služba má mít vypracovaná pravidla pro přijímání nových zaměstnanců a pravidla pro jejich zaškolování. Pozornost je při tom věnována zejména principům, které tato služba uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový zaměstnanec pracovat.⁴⁸

⁴⁵ PÁTÍKOVÁ, L. *Hodnocení soc. pracovníků ve vybraných azylových domech pro ženy v tísni*, s. 35.

⁴⁶ Srov. Tamtéž, s. 35-36.

⁴⁷ Standard č. 9 Personální zajištění v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

⁴⁸ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

Standard č. 10: Profesní rozvoj pracovníků

Kvalita služeb přímo závisí na kvalitě zaměstnanců, neboť jsou to právě oni, kdo ji svou každodenní činností tvoří a kdo na ni mají největší vliv. Personální práce je nejdůležitější oblastí řízení celé organizace. Neznamená to ovšem, že je pouze záležitostí managementu. Týká se všech zaměstnanců, byť mají rozdílné úkoly, a tedy i zodpovědnost.⁴⁹

Tento standard se věnuje rozvoji zaměstnanců (hodnocení jejich práce, zvyšování kvalifikace - vzdělávání, atd.). Poskytovatel zajišťuje vzdělávání pracovních týmů a jednotlivých zaměstnanců. Vede je ke snaze rozvíjet vlastní dovednosti a schopnosti. Zájmem a cílem poskytované služby je mít co nejkvalifikovanější personál schopný naplnit potřeby uživatelů, proto klade důraz na motivaci zaměstnanců k profesnímu rozvoji. Možnost profesního rozvoje má za cíl dodat zaměstnancům potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci a uživatelům je zajištěna kvalitní podpora a pomoc. Poskytovatel by měl mít stanoven jasný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Tento postup zahrnuje zejména stanovování, vývoj a naplňování individuálních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců. Dále by měl mít písemně zpracovaný systém finančního oceňování zaměstnanců dle výsledků hodnocení jejich práce.⁵⁰

Zaměstnanci bývají k odvádění kvalitní práce stimulováni finančním ohodnocením. Dobře odvedené povinnosti jsou však úzce vázány i na vnitřní motivy:⁵¹

- a) příležitost k osobnímu růstu,
- b) zajímavou práci,
- c) dobré vztahy mezi kolegy,
- d) uznání za dobře odvedenou práci,
- e) pocit zodpovědnosti,
- f) dobré pracovní podmínky.

V rámci profesního rozvoje je v neposlední řadě uplatňován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, a to zejména těch, kteří se věnují přímé práci s uživatelem⁵².

⁴⁹BEDNÁŘ, M., Personální standardy a profesní rozvoj zaměstnanců. *Sociální práce/Sociálna práca* 2008, č. 4, s. 67.

⁵⁰ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

⁵¹ Standard č. 10 Profesní růst v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

⁵² Srov. Zákon 108/2006Sb., o sociálních službách v platném znění. §111.

Každý zaměstnanec je s tímto programem seznámen. Další vzdělávání zaměstnanců se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů, zaměstnanců a aktuálních trendů v sociálních službách.

Motivaci zaměstnanců k dalšímu vzdělávání nebo k celkové práci v sociálních službách může motivovat tzv. supervizor. Může jít o pravidelné odborné konzultace nebo jinou formu psychohygieny. Hlavním cílem supervize je předcházet syndromu vyhoření. *„Prioritou supervize je profesionální rozvoj pracovníka, rozšiřování jeho dovedností. Souběžně s tím mu má supervize pomáhat řešit těžko řešitelné případy, má mu pomáhat vyrovnat se s pracovním stresem. Tam, kde se pracovník dostal při výkonu práce do těžkostí, je nutné, aby mu supervize poskytla maximum možné podpory.“*⁵³

Supervizní proces má zpravidla 3 různé úlohy⁵⁴:

- a) podpora zaměstnanců zaměřená na vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce,
- b) vzdělávací úloha - vytváření příležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjet své profesní dovednosti, získávat nové znalosti a utvářet své postoje k uživatelům,
- c) kontrola spočívající ve formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vedení zaměstnanců k souladu se standardy a s cíli služby.

V zákoně o sociálních službách není supervize přímo zmíněna, ve standardech kvality sociálních služeb, konkrétně v tomto standardu profesní rozvoj zaměstnanců, je jedním z kritérií *„Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“*⁵⁵

*„V rámci dobré praxe je důležité zajistit, pro organizaci i jiný pohled, než ten ze strany pracovníků. Pomocí je využití konzultací s nezávislým externím odborníkem, který není zasažen „provozní slepotou“ a umožňuje vidět věci v jiných souvislostech. Zpravidla to bývá supervizor, který se zabývá supervizí případovou, týmovou nebo individuální.“*⁵⁶

⁵³ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2000, s. 351.

⁵⁴ Srov. KALINA, K. *Terapeutická komunita*, Grada: Praha, 2008, s.236.

⁵⁵Srov. Vyhláška č. 505/2006Sb – ve znění k 1.1.2012, SQSS č. 10, kritérium e.

⁵⁶ KRUTILOVÁ, D. - ČÁMSKÝ, P. *Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: APSS ČR, 2009, s. 191.

2.3. Provozní standardy kvality sociálních služeb

Poslední skupinou jsou standardy provozní, které se zabývají otázkami fungování poskytované služby. Standardy kvality sociálních služeb se zabývají rovněž tématy spojenými s běžným provozem i technickým a materiálním zabezpečením sociální služby. Z hlediska kritérií kvality se hovoří o tzv. provozních standardech. Provozní standardy definují podmínky pro poskytování sociálních služeb, které se zabývají tematikou místní a časové dostupnosti sociálních služeb, dále zprostředkováním informací o nabízených službách a prostředím, podmínkami, ve kterých sociální služba funguje.

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované služby

Místní a časová dostupnost poskytování služby odpovídá cílům a charakteru poskytované služby a potřebám uživatelů.⁵⁷ Dostupnost služby, úhrada za poskytované služby, četnost poskytovaných úkonů, apod. je dána smlouvou o poskytování služby. Zaměstnanci mají stanoveny konzultační hodiny, ve kterých jsou k dispozici pro podávání informací a řešení dalších záležitostí se zájemci o službu, uživateli atd.

Standard č. 12 : Informovanost o poskytované službě

Tento standard ujasňuje, jakým způsobem je veřejnost informována o službě - informace musí být jasné, stručné, srozumitelné. Poskytovatel zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání dané služby, cílech, principech, okruhu osob, kterým je služba určena. Toto zveřejnění má usnadnit orientaci v sociální službě nejen zájemcům o službu, ale i veřejnosti, rodinám uživatelů, apod.

Poskytovatel seznamuje veřejnost se souborem informací o něm i o poskytované službě, jedná se zejména o základní údaje o poskytovateli (název, adresa, statutární zástupce, telefonní spojení, e-mail). Dále je vymezen okruh osob, kterým je služba určena, podmínky pro její poskytování, nebo platný sazebník.⁵⁸

Poskytovatel zpracovává informace ke zveřejnění tak, aby byly srozumitelné a jasné pro veřejnost a zájemce o službu. Poskytovatel uvádí konkrétní údaje, vyhýbá

⁵⁷ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

⁵⁸ Srov. Standard č. 12 Informovanost o Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

se přílišnému užívání odborných, pro veřejnost často nesrozumitelných, názvů a cizích, obvykle nepoužívaných slov.

Informace mohou být dostupné například prostřednictvím:⁵⁹

- 1) internetových stránek,
- 2) informačního letáku,
- 3) informačních nástěnek,
- 4) výroční zprávy.

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Cílem tohoto standardu je popsání prostředí a podmínek (materiálních, technických, hygienických) poskytované služby. Prostředí a podmínky, ve kterých je služba poskytována, odpovídají kapacitě, charakteru služby a potřebám uživatelů. Poskytovaná služba plní všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociální služby.

Zaměstnanci mají mít přehled o všech právních předpisech a normách, které musí s ohledem na charakter poskytované činnosti dodržovat.

Jsou to zejména:⁶⁰

- a) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- b) Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (příspěvek na péči), ve znění pozdějších předpisů,
- c) Zákon č. 258/200 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů,
- d) Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Smyslem tohoto standardu je vytvořit takové postupy pro řešení a předcházení nouzovým, havarijním či mimořádným situacím, které budou chránit uživatele, zaměstnance i poskytovatele a zajistí tak spolehlivé a bezpečné prostředí.

Nouzovými situacemi rozumíme takové situace, které jsou nebezpečné a do značné míry nepředvídatelné a které je třeba co nejrychleji ukončit. Havarijní situace

⁵⁹ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

⁶⁰ Srov. Standard č. 13 Prostředí a podmínky Pečovatelské služby Ledax o.p.s.

jsou takové náhlé situace, které vznikly v souvislosti s technickým provozem a mohou ohrozit lidské životy, zdraví, majetek nebo životní prostředí. Mimořádné jsou pak takové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytovanou službou. Mimořádné situace chápeme jako stavy, které spíše nastávají nepravidelně a výjimečně v souvislosti s poskytovanou službou, vyžadují nadstandardní organizační a další nároky a předpoklady, jež nevznikají natolik často nebo pravidelně, že by je bylo třeba zahrnout do běžných pracovních postupů zaměstnanců, a dokonce ani nemusí vždy nezbytně představovat nějaké konkrétní ohrožení. Jsou však v jistém smyslu v rámci poskytované služby "typické", jakkoli je jinak lze chápat jako výjimečné.⁶¹

Příčiny vzniku nouzových, havarijních a mimořádných situací mohou být různé. Mohou být na straně uživatele, zaměstnanců, třetích osob, v důsledku selhání technických zařízení, vlivem přírodních živlů či kombinací těchto příčin. Pokud jde o příčiny na straně uživatele, mohou nastat situace, kdy je např. zaměstnanec napaden agresivním uživatelem, uživatel neotvírá, zaměstnanec je ohrožován domácím zvířetem uživatele apod. Na straně zaměstnance mohou nastat různá pochybení při poskytování služby, zaměstnanec se nedostaví do zaměstnání, dojde k havárii služebního vozidla, apod. Třetí osoby mohou obdobnými, výše uvedenými, způsoby negativně ovlivnit jak uživatele, tak poskytovatele, ale samozřejmě i oba tyto subjekty.⁶²

Selhání a závady nejrozumnějších technických zařízení mohou mít velmi negativní dopad na uživatele i zaměstnance. Proto je velice významné mít vypracované postupy takovýchto situací a tím ulehčit práci zaměstnancům v takové situaci.

Standard č. 15: Zvyšování kvality v poskytované službě

Organizace se snaží neustále zvyšovat kvalitu poskytované služby. Tuto snahu hodnotí uživatelé, zaměstnanci i širší veřejnost. Kvalita, kterou by měl poskytovatel sledovat, vychází z toho, jak dokáže zjišťovat a uspokojovat potřeby a požadavky svých uživatelů. S těmi by měl diskutovat a hodnotit naplňování jejich cílů. Tím, že poskytovatel jedná podle dobře sestavených standardů kvality, dochází ke zlepšení celkového chodu poskytované služby.⁶³

⁶¹ Srov. Standard č. 14 Nouzová a havarijní situace Osobní asistence Ledax o.p.s.

⁶² Srov. Tamtéž.

⁶³ MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2006, [cit.2013-02-02].

Přestože je tento standard posledním standardem ve vyhlášce, není zdaleka posledním co do významu v procesech poskytovaných služeb. Právě naopak, téma zvyšování kvality umožňuje organizaci vrátit se zpět ke standardu s číslem jedna a zjistit, jak se jí stanovené cíle daří plnit (např. jednat v souladu s posláním, cíli organizace). Hodnocení (kontrola) jsou důležitými prvky řízení organizace. Smyslem průběžného sledování a kontroly je odpověď na otázku, zda výsledky poskytované služby jsou v souladu s očekávanými výsledky, které si daná služba naplánovala. Tento standard patří mezi tzv. manažerské standardy a vrací nás zpět k zamýšlení se nad stanoveným veřejným závazkem.⁶⁴

⁶⁴ SÝKOROVÁ, J., Zvyšování kvality poskytovaných služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2009, č.33, s. 51 – 53.

