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

Bakalářská práce

PROBLEMATIKA AZYLOVÝCH DOMŮ – STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V PRAXI A JEJICH PŘÍNOS

Vedoucí práce: Dr. Ing. Alois Křišťan, Th. D.

Autor práce: Jitka Podráská
Studijní obor: Sociální a charitativní práce
Kombinované studium
Ročník: 3.

2014

Prohlášení

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

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

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 touto elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o prospěchu a výsledku obhajoby kvalifikační práce.

Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 31. 3. 2014

.....

Jitka Podráská

Poděkování

Děkuji svému vedoucímu bakalářské práce Dr. Ing. Aloisi Křišťanovi, Th. D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Děkuji pracovnicím Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech za čas, který mi v souvislosti s výzkumem věnovaly.

Obsah

Obsah 4
ÚVOD 6
1 Sociální služba 8
1.1 Vymezení pojmu 8
1.2. Historie sociální pomoci a sociálních služeb pro matky s dětmi 10
1.3 Současná legislativa 11
2 Pomoc poskytovaná matkám s dětmi v tísni 14
2.1 Sociální zabezpečení 14
2.1.1 Státní sociální podpora 14
2.1.2 Pomoc v hmotné nouzi 14
2.2 Sociálně – právní ochrana dětí 15
2.3 Sociální služby 16
2.3.1 Sociální poradenství 16
2.3.2 Služby sociální péče 16
2.3.3 Služby sociální prevence 17
2.4 Azylové domy 17
2.4.1 Poskytované služby v azylových domech pro matky s dětmi 19
2.4.2 Metody práce s uživatelkami 19
3 Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech 20
3.1 Zřizovatel a způsoby poskytování služeb 20
3.2 Poslání domova 20
3.3 Uživatelé služeb 21
3.4 Poskytované služby 22
3.5 Neposkytnutí sociální služby 23
4 Standardy kvality sociálních služeb 24
4.1 Struktura standardů 24
4.2 Inspekce poskytování sociálních služeb 26
5 Vlastní šetření 27
5.1 Aplikace vybraných standardů kvality v domově pro matky s dětmi 27
5.2 Ochrana práv osob – standard č.2 28
5.3 Jednání se zájemcem – standard č.3 31
5.4 Individuální plánování – standard č. 5 33
5.5 Podávání stížností – standard č. 7 35
5.6 Místní a časová dostupnost služby - standard č. 11 37
5.7 Informovanost o poskytované službě - standard č. 12 38
5.8 Zvyšování kvality sociální služby - standard č.15 39
SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ 42

ZÁVĚR.....44
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A POUŽITÝCH ZDROJŮ.....46
SEZNAM PŘÍLOH.....48
PŘÍLOHA I: Formulář rozhovoru.....48
PŘÍLOHA II: Souhlas zařízení s uvedením v bakalářské práci.....50
ABSTRAKT.....51
ABSTRACT.....52

ÚVOD

Téma bakalářské práce jsem nazvala **„Problematika azylových domů – standardy kvality sociálních služeb v praxi a jejich přínos“.**

Tato práce si klade za cíl zjistit u vybraných poskytovatelů sociálních služeb, jak utvářejí a zavádějí standardy kvality sociálních služeb do praxe. Pomocí rozhovorů se zaměstnanci se pokusím zmapovat situaci naplňování standardů dle uvedených kritérií před a po zavedení standardů kvality sociálních služeb. Výsledkem této práce by mělo být zhodnocení přínosu těchto standardů.

První kapitola v teoretické části se zaměřuje na vymezení pojmu sociální služba, na stručný náhled do historie sociální služby. Podstatná část kapitoly je věnována zákonu o sociálních službách č. 180/2006 Sb., který mimo jiné přinesl i nový pojem - standardy kvality sociálních služeb.

Cílovou skupinou Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni jsou matky s nezaopatřenými dětmi a těhotné ženy v nepříznivých sociálních situacích a v těžkých sociálních krizích. Jedná se také o matky bez přístřeší, matky v krizi, matky ohrožené domácím násilím na sobě či dětech. Následující kapitola je určena možnostem pomoci matkám s dětmi, které se dostanou do situace, kterou nejsou schopni řešit vlastními silami. Jde zde o systém sociálního zabezpečení, pod který můžeme zahrnout dávky státní sociální podpory, pomoc v hmotné nouzi. Dále je zde zmíněna role sociálně-právní ochrany dětí a sociální pomoci, jakožto sociální služby. V neposlední řadě je zde charakterizována pomoc, kterou zajišťují azylové domy obecně.

Další bod teoretické části je věnován konkrétnímu sociálnímu zařízení – Domovu sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni. Je zde představeno poslání, cíle, uživatelé zařízení poskytující sociální služby. Část této kapitoly je věnována službám, které Domov poskytuje.

Standardy kvality jsou jednou z možností, jak kvalifikovaně a přitom velmi srozumitelně nastavit kritéria hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb. Měření kritérií je velmi důležité nejen pro poskytovatele služeb, ale především pro příjemce – klienty sociálních zařízení. Definováním standardů kvality sociálních služeb, jejich strukturou, rozdělením a cílem se zabývá kapitola čtyři. Naplňování standardů sledují inspekce kvality, jejichž význam a průběh je také obsahem této kapitoly.