3. Standardy kvality sociálních služeb v praxi

V předchozích kapitolách jsem se zmiňovala o kvalitě, jednotlivých standardech, o tom, jak standardy kvality ovlivňují kvalitu dané služby. Dá se říci, že poskytovatelé v dnešní době pracují na zavádění standardů kvality, písemné dokumenty jsou součástí každého poskytovatele. Otázkou je, zda to, co je psané, se opravdu dodržuje v praxi. Zda zaměstnanci jednají v souladu s vnitřními pravidly, znají je a mají je k dispozici.⁶⁵

3.1 Osobnostní předpoklady zaměstnanců sociálních služeb

Aby pracovník mohl být zaměstnán v sociálních službách, musí splňovat podmínky zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.⁶⁶ Pro výkon této profese je podstatné mít osobnostní předpoklady, mezi které patří například komunikační dovednosti, odolnost vůči stresu, přirozená inteligence, lidský přístup. Při práci v sociálních službách je často nezbytný všeobecný rozhled vědomostí zaměstnance, stejně tak touha stále se učit nové věci, zaměstnanec musí být vybaven dobrou emoční inteligencí, být důvěryhodný. „Důvěryhodnost se skládá z toho, jak klient vnímá pracovníkův smysl pro čestnost, jeho sociální roli, srdečnost a otevřenost i nízkou motivaci pro osobní prospěch“.⁶⁷ K důvěryhodnosti zaměstnance přispívá jeho diskrétnost, spolehlivost nebo empatie. Na uživatele pak nepůsobí důvěryhodně jen zaměstnanec, ale celý poskytovatel. Poskytovatel má povinnost zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby.⁶⁸

Pracovník v sociálních službách musí umět komunikovat. „Komunikační dovednosti jsou pro sociálního pracovníka nezbytné v každé etapě jeho práce. Tyto dovednosti samy o sobě neposkytují klientovi pomoc, jsou však základním prostředkem pro to, aby pracovník mohl navázat vztah s klientem (nebo jeho okolím) a začít s řešením jeho problému.“⁶⁹ Komunikace je velmi důležitým nástrojem zaměstnance, proto je potřeba v ní zaměstnance rozvíjet, umožňovat jim vzdělávání

⁶⁵ MICHALÍK, J., JESENSKÁ, J. *Průvodce. Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007. Systém odborného poradenství sociálních služeb, s. 9.

⁶⁶ Srov. Zákon 108/2006Sb. Ve znění k 1.1.2012. §109-116.

⁶⁷ MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 53.

⁶⁸ RYCHLÍK, D., *Provozní standardy. Sociální práce/Sociálna práca*. 2009, č. 1, s. 68.

⁶⁹ Tamtéž. s. 68 – 69.

(například je vzdělávat ve správném kladení otázek při individuálním plánování). Formou komunikace je také empatie. Empatie se zaměřuje na ten druh fyzické přítomnosti, pozorování a naslouchání uživateli, který je nutný k pochopení jeho světa. Empatie znamená určitou schopnost zaměstnance vcítit se do prožitků uživatele, pochopit je a být schopný lépe pomoci.⁷⁰

Mezi další předpoklady a dovednosti pracovníků v sociálních službách zmiňuje Kalužová ve své bakalářské práci například psychickou stabilitu, flexibilitu, v neposlední řadě profesní (klidné, vyrovnané) vystupování.⁷¹

V souvislosti s přijetím zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, se změnila požadavky na vzdělávání a změnila si i samotná náplň práce. Sociální pracovníci se dříve zabývali především finančními problémy uživatelů (například výplata důchodu, depoziční účty). Postupně se ale jejich úloha rozšířila do oblasti individuální práce s uživateli, individuálního plánování. Sociální pracovníci jsou více v kontaktu nejen s uživatelem, ale i s jeho rodinnými příslušníky, metodicky vedou pracovníky v přímé péči.⁷²

Správný výběr zaměstnanců pomáhá splnit nároky poskytovatele sociální služby. Poskytovatel umožňuje zaměstnancům další vzdělávání, rekvalifikační kurzy, rozvíjí jejich schopnosti podle konkrétních požadavků pracovního místa. Proces profesní orientace je jeden z důležitých úkolů personálního oddělení, vede k formování osobnosti zaměstnanců ve smyslu správného chování, naplnění cílů poskytovatele. Základním úkolem je umožňovat zaměstnancům neustále rozšiřování teoretických poznatků ve své práci a získat nové dovednosti. Poskytovatel by také měl vytvářet podmínky, které vedou k seberealizaci zaměstnanců. Vzdělávání poskytovatel zajišťuje interními nebo externími odborníky. Zaměstnancům by mělo být umožněno vzdělávání, které je kvalitní, neboť jedině takové je „posune“ kupředu. Vzdělávání má obsahovat určité fáze: identifikaci potřeb a definování cílů vzdělávání, plánování vzdělávání, realizace, hodnocení výsledků.⁷³

⁷⁰Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 54-55.

⁷¹ Srov. KALUŽOVÁ, M. *Motivace pracovníků vystavených psychosociální zátěži*. Brno, 18.4.2006 [13. 1. 2012]. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno.

⁷² Srov. PAPEŽOVÁ, E. Odvrácená tvář sociální práce. Proměny práce sociálních pracovníků v pobytových sociálních službách pro seniory. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 2, s.46.

⁷³ Srov. VODÁK, J. KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., Grada: Praha, 2011, s.80.

Základním nástrojem komunikace pro sociálního pracovníka je rozhovor. Činnost sociálního pracovníka je různorodá, pomáhá uživatelům v adaptaci například v novém prostředí, poskytuje poradenství v různých oblastech. Nedílnou součástí jeho práce je i administrativa, která je velice důležitá, stejně tak jako práce se vztahy (vztah s uživatelem, rodinou uživatele, kolegy). Profesionální výbava sociálního pracovníka je vřelost, soucit, trpělivost a v neposlední řadě umění naslouchat.⁷⁴

Zaměstnanci v pomáhající profesi se dále musí naučit starat sami o sebe, o svou duševní hygienu, jedině tak může být jejich práce kvalitní. Zaměstnanci mají dbát o svou duši, nezanedbávat se, dbát o své potřeby, aby předešli syndromu vyhoření,⁷⁵ který se u zaměstnanců v pomáhající profesii často objevuje.⁷⁶

3.2 Standardy kvality sociálních služeb z pohledu vedení organizace

Standardy představují jakousi základní úroveň, která se od všech služeb očekává. Kritériem kvality může být zejména to, aby sociální služby byly pro uživatele přínosné, zachovávaly důstojnost uživatelů a jejich práva, lépe reagovaly na individuální potřeby uživatelů. Otázkou může být, nakolik je možné kvalitu sociálních služeb měřit nebo kontrolovat. Může nastavení nějakých vnitřních pravidel, kritérií opravdu zkvalitnit sociální službu?

Je třeba, aby si organizace ujasnila, jaký je účel a také smysl této náročné činnosti, proč vlastně popisovat pracovní postupy, proč se zabývat pravidly a metodikami.⁷⁷ Bohužel, stále není neobvyklou odpovědí organizací „protože to vyžaduje zákon, inspekce ... atp.“. To je také pravda, ale jen z části. Nepodaří-li se však najít další význam a smysl, vede takovýto postoj organizace jen k formálnímu naplnění povinností. Vytvořit množství „papírů“ však vyžaduje velké úsilí. Pravdou je navíc, že zpracování všech těchto „papírů“ inspekci nestačí. Na základě těchto „papírů“ nedokáže vyhodnotit, že požadovaná kritéria kvality byla naplněna. Většina kritérií kvality, jak je dáno v zákoně, obsahuje jak požadavek na písemné zpracování pravidla, tak požadavek na užívání písemných pravidel v praxi.⁷⁸

⁷⁴Srov. HROZENSKÁ, M. *Sociální práce so staršími ľudmi a jej teoreticko – praktické východiska*. Matin: Osveta, 2008, s. 74-75.

⁷⁵Srov. KALINA, K. *Terapeutická komunita*, Grada: Praha, 2008, s.235.

⁷⁶Srov. Tamtéž. s. 236.

⁷⁷Srov. HOLKOVÁ, I. GABRYSZ, A , *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand,, 2011, s.17.

⁷⁸Vyhláška č. 505/2006. Ve znění k 1.1.2012

Na pracovníka v sociálních službách jsou kladeny velké nároky, musí pracovat na sobě, zvládat stresové situace, jednat dle standardů kvality, kterým ne vždy dopodrobna rozumí. Aby zaměstnanci uměli pochopit smysl standardů, je potřeba velké společné diskuze vůbec nad smyslem těchto vnitřních pravidel, diskuze o návaznosti standardů a hlavně je potřeba motivovat zaměstnance, aby tyto standardy brali vážně.

Standardy kvality mohou mít význam, jestliže organizace tyto dokumenty bere vážně, ví, proč je zavádí a přeje si, aby zaměstnanci podle nich postupovali. Motivačním prvkem pro organizace může být účast v projektu Značka kvality, ve kterém je hodnoceno, jaký komfort nabízí poskytovatel svým uživatelům. Součástí hodnocení jsou právě standardy kvality. „*Projekt Značka kvality v sociálních službách vytváří systém, který je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče, resp. domovů pro seniory, a zvýšení úrovně propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Vytvoření systému monitoringu kvality v domovech pro seniory a marketingové značky kvality vychází ze Standardů kvality sociálních služeb (konkrétně pak ze standardu č. 15), uveřejněných v příloze č. 2, vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění – Zvyšování kvality sociální služby. Cílem systému Značka kvality v sociálních službách není nahrazovat nebo suplovat standardy kvality, od kterých se odlišuje principem dobrovolnosti a transparentnosti, definováním kvality z pohledu uživatelů služby a dobrovolnou motivací managementu sociálních služeb k získávání vyššího ohodnocení a tím k faktickému zvýšení kvality. Cílem je vytvoření systému hodnocení kvality v českých domovech pro seniory. Na vzniku systému se podílí významní odborníci z oblastí sociálních služeb, problematiky seniorů a systémů hodnocení kvality v České republice.*“⁷⁹ Poskytovatel, který projde Značkou kvality a dopadne na výbornou je jistě motivován, práce zaměstnanců na standardech má pro ně ještě větší smysl.

3.3. Tvorba standardů kvality řízená metodikem

Na tvorbě standardů kvality se mají podílet všichni zaměstnanci organizace, zavazují se tím, že podle nich budou postupovat. Jejich následné dodržování je kontrolováno úřadem práce.⁸⁰ Některé organizace využívají možnosti, mít jednoho

⁷⁹ Srov. APSS. *Značka kvality* [online]. Tábor. [cit. 2013-01-02].

⁸⁰ Srov. MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2006, [cit.2013-02-02].

zaměstnance tzv. metodika, který má zavádění standardů v kompetenci, svolává schůzky se zaměstnanci, na kterých společně diskutují nad jednotlivými standardy.

Poskytovatel, který si zvolí metodika standardů ve své organizaci a dá mu podmínky, které ke své práci potřebuje, má z půlky vyhráno. Právě metodik se věnuje diskusím se zaměstnanci, upozorňuje na vhodná vzdělávání, která by zaměstnancům pomohla, mapuje práci zaměstnanců v terénu a propojuje praxi s administrativou.⁸¹

Pracuji právě na pozici metodika standardů kvality v jihočeské obecně prospěšné společnosti, proto budu v této části čerpat nejen z materiálu Ministerstva práce a sociálních věcí, manuálu pro metodiky, ale i z vlastní zkušenosti.

Úkolem metodika bývá spojit vytvořená pravidla se stanovenými cíli poskytovatele v oblasti kvality služby. Stanovené zásady a metodické pokyny by měly být odrazem toho, co se odehrává v praxi, pokud tomu tak není, zaměstnanci jsou naplňováním nepodstatných pravidel zbytečně zaměstnáváni a vyčerpáváni. K dobré praxi může poskytovatel dojít pouze v úzké součinnosti vedení organizace a právě metodika. *„Za kvalitu služeb zodpovídá vedení organizace, a proto metodik sám (až na výjimky, kdy je metodik manažerem kvality s příslušnými pravomocemi), není schopen nastavit a do praxe uvést funkční systém hodnocení kvality služeb organizace. To je v kompetenci vedení organizace. Metodik se však na nastavování systému hodnocení kvality významnou měrou podílí“.*⁸²

Metodik, který metodicky vede ostatní zaměstnance, musí mít stejně tak, jako pracovník v sociálních službách kvalifikační a osobnostní předpoklady, například splňuje nároky na vzdělání sociálního pracovníka dle §109 a §110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, má praxi v sociálních službách minimálně dva roky, zná zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, dále má uživatelskou znalost práce s PC atd.⁸³

Níže bych podrobněji popsala jednotlivé činnosti vzniku metodiky pod řízením metodika. Prvním krokem práce metodika je příprava, rozhodnutí se, jaké oblasti kvality bude věnována pozornost. Rozhodnutí může být vyvoláno metodikem nebo od vedení organizace. V tuto chvíli může vznikat střet zájmů mezi metodikem a členy pracovního týmu neboli zaměstnanci. Tato výchozí situace je pro metodika

⁸¹ Srov. HOLKOVÁ, I. GABRASZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*. Instand, 2011, s. 17-20.

⁸² Tamtéž, s. 22.

⁸³ Srov. Tamtéž, s. 9.

nejnáročnější. Musí umět správně namotivovat zaměstnance. Je rozdíl v motivaci zaměstnanců, pokud očekávají, že písemná metodika jim pomůže řešit problém nebo obtíže v práci, zde si zaměstnanci uvědomují existenci potřeby něco s tím udělat. Jinak je to v případech, kdy nárok na kvalitu je nový a působí samoúčelně. To může vytvořit u zaměstnanců obranný postoj, jako např. *„není to důležité... Je to zbytečné... proč se tím máme zabývat... nechce se nám do toho... zdržuje nás to... nemáme kvůli tomu čas na lidi.“*⁸⁴

Pracovníci si často neuvědomují, že v oblasti poskytování služby může čekat nějaká past a mohou vnímat požadavek metodika na spolupráci při zpracování daného úkolu jako něco nadbytečného. Proto metodik nesmí zanedbat část přípravy, zaměřenou na to, jak nejlépe přiblížit zaměstnancům smysl nového nároku. Nestačí, když metodik opakovaně čte text kritérií a sděluje, že je potřeba mít pravidla zpracované, protože to zákon vyžaduje nebo, že písemně zpracovaná pravidla bude kontrolovat inspekce. Metodik se ptá, v čem daná vnitřní pravidla pomůžou kvalitě, nebo uživatelům, pracovníkům? Jaké konkrétní situace to pomůže lépe zvládnout?

Metodik po přípravě ví, na jaké oblasti kvality služeb bude v následujícím období spolu s ostatními zaměstnanci pracovat. Důležité je, aby metodik věděl, zda pracuje s pracovní skupinou zaměstnanců nebo týmem. Vedení týmu a vedení pracovní skupiny vyžaduje rozdílný přístup.

*„Pracovní skupina je charakteristická tím, že každý člen má přidělen konkrétní pracovní úkol, za jeho splnění odpovídá vedoucímu pracovní skupiny. Skupiny mají minimální identitu a minimální soudržnost. Tým je skupina lidí, jejichž schopnosti se vzájemně doplňují. Odpovědnost za splnění úkolu je rozložena na celý tým. Klíčovým znakem týmové práce je splnění cílů týmu, které přesahují osobní cíle jednotlivců.“*⁸⁵

Pokud dá metodik přednost sestavení týmu, je potřeba, aby si formulovali společné cíle, společně sestavili pravidla spolupráce. Formulace cíle, který bude společný všem členům týmu, je pro týmovou práci zásadní. Odpovědnost za výsledek je rovnoměrně rozložena na celý tým, proto lze předpokládat, že se členové týmu budou na realizaci úkolů vzájemně podílet. Vedoucí týmu je zde spíše koordinátor jednotlivých aktivit. Na metodika pro práci s týmem jsou kladeny nároky na kompetenci umět tým vést.

⁸⁴ HOLKOVÁ, I. GABRASZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011, s.22.

⁸⁵ Tamtéž s. 26.

Na metodika, který vede pracovní tým, jsou kladeny vysoké nároky na jeho schopnosti. Metodik musí tým usměrňovat, dokázat pracovat s dynamikou i konflikty uvnitř týmu.

Po setkání se skupinou, týmem metodik sjednocuje materiály od zaměstnanců. Již v průběhu spolupráce dojde k dohodě na jednom postupu, který bude závazný pro všechny zaměstnance, pokud ho schválí vedení. V této chvíli je úkolem metodika posoudit soulad tohoto zapsaného postupu z několika hledisek, zohledňuje např. zákon o sociálních službách, poslání a cíle služby, ochranu práv a svobod uživatele. Pomůckou pro metodika může být, představí-li si na místě uživatele sebe a zodpoví si, zda by mu tento způsob či postup při využívání služby vyhovoval. Pokud zjistí nesoulad pravidel s běžným životem, je třeba se této části postupu věnovat na dalším setkání se zaměstnanci. Je-li postup v souladu s běžným životem, předloží návrh metodiky vedení ke schválení. Je-li návrh bez připomínek ze strany vedení, doplní metodik formální náležitosti vnitřního předpisu a zajistí jeho podepsání pověřeným pracovníkem. Po podepsání je nový metodický materiál připraven k vyhlášení, resp. k zavedení do praxe.

Podle složitosti nově zaváděné metodiky volí metodik různé postupy zavádění do praxe. U jednodušší metodiky například drobná změna v zavedeném (např. změna v obsahu metodiky, vynechání odstavce) volí metodik prosté informování spolu s ověřením si porozumění. Většinou se jedná o prezentaci spojenou s řízenou diskuzí a zodpovězením otázek. U velmi zásadní metodiky, na porozumění náročné oblasti, se může jednat o interní vzdělávání pracovníků, které může trvat i několik týdnů (např. příprava klíčových pracovníků). Většinou u každého nově zaváděného postupu, zejména takového, se kterým souvisí změna způsobu přemýšlení o práci, má následovat další podpora zaměstnanců.⁸⁶

Při zavedení metodiky do praxe, má organizace povinnost zajistit, aby se všichni zaměstnanci, ale i uživatelé o existenci vnitřního předpisu dozvěděli.⁸⁷

Standardy nemají negativně ovlivňovat zaměstnance při jejich práci, nebo jim být na obtíž. Standardy mají být naopak pomocí a oporou. Pokud se zaměstnanci na vzniku podílí, mají možnost včas se vyjádřit, konečnou podobu ovlivnit. Tvoří-li standardy jeden člověk, může se stát, že u nespokojených zaměstnanců později dojde k přesunu

⁸⁶ Srov. Srov. HOLKOVÁ, I. GABRASZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011, s. 28-30.

⁸⁷ JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s.102-107.

zodpovědnosti na tohoto jednoho zaměstnance.⁸⁸Důležité je si uvědomit, že kolektivní práce na standardech může pozitivně ovlivnit pracovní kolektiv.

Standardy kvality jsou nástrojem pro sledování kvality sociálních služeb, z toho tedy vyplývá, že jsou dynamickým procesem, který je nutné pravidelně revidovat. Neplatí, že jednou se standardy kvality zavedou do praxe a jsou navždy hotové. Je dobré si stanovit termín, kdy se budou metodiky, postupy a řády v organizaci revidovat. Je přirozené, že až teprve jejich používáním zjistí zaměstnanci jejich slabá místa – co v nich chybí nebo naopak přebývá, která pravidla a postupy je třeba více přizpůsobit praxi.⁸⁹

⁸⁸ Srov. HOLKOVÁ, I. GABRASZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011, s.24-29.

⁸⁹ Srov. KOSTEČKA, J. Mýty o zavádění standardů kvality sociálních služeb. *Zpravodaj*. 2008, č. 1, s. 12-13.

4. Metodologie průzkumného šetření

Metodologie je součástí průzkumného šetření. Popisuje vše, co by nemělo chybět při jeho realizaci, skládá se z formulace problému, analýzy teoretického pole, stanovení cíle šetření, formulace dílčích otázek, metody získávání dat a výběru respondentů. Vyhodnocovat budu šetření pomocí standardizovaného dotazníku.

4.1 Formulace problému v průzkumném šetření a analýza teoretického pole

Tématem významu standardů kvality v sociálních službách jsem se začala zabývat během zaměstnání na pozici sociálního pracovníka v pečovatelské službě. Proto jsem také na konci roku 2009 přijala novou pracovní pozici a stala jsem se metodikem standardů kvality. Pozice má přesný název garant kvality sociální práce, má náplň práce je monitorování kvality v celé společnosti a sjednocování veškerých směrnic, pravidel, řádů společnosti se standardy kvality poskytovaných služeb a následné zavádění těchto písemných postupů do praxe. Teoretické poznatky z mé činnosti jsem využila jako podklad především ve druhé a třetí kapitole teoretické části mé bakalářské práce.

Hlavní inspirací pro tuto část práce se mi stala spolupráce s kolegy při zavádění standardů kvality v Pečovatelské službě Ledax o.p.s. Co mě přimělo zkoumat právě význam standardů kvality z pohledu zaměstnanců? Byly to především dlouhé diskuze se zaměstnanci Pečovatelské služby Ledax o.p.s., supervizory a v neposlední řadě s inspektory, zda mohou „mantinely“ organizace, které jsou dány právě standardy kvality, pozitivně ovlivňovat poskytovanou službu.

Téma jsem si vybrala s ohledem na mou pracovní pozici. Vycházela jsem ze zdrojů, které jsem čerpala z internetu, zákonů, časopisů, sborníků a studentských prací. Nejvíce jsem čerpala z materiálů od Ministerstva práce a sociálních věcí. V rámci pochopení osobnostních rysů zaměstnanců a jejich potřeb jsem čerpala i z jiných odborných zdrojů.

4.2 Cíl průzkumného šetření a hypotéza

Standardy kvality sociálních služeb jsou u nás postupně zaváděny od r. 2001, přesto je ještě v dnešní době informovanost o jejich smyslu na celkem nízké úrovni a to jak mezi zaměstnanci v sociálních službách, tak i mezi veřejností (např. cílové skupině).

Zjištěné informace v tomto šetření budou určeny především metodikům standardů

kvality, garantům sociálních služeb, zaměstnancům společnosti Ledax o.p.s. Byla bych ráda, kdyby tyto informace, hlavně z teoretické části této práce, byly použitelné pro všechny organizace ke srovnání úrovně kvality mezi organizacemi a popřípadě k následné změně v přístupu k uživatelům a celkově ke standardům kvality sociálních služeb. Pro zaměstnance organizací sociálních služeb bude významná informace o smyslu zapojení se do zavádění standardů kvality a vůbec smyslu těchto standardů. Poznatky, které budou zjištěny tímto šetřením, by se měly týkat především toho, jaký mají význam standardy kvality pro zaměstnance, zda mají zaměstnanci možnost podílet se na zavádění standardů kvality, zda vnímají dodržování standardů kvality za přínosné a dochází díky nim ke zvyšování kvality sociálních služeb.

Na základě **cíle** práce se chci zaměřit ve své práci na výzkumné šetření, které se věnuje významu *standardů kvality sociálních služeb, zda jsou standardy kvality z pohledu zaměstnanců v sociálních službách přínosem pro ně samotné a zda dochází díky jejich zavedení v organizaci ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.*

Základní **hypotéza** zní, že *zavedení standardů kvality a jejich následná aplikace do praxe má z pohledu zaměstnanců pozitivní vliv na zlepšení sociální služby.* Vyhodnocením dotazníku - *význam standardů kvality z pohledu zaměstnance v sociálních službách* pak budu moci vyvodit, zda se základní **hypotéza**, potvrdila.

Hodnocení se provádí v úzké spolupráci všech zúčastněných osob, tj. samotných zaměstnanců. Hodnocení kvality sociálních služeb se opírá o údaje zjištěné pomocí strukturovaného dotazníku.

Hlavní výzkumná otázka mé práce zní: *„Mají podle názoru zaměstnanců společnosti Ledax o.p.s. standardy kvality vliv na zlepšení kvality poskytované služby tím, že zavedené standardy kvality jsou z jejich pohledu přínosem?“*

Na tuto hlavní výzkumnou otázku úzce navazují dílčí otázky:

- a) *Jak vnímají zaměstnanci kvalitu sociálních služeb a zda se podle nich nějakým způsobem změnila její úroveň po zavedení standardů kvality do praxe?*
- b) *Má význam vzdělávání zaměstnanců ve standardech kvality?*
- c) *Jak hodnotí zavádění standardů kvality zaměstnanci sociálních služeb?*
- d) *Přikládají zaměstnanci sociálních služeb a celá organizace vytváření standardů kvality a jejich následné aplikaci do praxe důležitost?*
- e) *Jak se podílí zaměstnanci organizace na zavádění standardů kvality, mají na to čas?*

Ve svém šetření jsem zvolila kvantitativní⁹⁰ strategii. Vzhledem ke zvolené strategii se cíl – význam standardů kvality na kvalitu poskytovaných sociálních služeb – zaměřuje především na potvrzení hypotézy, že zavedení standardů kvality a jejich následná aplikace do praxe má pozitivní vliv na zlepšení sociální služby tím, že jsou přínosem pro zaměstnance.

Kvantitativní strategii jsem použila při zjišťování postojů zaměstnanců sociálních služeb vůči zavádění standardů kvality do praxe, dále jejich zhodnocení stavu, v jakém se standardy kvality v jejich organizaci právě nachází a v čem jim standardy kvality jsou pozitivním přínosem.

4.3 Metoda průzkumného šetření

Ke zhodnocení významu standardů kvality jsem vypracovala standardizovaný dotazník, sběr dat proběhl metodou anonymního dotazníkového šetření. Metoda dotazníkového šetření je nejrozšířenější metodou získávání dat. Dotazník je efektivní technika, která postihuje veliký počet jedinců, umožňuje získat od nich informace v krátkém čase a s malým nákladem. Anonymita jedinců je u dotazníků přesvědčivá, nevýhodou však je nízká návratnost dotazníků.⁹¹

*Jednotkou zkoumání*⁹² se stala pečovatelská služba a osobní asistence společnosti Ledax o.p.s. V příloze č. 2 přikládám informace o společnosti Ledax o.p.s. Jednotku zjišťování⁹³ tvoří zaměstnanci v přímé práci pečovatelské služby, osobní asistence a zaměstnanci ve vedení (např. manažer) společnosti Ledax o.p.s. Pro výběr respondentů jsem použila metodu *nominálních skupin*⁹⁴, respondenti byli vybráni metodou *náhodného výběru*⁹⁵.

⁹⁰ Kvantitativní strategie - přistupuje ke zkoumanému jevu objektivně, s užitím kvantitativních metod zkoumání. Cílem je potvrdit nebo vyvrátit hypotézy vytvořené na základě existující teorie.

⁹¹ Srov. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum, 2007, s. 141.

⁹² Jednotka zkoumání - vybraný subjekt, kterého se bezprostředně týká zkoumaný sociální problém.

⁹³ Jednotka zjišťování - vybraní členové jednotky zkoumání.

⁹⁴ Analytik vybírá vlastní volbou skupinu respondentů, kterým bude klást otázky pomocí dotazníku.

Respondenti mají vztah k problému.

⁹⁵ Každá jednotka základního souboru má stejnou pravděpodobnost, že bude vybrána.

4.4. Informace (údaje) o respondentech

Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1. března do 20. března 2013, během šetření bylo osloveno 100 zaměstnanců společnosti Ledax o.p.s. z různých pracovních pozic viz. Tabulka č. I. Vyplnění dotazníku bylo dobrovolné a anonymní, zaměstnanci dotazník vyplňovali v zaměstnání. Návratnost dotazníků byla 90%. Předpokládám, že vysoká návratnost je způsobena loajalitou, kterou k sobě v organizaci, jako kolegové, chováme.

Tabulka č. I Pracovní pozice resopondentů

Pracovní pozice	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Ředitel	3	3,33%
Manažer	7	7,77%
Vedoucí pracovník	6	6,66%
Sociální pracovník	6	6,66%
Pracovník v přímé práci	68	75,55%
Jiné	0	0%
Celkem	90	100%

Pracovní pozice zaměstnanců jsou ve společnosti organizačně strukturovány. Zaměstnanci v různých pozicích jsou v určité úrovni seznámeni se standardy kvality. Tabulka obsahuje počet zaměstnanců, kteří dobrovolně vyplňovali dotazník.

4.5 Zpracování a postup při interpretaci

Dotazník byl rozdán spolu s krabicemi pro jejich sběr na střediska poskytovaných služeb. Zaměstnancům bylo umožněno vhozením tohoto dotazníku do krabice anonymní vyplnění. Dotazník obsahuje 24 otázek, z toho jsou 4 otázky pomocné. Pomocné otázky mi pomohou více se zorientovat v délce praxe zaměstnanců a v jejich pracovní pozici. Otázky na sebe navazují a souvisí s dílčími otázkami v teoretické části.

Po obdržení krabic s dotazníky jsem setřídila dotazníky podle délky praxe v sociálních službách (pomocná otázka). Tato otázka byla pro mě zásadní tím, že ptám-li se na význam standardů kvality, vnímám jako důležité porovnat názory zaměstnanců, kteří pracovali před a po zavedení standardů kvality. Na závěr bylo provedeno vyhodnocení dat, které jsem nazvala Výstupy ze šetření.

5. Výstupy ze šetření

V této kapitole budu interpretovat získaná data. Otázky jsem seřadila tak, abych měla z výsledků šetření komplexnější názor na význam standardů kvality, jak z pohledu zaměstnanců v přímé práci, tak z pohledu vedení organizace. Stejně tak vidím za důležité svou pozornost zaměřit např. na dostatek času zaměstnanců, aktivitu zaměstnanců na tvorbě. Interpretaci dat budu provádět pomocí tabulek k jednotlivým otázkám z dotazníků.

5.1. Vnímání standardů kvality zaměstnanci v přímé práci

Jak již bylo řečeno v teoretické části mé práce, standardy jsou jakousi metodickou pomůckou pro zaměstnance. Je to přijatelná představa o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jedná se o měřitelný soubor kritérií, který umožňuje průkazně posoudit kvalitu poskytované služby.⁹⁶ Abych mohla posuzovat význam standardů kvality, potřebovala jsem porozumět, v čem zaměstnanci spatřují kvalitu sociální služby.

Otázka č. 1

Můžete říci, co podle Vás znamená kvalita sociálních služeb? (vyberte jednu možnost z následujících):

- kvalita je, když dodržujeme za každou cenu metodický postupy organizace,
- kvalita se měří tím, že splníme jako organizace vše, co si uživatel přeje,
- kvalita je soulad metodických postupů s praxí,
- kvalitu určuje úřad práce, který provádí kontrolu kvality,
- kvalita je, když jsou pracovníci ve své práci spokojení.

Odpověď na otázku č. 1	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
kvalita je, když dodržujeme za každou cenu metodický postupy organizace	3	3,33%
kvalita se měří tím, že splníme jako organizace vše, co si uživatel přeje	3	3,33%
kvalita je soulad metodických postupů s praxí,	80	88,88%
kvalitu určuje úřad práce, který provádí kontrolu kvality		
kvalita je, když jsou pracovníci ve své práci spokojení.	4	4,44%
Celkem	90	100%

⁹⁶ WINKLEROVÁ, E., JUSTIN, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006, úvod, s. 1.

3,3 % respondentů uvedlo, že kvalita se měří tím, že splníme každé přání uživatele. Tato odpověď byla vždy od pracovníka v přímé práci. U této otázky jsem si uvědomila, že je potřeba více pracovníkům v přímé práci vysvětlovat práva a povinnosti zaměstnanců, uživatelů. Číslo se nezdá moc vysoké, přesto je to číslo, kterým se jako metodik musím zabývat, 89% respondentů uvedlo, že kvalita je soulad metodických postupů s praxí. V programu SQWIN můžeme načíst, jak je důležité, aby poskytovatel měl písemné metodiky v souladu s praxí organizace.⁹⁷ Toto tvrzení se zde potvrdilo. Domnívám se, že jsou-li metodické postupy šité na míru zaměstnancům dané organizace a vychází z praxe, budou pro zaměstnance velkým pomocníkem. Kvalitu služby lze vnímat tak, že zaměstnanci ví, kde naleznou v písemných metodikách postupy k různým situacím.

Po zjištění, co pro zaměstnance znamená kvalita sociálních služeb, jsem věnovala pozornost zjištění, zda vidí zaměstnanci obecný vliv standardů kvality na zvýšení kvality služby a jak to vnímají přímo ve své práci.

Otázka č. 2

Mají podle Vás obecně standardy kvality vliv na zlepšení kvality vámi poskytované služby?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 2	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	65	72,22%
2 – spíše ano	12	13,33%
3 - nevím	10	11,11%
4 – spíše ne	3	3,33%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Otázka č. 3

Znamená pro Vás ve Vaší práci zavedení standardů kvality zlepšení?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 3	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	57	63,33%
2 – spíše ano	23	25,55%
3 - nevím	9	10%
4 – spíše ne	1	1,11%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

⁹⁷ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

Z tabulky je zřejmé, že zaměstnanci pozitivně vnímají vliv standardů kvality na zlepšení kvality služby. 72 % respondentů uvedlo, že standardy kvality mají rozhodně vliv na zlepšení kvality poskytované služby, 13% respondentů uvedlo, že mají standardy kvality vliv na kvalitu služby spíše ano. Tím se potvrdilo tvrzení, že prostřednictvím standardů je definována úroveň kvality poskytovaných služeb.⁹⁸ Mě však zaujala odpověď nevím, kterou odpovědělo celých 10 % respondentů. Srovnáme-li tuto odpověď s otázkou č. 23, která se zaobírá délkou praxe, vidíme, že 9 % odpovídajících uvedlo, že pracuje v organizaci 1 – 2 roky. Pro mě je to jakousi zpětnou vazbou, že bych jako metodik měla více diskutovat s nově příchozími zaměstnanci o standardech kvality, dávat možnost k otázkám těmto zaměstnancům. V otázce, zda respondenti vnímají standardy kvality ve své přímé práci jako zlepšení, uvedlo celých 89 % respondentů, že standardy kvality v jejich práci znamenají zlepšení (součet 1 – rozhodně ano, 2 – spíše ano). Dále jsem zjišťovala, zda respondenti vnímají změnu v přístupu zaměstnanců k uživatelům a uživatelů k zaměstnancům.

Otázka č. 4

Zlepšil se k Vám, po zavedení standardů kvality ve vaší organizaci, přístup uživatelů?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 4	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	3	3,33%
2 – spíše ano	8	8,88%
3 - nevím	11	12,22%
4 – spíše ne	7	7,77%
5 – rozhodně ne	61	67,77%
Celkem	90	100%

Otázka č. 5

Zlepšil se po zavedení standardů kvality ve vaší organizaci Váš přístup k uživatelům?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 5	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	60	66,66%
2 – spíše ano	21	23,33%
3 - nevím	4	4,44%
4 – spíše ne	2	2,22%
5 – rozhodně ne	3	3,33%
Celkem	90	100%

⁹⁸ Srov. MICHALÍK, J., JESENSKÁ, J. *Průvodce. Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007. Systém odborného poradenství sociálních služeb, s. 7-8.

Jak z tabulek vidíme, lze předpokládat, že zaměstnanci vnímají změnu svého přístupu k uživatelům služby. Celých 90 % vnímá zlepšení svého přístupu (součet odpovědí 1- rozhodně ano, 2- spíše ano). Toto zjištění může být dáno tím, že zaměstnanci mají možnost se vyjádřit k verzím vznikajících metodik, nově vzniklá situace se zaznamenává a pracuje se s ní dle potřeby zaměstnanců. Co se týče změny přístupu uživatelů k zaměstnancům, tak zde není dle tabulek zlepšení patrné. Největší procento zaměstnanců, celých 68 % respondentů uvedlo, že se přístup uživatelů rozhodně nezměnil. Pouze 3 % si myslí, že se rozhodně změnil přístup uživatelů k zaměstnancům, 12 % respondentů neví. Zde příkládám důraz tomu, že zaměstnanci v tak velké společnosti nestíhají uživatele o všem informovat, sami se se standardy kvality seznamují a asi ještě nějakou dobu potrvá, než si uvědomí povinnost informovat i uživatele o zavedených standardech kvality.⁹⁹

Abych zhodnotila význam standardů kvality z pohledu zaměstnanců v přímé práci, ptala jsem se i na délku jejich praxe v sociálních službách. Jak je z tabulky č. II patrné, 86 % respondentů pracovalo v sociálních službách před zavedením standardů do praxe.

V této části práce bych zhodnotila i odpovědi respondentů z řad vedoucích pracovníků, kdy se respondenti shodli se 100%, že standardy kvality rozhodně vedou ke zlepšení jejich práce (otázka č. 3), sociální pracovníci se vyjádřili taktéž 100%.

Tabulka č. II Počet respondentů před zavedením standardů kvality do praxe

Pracovní pozice	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Ředitel	2	2,59%
Manažer	5	6,49%
Vedoucí pracovník	4	5,19%
Sociální pracovník	6	7,79%
Pracovník v přímé práci	60	77,92%
Jiné	0	0%
Celkem	77	100%

Celkově můžeme zhodnotit, že vnímání standardů kvality z pohledu zaměstnanců v přímé práci je pozitivní. Zaměstnanci si uvědomují důležitost těchto standardů, dovolím si říci, že je potřebují ke své každodenní práci. Zaměstnanci v přímé práci by se měli podílet hlavně na procedurálních standardech, jako na těch nejhlavnějších

⁹⁹Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

pro jejich činnost.¹⁰⁰ Díky tomu, že 85 % respondentů vnímá, že standardy kvality mají vliv na zlepšení kvality služby, mohu shrnout, že se zde potvrdila má hypotéza.

5.2 Vnímání standardů z pohledu vedení organizace

Na tvorbě standardů kvality se má podílet celá organizace, musím zde zmínit, že je jistě rozdíl mezi malým poskytovatelem, kde pracují například čtyři zaměstnanci a mezi takovým, jako je např. Ledax o.p.s., kde je zaměstnáno cca 120 zaměstnanců na plný úvazek a cca 25 zaměstnanců na dohodu o provedení činnosti. Proto jsem chtěla zjistit i pohled vedení společnosti Ledax o.p.s. na standardy kvality a to, zda si myslí, že jsou přínosem pro celou společnost. Jsem názoru, že vedení může ovlivnit smýšlení svých podřízených zaměstnanců.

Otázka č. 6

Myslíte si, že je zavádění standardů kvality ve vaší organizaci věnována potřebná pozornost?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 6	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano ¹⁰¹	84 (74 pracovníků v přímé práci)	93,33% (92,5%PvPP)
2 – spíše ano	4	5%
3 - nevím	2	2,5%
4 – spíše ne	0	0%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Otázka č. 7

Myslíte si, že se ve vaší organizaci dodržují standardy kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne.

Odpověď na otázku č. 7	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	62	68,88%
2 – spíše ano	17	18,88%
3 - nevím	11	12,22%
4 – spíše ne	0	0%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

¹⁰⁰ JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s.6.

¹⁰¹ Tuto odpověď zvolili respondenti z vedení organizace 100%, to tzn. všech deset respondentů

Otázkou č. 6 jsem chtěla zmapovat, zda si vedení společnosti myslí, že se standardům kvality věnuje dostatečnou pozornost?. 100% respondentů z vedení (10 respondentů) uvedlo, že rozhodně ano. Porovnála jsem to s názorem respondentů z přímé práce, kde z 80ti oslovených respondentů odpovědělo 92,5 % rozhodně ano, 5 % spíše ano. V této otázce se vedení shodlo se zaměstnanci z přímé práce. Otázkou č. 7 jsem se snažila zjistit, zda si respondenti myslí, že jsou zavedené standardy kvality v jejich organizaci dodržovány. 69 % respondentů uvedlo jako odpověď rozhodně ano, 19 % respondentů se přiklonilo k odpovědi spíše ano. Zde můžeme konstatovat, že odpověď spíše ano může znamenat, že standardy kvality jsou sice zpracované, ale přesto se zaměstnanci řídí vlastním úsudkem, některé oblasti standardů zaměstnanci pravděpodobně nepřenesli do praxe, nebo si je dostatečně nanastudovali, což by mohla zahrnovat odpověď nevím, kterou uvedlo 12 % respondentů. Přesto se dá říci, že se u respondentů potvrzuje, že vnímají za důležité mít písemně zpracované postupy, které přímo vychází z jejich praxe, proto pro ně není vnímáno jako problém standardy kvality dodržovat.¹⁰²

Do této části jsem zařadila otázky týkající se pozitivního přínosu standardů kvality v péči o uživatele a významu vzdělávání zaměstnanců ve standardech kvality.

Otázka č. 8

Vidíte pozitivní přínos v zavedení standardů kvality v péči o uživatele?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 8	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	58	64,44%
2 – spíše ano	23	25,55%
3 - nevím	9	10%
4 – spíše ne	0	0%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

¹⁰² Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

Otázka č. 9

Myslíte si, že má význam vzdělávání zaměstnanců ve standardech kvality v zavádění a dodržování standardů kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 9	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	63	70%
2 – spíše ano	22	24,44%
3 - nevím	4	4,44%
4 – spíše ne	1	1,11%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Na základě odpovědí na tyto otázky lze konstatovat, že vedení organizace vidí pozitivní význam standardů kvality. Na standardech kvality a jejich tvorbě se má podílet co nejvíce zaměstnanců organizace¹⁰³. Pro zaměstnance v přímé práci je velice důležité, když cítí podporu vedení organizace. Otázkou č. 9 se prokázalo, že vzdělávání ve standardech má přínos pro zaměstnance i pro vedení. 94 % respondentů vnímá vzdělávání ve standardech kvality za významné. Při hodnocení této otázky mě napadá, že sice respondenti vnímají vzdělávání ve standardech kvality za důležité, ale nepoznáme z toho, zda jsou opravdu ve standardech kvality vzdělávání. Tuto otázku jsme měla více ověřit. Zaměstnanci díky společným diskusím, vhodnému vzdělávání (např. kurzy, školení na téma ke standardům – jak vést rozhovor s uživatelem) lépe chápou smysl standardů, návaznost jednotlivých standardů. Zaměstnanec může standardy kvality dodržovat tehdy, když jim rozumí.¹⁰⁴

5.3 Aktivita zaměstnanců při zavádění a následné revizi standardů kvality

Chceme-li zjistit význam standardů kvality, musíme se ptát i na podmínky zaměstnance. Cítila jsme za důležité zjistit, zda jsou zaměstnanci spokojeni s dostatkem času, který mají vymezený na práci na standardech kvality. Stejně tak mě zajímalo, kolik zaměstnanců se opravdu podílí na tvorbě standardů kvality.

¹⁰³ Srov. HOLKOVÁ, I. GABRYSZ, A, *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011 s.21.

¹⁰⁴ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

Otázka č. 10

Máte dostatek času na revizi vašich stávajících standardů kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 10	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	0	0%
2 – spíše ano	7	7,77%
3 - nevím	9	10%
4 – spíše ne	64	71,11%
5 – rozhodně ne	8	8,88%
Celkem	90	100%

Otázka č. 11

Podílíte se na zavádění či následné revizi standardů kvality ve vaší organizaci (např. tvorba poslání organizace)?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 11	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	72	80%
2 – spíše ano	10	11,11%
3 - nevím	8	8,88%
4 – spíše ne	0	0%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Zde můžeme vidět, jak zaměstnanci vnímají svůj čas věnovaný tvorbě standardů kvality. 71 % respondentů uvedlo, že spíše nemají čas. Pouze 8 % uvedlo, že spíše mají čas na tvorbu standardů kvality. Otázkou č. 11, která se věnuje podílení se zaměstnanců na standardech kvality, jsem si chtěla ověřit, jak zaměstnanci své podílení se na standardech vnímají. Postup v organizaci na standardech je dán, metodik probírá s vedoucími pracovníky a sociálními pracovníky náměty, které tyto pracovníci probírají na poradách s pracovníky v přímé práci. Metodik mezitím informuje vedení o dohodnutém. Pracovníci v přímé práci na poradě hodnotí návrhy a diskutují se svým sociálním pracovníkem, který informace od nich předává dál na poradě s ostatními sociálními pracovníky a metodikem. Tento postup svojí činnosti na standardech kvality si zaměstnanci uvědomují. 91 % uvedlo, že se podílí na tvorbě standardů (součet odpovědi 1 – rozhodně ano, 2 – spíše ano), což znamená, že se na tvorbě standardů podílí napříč organizací zaměstnanci v různých pracovních pozicích.

Dalším okruhem mého mapování byla oblast, kde se respondenti právě v tvorbě standardů kvality nacházejí a zda mají dostatek času na seznámení se s finální verzí standardů kvality. Důležitou informací je také, zda mají respondenti možnost využít nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Otázka č. 12

Jaký je současný stav zavádění standardů kvality ve vaší organizaci? (vyberte jednu možnost z následujících):

- a) teprve začínáme,
- b) máme zavedené některé metodiky,
- c) jsme ve fázi aktualizací,
- d) máme po kontrole kvality,
- e) standardy kvality jsou běžnou součástí naší každodenní práce.

Odpověď na otázku č. 12	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Teprve začínáme	0	0%
Máme zavedené některé metodiky	6	6,66%
Jsme ve fázi aktualizací	80	88,88%
Máme po kontrole kvality	0	0%
SQ jsou součástí naší každodenní práce	4	4,44%
Celkem	90	100%

Respondenti nejčastěji uvedli, že se nachází ve fázi aktualizace standardů kvality, celých 89 % respondentů uvedlo tuto odpověď.

Otázka č. 13

Máte dostatek času na seznámení se se standardy kvality vaší organizace?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 13	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	0	0%
2 – spíše ano	7	7,77%
3 - nevím	21	23,33%
4 – spíše ne	60	66,66%
5 – rozhodně ne	2	2,22%
Celkem	90	100%

Otázka č. 14

Máte možnost ve své práci využívat pomoc, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 14	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	50	55,55%
2 – spíše ano	24	26,66%
3 - nevím	6	6,66%
4 – spíše ne	2	2,2%
5 – rozhodně ne	8	8,88%
Celkem	90	100%

Zde bylo zásadní zjistit, zda respondenti mají dostatek času na tvorbu a následné seznámení se se standardy kvality. 69 % respondentů uvedlo nedostatek času na tvorbu standardů kvality odpověď (4 – spíše ne), s tím souvisí i účast na tvorbě standardů kvality, kde jak již je zmíněno výše 91 % respondentů uvedlo, že se účastní tvorby těchto standardů. Z toho vyvozují, že se sice velké procento účastní, ale nemá vhodné podmínky (nedostatek času, spěch). Nedostatek času zaměstnanců může vést k nepromyšlené tvorbě standardů kvality, sice je mohou mít zpracované, vyjadřují se k nim, ale nepromyšleně, v praxi to může znamenat, že nebudou v praxi vždy použitelné. V této části práce se ukázalo, že sice respondenti vnímají za důležité zabývat se standardy kvality, cítí však nedostatek času na tuto práci.

Jedno z kritérií standardů kvality je umožnit zaměstnancům podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka¹⁰⁵, tato povinnost poskytovatele byla šetřením splněna, 83 % respondentů (součet odpovědí 1 – rozhodně ano, 2 – spíše ano) uvedlo, že mají možnost využít podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka, jak mají blíže specifikováno ve standardu č. 10. Zaměstnanci mají možnost využít supervizora jak na skupinovou, tak na individuální supervizi, dále mohou využít i setkání s garantem kvality. 9 % respondentů uvedlo rozhodně ne. Domnívám se, že nezapočítávali možnost využití tzv. koučů, manažerů, takových odborníků, kteří dají např. nahléd jak vést podřízené zaměstnance. Zde vidím jako problematické špatně položenou otázku, kdy respondenti v nezávislém odborníkovi viděli pouze supervizora.

5.4 Problematické situace v praxi

Otázka č. 15

Které problémové oblasti při zavádění standardů kvality se ve vaší organizaci vyskytují/vyskytovaly nejčastěji? (vyberte jednu možnost z následujících):

- a) nedostatek informací,
- b) nesrozumitelnost standardů,
- c) nepochopená legislativa,
- d) nedostatek kvalifikovaného personálu,
- e) není vůle vedení,
- f) není vůle zaměstnanců
- g) nedostatek času,

¹⁰⁵ Srov. Vyhláška č. 505/2006Sb – ve znění k 1.1.2012, SQSS č. 10, kritérium e.

h) nejsou překážky.

Odpověď na otázku č. 15	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Nedostatek informací	2	2,22%
Nesrozumitelnost standardů	1	1,11%
Nepochopená legislativa	1	1,11%
Nedostatek kvalifikovaného personálu	0	0%
Není vůle vedení	0	0%
Není vůle zaměstnanců	0	0%
Nedostatek času	82	91,11%
Nejsou překážky	4	4,44%
Celkem	90	100%

Abych lépe zjistila aktivitu zaměstnanců na tvorbě standardů kvality, ptala jsem se i na problémové oblasti, které se mohou vyskytovat v činnosti zaměstnanců. 91 % respondentů vnímá jako problémovou oblast nedostatek času, s tím souvisí i otázka č. 10, kdy 71 % respondentů uvedlo, že má nedostatek času ke tvorbě standardů kvality. Jako problémovou oblast vidí 1 % respondentů v nesrozumitelnosti standardů nebo v nepochopení v legislativě. 4 % respondentů vidí překážky ve své práci na standardech kvality v něčem jiném.

Otázka č. 16

Má podle Vás pro poskytovatele služby smysl kontrola kvality sociálních služeb (inspekce)?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 16	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	10	11,11%
2 – spíše ano	14	15,55%
3 - nevím	50	55,55%
4 – spíše ne	13	14,44%
5 – rozhodně ne	3	3,33%
Celkem	90	100%

Otázka č. 17

Pokládáte za důležité se standardy kvality seznámit i uživatele služby?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne.

Odpověď na otázku č. 17	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	7	7,77%
2 – spíše ano	30	33,33%
3 - nevím	51	56,66%
4 – spíše ne	2	2,22%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Můžeme vidět, že respondenti vnímají za velice problémovou část dostatek času na standardy kvality, možná s tím souvisí i názor na nutnost seznámení uživatelů se standardy kvality. Poskytovatel má povinnost v potřebné míře seznámit s vnitřními pravidly i uživatele služby¹⁰⁶, z šetření však vyplývá, že pouze 8 % respondentů si myslí, že je rozhodně potřeba se standardy seznámit i uživatele, 33 % je názoru, je spíše ano, a 57 % neví. Otázkou je, čím to je? Jednou z povinností je, seznámit se standardy v potřebné míře i uživatele. V praxi se zaměstnanci potýkají se svojí vytížeností, snaží se zbytečně neprodlužovat návštěvy u uživatelů, ale být u nich nezbytně nutný čas, aby uživatel nehradil více, než je skutečně nutné. Zde vidím otázku k zamyšlení, zda lze uživatele např. pečovatelské služby seznamovat se standardy v písemné podobě? Standardy kvality a jejich změny sice poskytovatel vede na webových stránkách, je ale otázkou, zda uživatelé (především senioři) mají schopnosti, prostředky a zájem, se jim věnovat. V odpovědích na tuto kontrolní otázku spatřuji, jak zaměstnanci doopravdy chápou standardy kvality. Sice jsou si vědomi jejich důležitosti, avšak podstata standardů jim uniká. Se standardy se uživatel služby má seznamovat, jedině tak může být naplněn požadavek standardů kvality – seznámit s nimi uživatele i širokou veřejnost. V zamyšlení nad tímto problémem budu pokračovat a snažit se přijít na způsob, kterým by mohlo seznamování uživatelů se standardy v praxi opravdu probíhat. Zákon 108/2006 o sociálních službách sice hovoří o prokazatelném seznámení uživatelů se standardy kvality, otázkou je, zda zaměstnanci tak velkého poskytovatele stíhají tvorbu pravidel, seznámení se s nimi, jednání dle nich a předávání těchto pravidel mezi uživatele. Ze šetření je patrné, že standardy kvality jsou v organizaci ve fázi aktualizací a dosud zde neproběhla inspekce jejich kvality. Přesto je 27 % respondentů přesvědčeno, že takováto inspekce má pro poskytovatele smysl, rozhodně ano odpověděli někteří respondenti vedení organizace a většina vedoucích pracovníků, 56 % respondentů z řad pracovníků v přímé práci to nedokázalo posoudit.

5.5 Osobnost zaměstnance v sociálních službách

Abych mohla konstatovat význam standardů kvality, zajímala jsem se o to, zda osobnost zaměstnance může nějakým způsobem ovlivnit chápání standardů kvality. Často se při tvorbě standardů setkávám s různými povahami zaměstnanců a delší dobu

¹⁰⁶ Srov. Standard č. 12 Informovanost o Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

mě napadá, zda celkový pohled na život, může ovlivnit i pohled právě na standardy kvality.

Otázka č. 18

Myslíte si, že má osobnost zaměstnance (např. pečlivost, rozvážnost, důslednost, lehkovážnost) vliv na dodržování nastavených pravidel?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Odpověď na otázku č. 18	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – rozhodně ano	8	8,88%
2 – spíše ano	27	30%
3 - nevím	30	33,33%
4 – spíše ne	25	27,77%
5 – rozhodně ne	0	0%
Celkem	90	100%

Otázka č. 19

Kdybyste měl/a zvolit, co Vás nejvíce vystihuje (vyberte jednu možnost z následujících):

- jsem rád/a, že máme metodické postupy, které mi pomáhají v mé práci,
- dle mého názoru je dobré metodické postupy mít, ale vždy se jimi nejde řídit,
- v mé práci se rozhoduji intuitivně (co mě zrovna napadne),
- někdy nedomyslím následky ve své práci, ale vždy to nějak dopadne,
- když se schválí nějaká pravidla, mají se dodržovat.

Odpověď na otázku č. 19	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Jsem rád/a, že máme metodické postupy	47	52,22%
Dle mého názoru je dobré metodické postupy mít, ale vždy se jimi nejde řídit	21	23,33%
V mé práci se rozhoduji intuitivně	11	12,22%
Někdy nedomyslím následky ve své práci, vždy to nějak dopadne	5	5,55%
Když se schválí nějaká pravidla, mají se dodržovat	6	6,66%
Celkem	90	100%

Zaměstnanec v sociálních službách má mít ke své práci profesní předpoklady. Vedle náležitého vzdělání musí umět komunikovat, být empatický, umět naslouchat a vypadat důvěryhodně.¹⁰⁷ Uvedenými otázkami jsem chtěla zjistit, zda i respondenti vnímají osobnostní předpoklady zaměstnanců v sociálních službách za důležité. Tento předpoklad se úplně nepotvrdil, 39 % respondentů je názoru, že osobnost zaměstnance může mít vliv na dodržování standardů kvality, 33 % respondentů neví a 28 %

¹⁰⁷ Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2008, s. 54-55.

respondentů se přiklání k názoru, že osobnost zaměstnance nemá vliv na dodržování standardů kvality. Respondenti v otázce, co je dle nich nejvíce vystihuje z pohledu dodržování standardů kvality, označili následovně: 52 % respondentů vnímá k sobě nejbližší odpověď, že jsou rádi, že mají metodické postupy, které jim pomáhají v jejich práci, 23 % respondentů vnímá standardy kvality jako pomoc, ale ne vždy se dle nich lze řídit, 12 % respondentů se rozhoduje intuitivně, 6 % respondentů nedomýšlí následky. Tyto odpovědi mě nutí přemýšlet nad tím, jak jsou v souladu s otázkou na dodržování standardů v organizaci, kdy 69 % uvedlo, že jsou standardy rozhodně dodržovány. V těchto odpovědích je drobný nesoulad, kdy při sečtení odpovědí u otázky, zda jsou v organizaci standardy kvality dodržovány, vyšlo u 88 % respondentů, že ano (součet odpovědí 1 – rozhodně ano, 2 – spíše ano), ale v otázce č. 19 respondenti vnímají, a to z 18 %, že standardy nelze vždy dodržovat. Zde vidím nesoulad v odpovědích na podobné otázky - u otázky č. 7 respondenti zmiňují, že se standardy dodržují, avšak v této otázce č. 19 udávají, že se standardy řídí někdy, nebo jednájí dle svého úsudku. Tuto problematickou část bych ráda osobně probrala na setkání s pracovníky v přímé práci a osobně bych zjistila, kde je pravda. Z odpovědí cítím potřebu zaměstnance více se standardy kvality seznámit.

Dále je dobré se ptát, v čem přesně standardy kvality zaměstnancům pomáhají?

Otázka č. 20

Můžete říci, v čem přesně Vám standardy kvality pomáhají?

- a) standardy kvality udávají, jak máme ve své práci postupovat,
- b) standardy kvality chrání práva uživatelů i pracovníků,
- c) díky standardům kvality si uvědomujeme, jak máme naši práci vykonávat,
- d) standardy kvality jsou ideál, který v praxi nelze dosáhnout,
- e) nenapadá mě, v čem by mi byly standardy kvality pomocí.

Odpověď na otázku č. 20	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
SQ udávají, jak máme ve své práci postupovat	37	41,11%
SQ chrání práva uživatelů i pracovníků	23	25,55%
Díky SQ si uvědomujeme, jak máme naši práci vykonávat	30	33,33%
SQ jsou ideál, který v praxi nelze dosáhnout	0	0%
Nenapadá mě, v čem by mi byly SQ pomocí	0	0%
Celkem	90	100%

Odpověďmi na otázku č. 20 jsem chtěla ověřit, v čem standardy kvality konkrétně zaměstnancům pomáhají. Mezi možnosti jsem vložila i dvě podobná tvrzení – a) udávají postup a c) udávají způsob. Druhé tvrzení v sobě nese větší sociální rozměr, ti, co ho volili, chápou standardy komplexně - jako vodítko, směrník. Ti, co vybrali možnost a), je chápou spíše prakticky - jako souhrn po sobě jdoucích kroků. 41 % respondentů vnímá standardy jako určité kroky, které jim přesně říkají, jak mají ve své práci postupovat, 33 % respondentů si uvědomuje, že díky standardům ví, jak svou práci mají vykonávat, 26 % vnímají standardy kvality jako ochranu práv uživatelů i zaměstnanců. Nikdo z respondentů si nemyslí, že standardy kvality jsou pouze jakýmsi ideálem. Tato otázka může působit zmatečně, však osobně vnímám v odpovědích rozdíl. Z výsledků není patrné, zda respondenti tento rozdíl vnímají. Možná je to vhodné téma další diskuze přímo se zaměstnanci.

Vliv osobnosti zaměstnance na význam standardů kvality se nepodařilo jistě prokázat, respondenti nevnímají vliv osobnosti jako významný, i když pohled na to, co pro ně standardy kvality znamenají, může mít vliv na následné dodržování těchto standardů.

Pomocné otázky mi umožnili lépe se zorientovat v šetření. Otázka zaměřena na pohlaví byla spíše orientační, můžeme vidět, že mužů je v této organizaci velice málo. Otázka věnovaná pozicím respondentům mi umožnila porovnat vnímání názorů vedení a respondentů z přímé práce. Délka praxe respondentů mi byla nápomocna k pochopení, zda respondenti pracující v sociálních službách před povinností standardů kvality nevnímají tato pravidla jako jakousi „buzeraci“. Díky porovnání respondentů dle délky jejich praxe se tato má obava vyvrátila. Poslední pomocnou otázkou jsem chtěla zmapovat, zda respondenti pracují v této společnosti delší dobu a mohou tak posoudit zavádění standardů kvality do praxe přímé v této společnosti. Díky tomu, že polovina respondentů pracuje ve společnosti 3 – 5 let, můžeme říci, že se od začátku podílí na tvorbě standardů kvality poskytované služby.

Pomocné otázky

Odpověď na otázku č. 21	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Muž	2	2,22%
Žena	88	97,77%
Celkem	90	100%

Odpověď na otázku č. 22	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Pracovník v sociálních službách	68	75,55%
Sociální pracovník	6	6,66%
Vedoucí pracovník	6	6,66%
Manažerská pozice	7	7,77%
Jiná	3	3,33%
Celkem	90	100%

Odpověď na otázku č. 23	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 -2 roky	8	8,88%
3 – 5 let	5	5,55%
6 – 8 let	21	23,33%
Více než 9 let	56	62,22%
Celkem	90	100%

Odpověď na otázku č. 19	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
1 – 2 roky	40	44,44%
3 – 4 roky	46	51,11%
5 a více let	4	4,44%
Celkem	90	100%

6. Diskuze

V bakalářské práci jsem se snažila teoretickou část propojit s částí praktickou tak, aby byla zřejmá jejich návaznost. Respondenti měli zhodnotit jejich názor na standardy kvality. Díky tomu, že v této společnosti pracuji na pozici metodik standardů, předpokládám, že mohlo dojít při vyplnění dotazníků ke zkreslení odpovědí respondentů.

Zprvu jsem v teoretické části vysvětlovala co je sociální služba, kvalita sociální služby, jak je kvalita kontrolována. Tato teoretická část se promítla v dotazníkovém šetření, jak právě kvalitu vnímají respondenti. Z velké části, z celých 89 % respondentů vidí kvalitu jako jednotnost teorie s praxí, tedy pro respondenty je kvalita to, že psané metodiky se přenáší do praxe. Potvrdilo se tu tvrzení, že pro respondenty nejsou standardy kvality pouze hromada papírů, která je spíše zatěžuje.

Z šetření lze vidět, že pro zaměstnance jsou standardy kvality něčím, co má vliv právě na zlepšení kvality. První podkapitola kapitoly pět je dále věnována pohledu respondentů z přímé práce na standardy kvality, kde se velkým procentem respondenti shodli, že standardy kvality jsou pro jejich další práci důležité. Potvrdilo se tedy tvrzení, že standardy kvality jsou jakýmsi průvodcem, pomocníkem zaměstnancům v sociálních službách.¹⁰⁸ Jak respondenti uvedli, je zřejmé, že díky standardům kvality se změnil přístup zaměstnanců k uživatelům. Přikláním se k názoru, že to je dáno tím, že zaměstnanci díky standardům, hlavně procedurálním mají vodítko, jak se k uživatelům chovat, jak jednat, co vše dodržovat, aby byla zachována individualita každého uživatele.

Zda se změnil, díky standardům kvality, přístup uživatelů k zaměstnancům se zde nepotvrdilo. Lze se domnívat, že to může mít souvislost s nedostatečným informováním uživatelů o standardech kvality poskytované služby. Služba má povinnost s vnitřními metodikami seznamovat uživatele¹⁰⁹, zde se ukázalo, že tuto povinnost si respondenti z přímé práce neuvědomují.

Dále jsem se ve své práci věnovala otázce, zda je důležité, jak standardy kvality vnímá vedení organizace. Jak již bylo řečeno, na standardech kvality má spolupracovat co nejvíce zaměstnanců, např. standardy provozní jsou tzv. manažerské, na nich

¹⁰⁸ Srov. JOHNOVÁ, M., ČERMÁKOVÁ, K. a kol., *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*. Praha: MPSV, 2002, s.6.

¹⁰⁹ Srov. Tamtéž, s. 8.

by se mělo podílet také vedení.¹¹⁰ Šetření nám ukázalo, že zde jsou vedením chápány standardy kvality jako důležitá součást poskytované služby. Respondenti z vedení potvrdili, že se podílí na tvorbě a zavádění standardů kvality do praxe.

Důležitou otázkou je i aktivita zaměstnanců na tvorbě standardů kvality. Teoretická část se věnuje tvorbě standardů kvality řízené metodikem. Metodik je osoba, která řídí tvorbu písemných materiálů, domlouvá schůzky se zaměstnanci, vysvětluje důležitost toho kterého metodického postupu.¹¹¹ Praktická část ukazuje, že respondenti vnímají jako důležité podílet se na standardech kvality. Uvědomují si, že práce na standardech kvality není věc jen jedné osoby, v tomto případě metodika. Nepřesouvá se tu odpovědnost pouze na jednu osobu, standardy kvality a celková sociální práce je vnímána jako činnost, na které se podílejí všichni a odpovědnost za ni má více osob.¹¹²

Dále se zabývám také možností využití nezávislého kvalifikovaného odborníka, jak praví jedno z kritérií standardu č. 10. Supervizora, čili někoho, koho může zaměstnanec požádat o pomoc, až si sám nebude vědět rady ve své práci.¹¹³ Respondenti z přímé práce potvrdili, že se toto tvrzení potvrdilo, respondenti z vedení odpověděli rozhodně ne, přesto že mají možnost využít kouče, inspektora. Zde silně vnímám fakt, že byla respondentům špatně položená otázka.

Jako problematické vidí respondenti nedostatek času na standardy kvality. Respondenti ve dvou otázkách největším procentem uvedli (jak znázorňují tabulky č. 10 a č. 15), že pociťují nedostatek času právě na činnost věnovanou standardům kvality.

V neposlední řadě se v teoretické části zabývám předpoklady zaměstnanců, jak profesních tak osobnostních. Domnívám se, že je-li zaměstnanec lehkovážnější nebo naopak pečlivý, může to mít vliv na jeho postoj k dodržování a celkové tvorbě standardů kvality. Jak však šetření ukázalo, tuto mou úvahu respondenti v šetření nepotvrdili.

¹¹⁰ Srov. PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

¹¹¹ Srov. HOLKOVÁ, I. GABRYSZ, A, *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011, s.21.

¹¹² Srov. JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*, Praha“ Triton, 2003, s. 164

¹¹³ Srov. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, Slon, 2005, s. 116 – 117.

7. Závěr

Cílem mé práce bylo zjistit význam standardů kvality sociálních služeb očima zaměstnanců. Standardy kvality jsou již několik let součástí registrované sociální služby, dle těchto metodických pravidel se určuje kvalita poskytované služby. O standardech kvality sociálních služeb se často mluví, je na ně více než dost akreditovaných školení, která se snaží lépe zaměstnancům vysvětlit smysl těchto pravidel. Zaměstnanci mají mnoho příležitostí se dozvědět o standardech kvality vše, co jim v jejich práci může být přínosem.

Lze předpokládat, že se o standardech kvality bude hovořit s takovým důrazem jako je tomu dnes i v budoucnu. Uživatelé služeb se podílí na spolufinancování sociálních služeb, proto lze předpokládat i fakt, že budou volit služby co možná nejkvalitnější. Kvalitu mohou měřit právě díky standardům kvality.

Proto je potřeba již dnes věnovat standardům kvality sociálních služeb mimořádnou pozornost, snažit se zaměstnancům sociálních služeb osvětlit fakt, jak důležitou roli mohou právě standardy kvality mít.

Na průzkumné šetření mé bakalářské práce by mohl časem navázat výzkum zaměřený na uživatele. V rámci tohoto výzkumu by bylo možné lépe informovat uživatele o jejich právech, povinnostech obecně.

Pro mě jako metodika standardů v této společnosti se tato bakalářská práce stala zpětnou vazbou na mou činnost. Měla jsem možnost zjistit, jak zaměstnanci vnímají standardy kvality a hlavně zjistit, jak se vede vštěpovat zaměstnancům smysl těchto standardů tak, aby se v praxi tyto dokumenty staly součástí každodenní praxe zaměstnanců.

Na základě dotazníkového šetření a vyhodnocení hypotézy můžeme konstatovat následné skutečnosti. Zaměstnanci vnímají význam standardů kvality sociálních služeb, vidí v nich velkou pomůcku, jak mají ve své práci postupovat, mají zájem se podílet na jejich revizi a projevíli zájem podílet se na jejich tvorbě, pociťují však nedostatek času.

Většina poskytovatelů se snaží mít zpracované standardy kvality, proto je součástí mé práce vnuknutí myšlenky mít metodika standardů kvality, který bude vést pravidelné schůzky se zaměstnanci, hlídat dobu revize jednotlivých standardů, vysvětlovat potřebné postupy a vydávat finální verze standardů kvality. Právě metodik může vykompenzovat nedostatek času zaměstnanců, kteří se na standardech podílejí

na setkáních s metodikem, avšak další činnost, jako je například vytvoření určité verze pravidla ze setkáních, je pouze na něm.

Základní osobou v sociálních službách je uživatel, jako jedinečná bytost, o jejíž potřeby je nutno pečovat. V tom lze nalézt rozměr sociální práce, který je potřeba zaměstnancům vysvětlovat a vštěpovat.

Tato práce mi pomohla odhalit fakt, že zaměstnanci se snaží pracovat na standardech, ale zatím opravdový smysl standardů – seznamovat s nimi i uživatele služby - jim uniká. Mým dalším úkolem do budoucna je více zdůraznit důležitost seznámení se standardy kvality i uživatele služby.

Musíme si uvědomovat, že se při své práci budeme setkávat s uživateli s určitými potřebami, v určitých životních situacích, které nebudou vždy lehké jak pro uživatele, tak pro zaměstnance. Takové situace si žádají jasně dané postupy, vymezené hranice služby, v čem může jako poskytovaná služba pomoci a kdy už je třeba vyhledat pomoc následné služby. S těmito postupy je potřeba dostatečně seznámit i uživatele služby. Pochopí-li zaměstnanci, kde jsou hranice jejich služby, budou více chráněni před syndromem vyhoření a svou práci budou dělat kvalitně. V tomto vidím veliký význam standardů kvality, když písemně daná pravidla pomáhají zaměstnancům v jejich každodenních činnostech a uživatel služby ví, co je v mezích té dané služby.

8. Seznam použité literatury

MONOGRAFIE

ČÁMSKÝ P., KROUTILOVÁ D., a kol. Sociální služby (Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb). Praha: Centrum sociálních služeb, 2010, s. 223. ISBN 978-80-2543-427-7.

DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3.vyd. Praha: Karolinum, 2007, s. 374. ISBN 678-80-246-0139-7.

FABREOVÁ, C., *Ústavní zakotvení sociálních práv*. Praha: Filosofia, 2004, s. 40. ISBN 80-7007-195-8.

HERMANOVÁ, M. 2008. Dokumentace péče. In: *Aktuální kapitoly z péče o seniory*. Brno: NCO NZO, 2008, s. 111. ISBN 978-80-7013-475-7.

HROZENSKÁ, M. *Sociální práce so staršími lidmi a jej teoreticko – praktické východiska*. Matin: Osveta, 2008, s. 181. ISBN 97-88-080-63282-3.

JANKOVSKÝ, J. *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton, 2003, s. 223. ISBN 80-7254-329-6.

KALINA, K. *Terapeutická komunita*, Grada Praha 2008, s. 394. ISBN 978-80-247-2449-2.

KUZNÍKOVÁ, I. Kol. *Sociální práce ve zdravotnictví*, Grada 2011, s. 224. ISBN 978-80-247-3676-1.

MALÍKOVÁ, E. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*, Grada 2011, s. 328. ISBN 978-80-247-3148-3.

MÁTĽ O., JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory: řízení kvality dlouhodobé péče v ČR*. Praha: Galén, 2007, s. 175. ISBN 80-7262-499-7.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. Portál, 2008, s. 272. ISBN 80-73-67368-1.

MATOUŠEK, O., a kol., 2007. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2000, s. 312. ISBN 80-736-7331-2.

MATOUŠEK, O., a kol., *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, Nakladatelství Olomouc, 2008, s. 384. ISBN 80-244-0249-1.

MATOUŠEK, O., et al. *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál, 2007, s. 200. ISBN 978-80-7367-310-9.

MICHALÍK J., JESENSKÁ, M. *Standardy kvality odborného poradenství uživatelům sociálních služeb - Průvodce*. Praha: Národní rada osob se zdravotním postižením, 2007. s. 32. ISBN 80-903640-6-3.

MICHALÍK, J. *Metodika přípravy poradců uživatelů sociálních služeb*, IER, Praha 2007, s. 119. ISBN 80-903-6572-8.

SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. Praha: ASPI, 2008, s. 424. ISBN 80-735-7316-3.

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, Slon, 2005, s. 128. ISBN 80-8642-936-9.

VENGLÁŘOVÁ, M., *Problematické situace v péči o seniory*. Praha: Grada, 2007, s. 96. ISBN 978-80-247-2170-5.

VODÁK, J. KUCHARČÍKOVÁ, A. *Efektivní vzdělávání zaměstnanců. 2.*, aktualizované a rozšířené vydání, Grada, 2011, s. 240. ISBN 978-80-247-3651-8.

KAPITOLY V MONOGRAFICKÉ PUBLIKACI

BICKOVÁ, L. Individuální plánování v pečovatelské službě. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Pečovatelská služba v České republice*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb v České republice, 2010, s. 232. ISBN 978-80-904668-0-7.

VÍTOVÁ, M. Individuální plánování v pečovatelské službě. In: KOLEKTIV AUTORŮ. *Pečovatelská služba v České republice*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb v České republice, 2010, s. 232. ISBN 978-80-904668-0-7.

ODBORNÉ ČLÁNKY

BEDNÁŘ, M. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, č. 2/2007, ISSN 1213 – 6304.

BEDNÁŘ, M., Personální standardy a profesní rozvoj zaměstnanců. *Sociální práce/Sociální práce*, 2008, č. 4, ISSN 1213 – 6204.

HOLKOVÁ, I. GABRASZ, A. *Manuál pro metodiky v sociálních službách*, Instand, 2011.

KOSTEČKA, J.. Mýty o zavádění standardů kvality sociálních služeb. *Zpravodaj*, 2008, č. 1.

MAZALOVÁ, H. Pochopení příčin nedostatků aneb jak se připravit na inspekce. *Sociální práce*. 2009, č. 5. ISBN 80-254-4207-4.

PAPEŽOVÁ, E. Odvrácená tvář sociální práce. Proměny práce sociálních pracovníků v pobytových sociálních službách pro seniory. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2010, č. 2, ISSN: 1213-6204.

RYCHLÍK, D., Provozní standardy. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2009, č. 1, ISSN 1213-6204.

SOBEK, J. Osobní cíl v individuálním plánování. *Sociální služby*. 2009, č. 1, s. 8-9, ISSN 1802-0046.

SÝKOROVÁ, Jaroslava. Zvyšování kvality poskytovaných služeb. *Sociální práce*. 3/2009. ISBN 80-254-4207-2.

SÝKOROVÁ, Jaroslava. *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*. Český helsinský výbor, 2004, ISBN 80-864-3615-2.

VARVÁŘOVSKÁ, P. Význam neziskových organizací v oblasti sociálních služeb. *Kontakt*, 2008, č. 8. ISSN 1212-4117.

WINKLEROVÁ, E., JUSTIN, P. *Zkrácená závěrečná zpráva pro uveřejnění*. České Budějovice: FIDES POPULI, s.r.o., 2006.

ZÁKON

ČESKO. Listina základních práv a svobod.

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb. ministerstva práce a sociálních věcí České republiky.

ČESKO. Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

PROGRAMY:

PC aplikace SQWIN – Standardy kvality sociálních služeb – pro terénní formu

NEPUBLIKOVANÉ TEXTY

KALUŽOVÁ, M. *Motivace pracovníků vystavených psychosociální zátěži*. Brno, Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Institut mezioborových studií Brno.

PÁTÍKOVÁ, L. Hodnocení sociálních pracovníků ve vybraných azylových domech pro ženy v tísní. (absolventská práce).

SMÉKALOVÁ, E. JOHNOVÁ, M. *Zkušenosti z pilotních inspekcí kvality sociálních služeb*. Praha, Olomouc 2003.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*, MPSV. 2008.

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*, MPSV. 2008.

OSTATNÍ

LEDAX. Standard č. 10 Profesní růst v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

LEDAX. Standard č. 12 Informovanost o Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

LEDAX. Standard č. 13 Prostředí a podmínky Pečovatelské služby Ledax o.p.s.

LEDAX. Standard č. 14 Nouzová a havarijní situace Osobní asistence Ledax o.p.s.

LEDAX. Standard č. 3 Jednání se zájemcem v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

LEDAX. Standard č. 9 Personální zajištění v Pečovatelské službě Ledax o.p.s.

ZDROJE:

APSS: *Značka kvality* [online]. Tábor, [cit. 2013-02-02]. Dostupné z

<http://www.znackakvality.info>

LEDAX. *O společnosti*. České Budějovice [online]. České Budějovice [cit 13-02-04].

Dostupné z www.ledax.cz

MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách*. [online]. Praha: MPSV, 2003 [cit. 2013-01-02].(konzultační dokument). Dostupné z:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

MPSV. *Důvodná zpráva k návrhu zákona o sociálních službách* [online]. Praha: MPSV, 2005[cit. 2012-11-02]. Dostupné z:http://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf

MPSV. *Stručný průvodce zákonem o sociálních službách* [online] Praha: MPSV, 2006, [cit. 2013-01-02]. Dostupné z: [http://dsbreclav.cz/images/flippingbook/zakony/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach/strucny-pruvodce-zakonem-](http://dsbreclav.cz/images/flippingbook/zakony/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach.pdf)

[1082006-o-socialnich-sluzbach/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach.pdf](http://dsbreclav.cz/images/flippingbook/zakony/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach/strucny-pruvodce-zakonem-1082006-o-socialnich-sluzbach.pdf)

9. Seznam příloh

Příloha č. 1 Dotazník - význam standardů kvality z pohledu zaměstnance v sociálních službách

Vážené/í kolegyně/ové, jmenuji se Drahomíra Lencová, studuji na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích obor Sociální a charitativní práce a chtěla bych Vás poprosit o pár minut k vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník poslouží jako část mé bakalářské práce, jejímž cílem je zjistit, zda jsou standardy kvality pozitivním přínosem pro pracovníky v sociálních službách a dochází díky jejich zavedení v organizaci ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Zaručuji Vám anonymitu a slibuji, že získané údaje nezneužiji.

Otázka č. 1

Můžete říci, co podle Vás znamená kvalita sociálních služeb? (vyberte jednu možnost z následujících):

- f) kvalita je, když dodržujeme za každou cenu metodický postupy organizace,
- g) kvalita se měří tím, že splníme jako organizace vše, co si uživatel přeje,
- h) kvalita je soulad metodických postupů s praxí,
- i) kvalitu určuje úřad práce, který provádí kontrolu kvality,
- j) kvalita je, když jsou pracovníci ve své práci spokojení.

Otázka č. 2

Mají podle Vás obecně standardy kvality vliv na zlepšení kvality vámi poskytované služby?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 3

Znamená pro Vás ve Vaší práci zavedení standardů kvality zlepšení?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 4

Zlepšil se k Vám, po zavedení standardů kvality ve vaší organizaci, přístup uživatelů?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 5

Zlepšil se po zavedení standardů kvality ve vaší organizaci Váš přístup k uživatelům?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 6

Myslíte si, že je zavádění standardů kvality ve vaší organizaci věnována potřebná pozornost?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 7

Myslíte si, že se ve vaší organizaci dodržují standardy kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 8

Vidíte pozitivní přínos v zavedení standardů kvality v péči o uživatele?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 9

Myslíte si, že má význam vzdělávání zaměstnanců ve standardech kvality v zavádění a dodržování standardů kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 10

Máte dostatek času na revizi vašich stávajících standardů kvality?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 11

Podílíte se na zavádění či následné revizi standardů kvality ve vaší organizaci (např. tvorba poslání organizace)?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 12

Jaký je současný stav zavádění standardů kvality ve vaší organizaci? (vyberte jednu možnost z následujících):

- f) teprve začínáme,
- g) máme zavedené některé metodiky,
- h) jsme ve fázi aktualizací,
- i) máme po kontrole kvality,
- j) standardy kvality jsou běžnou součástí naší každodenní práce.

Otázka č. 13

Máte dostatek času na seznámení se se standardy kvality vaší organizace?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 14

Máte možnost ve své práci využívat pomoc, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 15

Které problémové oblasti při zavádění standardů kvality se ve vaší organizaci vyskytují/vyskytovaly nejčastěji? (vyberte jednu možnost z následujících):

- i) nedostatek informací,
- j) nesrozumitelnost standardů,
- k) nepochopená legislativa,
- l) nedostatek kvalifikovaného personálu,
- m) není vůle vedení,
- n) není vůle zaměstanců
- o) nedostatek času,
- p) nejsou překážky.

Otázka č. 16

Má podle Vás pro poskytovatele služby smysl kontrola kvality sociálních služeb (inspekce)?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 17

Pokládáte za důležité se standardy kvality seznámit i uživatele služby?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 18

Myslíte si, že má osobnost zaměstnance (např. pečlivost, rozvážnost, důslednost, lehkovážnost) vliv na dodržování nastavených pravidel?

1-rozhodně ano, 2-spíše ano, 3-nevím, 4-spíše ne, 5-rozhodně ne

Otázka č. 19

Kdybyste měl/a zvolit, co Vás nejvíce vystihuje (vyberte jednu možnost z následujících):

- 1) jsem rád/a, že máme metodické postupy, které mi pomáhají v mé práci,
- 2) dle mého názoru je dobré metodické postupy mít, ale vždy se jimi nejde řídit,
- 3) v mé práci se rozhoduji intuitivně (co mě zrovna napadne),
- 4) někdy nedomyslím následky ve své práci, ale vždy to nějak dopadne,
- 5) když se schválí nějaká pravidla, mají se dodržovat.

Otázka č. 20

Můžete říci, v čem přesně Vám standardy kvality pomáhají?

- f) standardy kvality udávají, jak máme ve své práci postupovat,
- g) standardy kvality chrání práva uživatelů i pracovníků,
- h) díky standardů kvality si uvědomujeme, jak máme naši práci vykonávat,
- i) standardy kvality jsou ideál, který v praxi nelze dosáhnout,
- j) nenapadá mě, v čem by mi byly standardy kvality pomocí.

Ostatní údaje

Pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

Pracovní pozice:

- a) pracovník v sociálních službách,
- b) sociální pracovník,
- c) vedoucí pracovník,
- d) manažerská pozice,
- e) jiná.

Jak dlouho pracujete v sociálních službách:

- a) 1 – 2 roky,
- b) 3 – 5 let,
- c) 6 – 8 let,
- d) více než 9 let.

Jak dlouho pracujete ve společnosti Ledax o.p.s.

- 1) 1 – 2 roky,
- 2) 3 – 4 roky,
- 3) 5 a více let.

Děkuji za Váš čas.

Příloha č. 2 Informace o společnosti Ledax o.p.s.

Společnost vznikla v roce 2007 a po celou dobu svého působení, klade důraz na naplňování svého poslání. Snahou společnosti je především nabídnout seniorům komplexní péči a být jim partnerem při řešení jejich potřeb. Péče je zajišťována odborně způsobilým personálem, který přistupuje individuálně k jednotlivým uživatelům služeb. Posláním společnosti Ledax o.p.s. je být partnerem na cestě důstojným a aktivním životem těm, kteří v důsledku svého věku, onemocnění či zdravotního postižení potřebují a uvítají pomoc či podporu druhého člověka.

Pro společnost Ledax o.p.s. je partnerem nejen senior – uživatel služeb, jeho rodina, ale i obce a města na území Jihočeského kraje, pro jejichž obyvatele společnost potřebné služby zajišťuje. V současné době je poskytována především pečovatelská služba v 66 obcích kraje a tím se stává Ledax o.p.s. největším poskytovatelem této služby v Jihočeském kraji.

Společnost nabízí celou škálu služeb nejen pro seniory od poradenství v oblastech bydlení, zdravotní péče, sociálních služeb či trávení volného času, až po samotné poskytování sociálních a zdravotních služeb nebo pronájem zdravotnických pomůcek. Ledax o.p.s. je registrovaným poskytovatelem sociálních služeb – pečovatelské služby a osobní asistence. Touto registrací se poskytovatel služeb zavazuje k dodržování povinností stanovených zákonem o sociálních službách např. výši úhrad za poskytnuté sociální služby, požadavky na vzdělání personálu.

Pečovatelská služba je pro uživatele (nejčastěji pro seniory) velice potřebná. Pečovatelská služba Ledax o.p.s. vznikla v roce 2009 a je největším registrovaným poskytovatelem v Jihočeském kraji. Je dělena na 7 středisek a to středisko Jindřichův Hradec, Dačice, Trhové Sviny, České Budějovice, Třeboň, Týn nad Vltavou a Prachatice. Posláním pečovatelské služby Ledax o.p.s. je kvalitně poskytovat pomoc, podporu a péči osobám se sníženou soběstačností, zejména seniorům, při každodenních činnostech. Služba se snaží o zachování důstojného života uživatelů v jejich vlastních domácnostech. Osobní asistence je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc další osoby. Osobám, jejichž věk přesáhnul 7 let.¹¹⁴

¹¹⁴Srov. LEDAX. *O společnosti*. České Budějovice [online]. České Budějovice [cit 13-02-04].

10. Abstrakt

Lencová D. Význam standardů kvality sociálních služeb ve společnosti Ledax o.p.s. České Budějovice 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra praktické teologie. Vedoucí práce: Mgr. Michal Opatrný. Dr. theol.

Klíčová slova: sociální služba, standardy kvality, kvalita služby, kontrola kvality.

Práce zkoumá význam standardů kvality sociálních služeb z pohledu zaměstnance sociální služby. Text této práce je rozdělen do dvou hlavních částí. První je část teoretická, zabývá se vymezením pojmů – definice sociální služby, kvalita v sociálních službách, význam a tvorba standardů kvality sociálních služeb a jejich kontrola, osobnostní předpoklady zaměstnanců sociálních služeb. V praktické části práce bylo realizováno výzkumné šetření mezi zaměstnanci společnosti Ledax o.p.s., provedena analýza, vyhodnocena data a porovnány výsledky z dotazníkového šetření.

11. Abstract

Lencová D. The importance of quality standards of social services in Ledax o.p.s. company. Czech Budejovice 2013th Bachelor thesis. University of South Bohemia in the Czech Budejovice. Faculty of Theology. Department of Practical Theology. Supervisor: Mgr. Michal cautious . Dr. Theol.

Keywords: social services, quality standards, quality of service, quality control.

The work examines the importance of quality standards in terms of employee social services. The text of this work is divided into two main parts. The first is theoretical and deals the definition of terms - definition of social services, quality of social services, the importance of creation of standards and quality of social services and their control, personality traits social service employees. In the practical part I realized my research among employees Ledax o.p.s., analyzed, evaluated data and compared the results of the questionnaire survey.