V této práci se pokusím o přiblížení standardů kvality sociálních služeb jako normy, která v současné době určuje minimální požadavky na kvalitní sociální službu. Tyto informace následně využiji při popisu konkrétních standardů využívaných v praxi. Zaměřím se na vybrané standardy a konkrétně uvedu jejich naplňování dle kritérií. Poté se pokusím formou rozhovoru se zaměstnanci zařízení o porovnání změn v poskytování sociálních služeb před a po zavedení standardů kvality. V závěru celkově zhodnotím přínos zavedení standardů kvality sociálních služeb.

1 Sociální služba

Tato práce se zaměřuje na problematiku standardů kvality v azylovém domě. Azylový dům poskytuje sociální služby, proto následující kapitola zmiňuje charakteristiku sociální služby.

1.1 Vymezení pojmu

"Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, popřípadě je v co největší možné míře do společnosti začlenit nebo společnost chránit před riziky, které mohou vyvolávat tito lidé. Sociální služby nezohledňují jen osobu uživatele, ale i jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství." [1]

Skopalová ve Velkém sociologickém slovního definuje sociální služby jako *„státem i jinými institucemi, příp. jednotlivci garantované systémy placené i neplacené pomoci sociálně potřebným, většinou dočasně, nebo trvale hendikepovaným osobám"* [2] Sociální služby zde zahrnují jakoukoliv formu pomoci včetně peněžitých a věcných dávek.

Skopalová dále upozorňuje, že je pojem sociální služby jako synonymum sociální péče.[3] V tomto širokém pojetí jsou sociální služby vnímány především jako nástroj sociální politiky a součást veřejných služeb. Tyto služby můžeme rozdělit na [4]:

- Sociální služby státní a obecní
- Sociální služby nestátní

Sociální služby státní zahrnují například služby spadající do oblasti řízené:

- Ministerstvem práce a sociálních věcí (sociální služby poskytované podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách obcemi nebo kraji, pracovní rehabilitace a rekvalifikace..)
- Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy (diagnostické ústavy, výchovné ústavy, dětské domovy..)
- Ministerstvem zdravotnictví (kojenecké ústavy, dětské domovy pro děti do tří let, zdravotnické služby..)
- Ministerstvem spravedlnosti (Probační a mediační služba..)

[1] MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007, str. 9.
[2] *Velký sociologický slovník II. : P-Ž*. 1.vyd. Praha : Karolinum, 1996, str. 1000.
[3] *Velký sociologický slovník II. : P-Ž*. 1.vyd. Praha : Karolinum, 1996, str. 1000.
[4] TOMEŠ, I. Sociální služby. In MATOUŠEK, O., et al. *Základy sociální práce*. Praha, 2007.str. 178

Nestátní sociální služby mohou být poskytovány jednotlivci, zájmovými sdruženími, nestátními neziskovými organizacemi nebo také komerčními subjekty. Sociální služby zabezpečují obce i kraje, které dbají zejména na zjišťování skutečných potřeb lidí a hledají zdroje k jejich naplnění. Sami jsou také zřizovateli řady organizací, jež jsou poskytovateli sociálních služeb. Široké spektrum sociálních služeb nabízejí i nestátní neziskové organizace a fyzické osoby.

Sociální služby jsou při splnění podmínek stanovených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovány:

1/ osobám, které jsou na území České republiky hlášeny k trvalému pobytu

2/ osobám, kterým byl udělen azyl

3/ občanům a rodinným příslušníkům občana členského státu Evropské unie

4/ cizincům, kteří jsou držiteli povolení k dlouhodobému pobytu po dobu delší než 3 měsíce Na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení má nárok každá osoba.[5]

V zákoně 108/2006 Sb. je sociální služba definována jako *„činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“.[6]

Cílem sociální služby je podporovat rozvoj nebo alespoň zachování stávající soběstačnosti uživatele, jeho návrat do vlastního domácího prostředí, obnovení nebo zachování původního životního stylu. Rozvíjet schopnosti uživatelů služeb a umožnit jim, pokud toho mohou být schopni, vést samostatný život a v neposlední řadě snížit sociální a zdravotní rizika související se způsobem života uživatelů.[7]

Sociální služby jsou poskytovány formou: [8]

- Pobytovou – uživatel v zařízení poskytující sociální službu bydlí (domov pro seniory, chráněné bydlení, azylový dům..)
- Ambulantní – uživatel dochází do zařízení poskytující sociální službu (poradny, kontaktní centra, denní stacionáře..)
- Terénní – sociální služba je poskytována v přirozeném prostředí, kde člověk žije (pečovatelská služba, osobní asistence (v bytě), na ulici (probační služba, streetworker..)

[5] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
[6] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách (§ 3)
[7] MPSV. *Sociální služby*. [on/line], [cit.2014-01-20]. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/cs/9
[8] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

1.2. Historie sociální pomoci a sociálních služeb pro matky s dětmi

V následující kapitole jsem se zaměřila na historii sociální pomoci a sociálních služeb, které se vztahují na pomoc a podporu matkám a jejich dětem.

Azylové zařízení je typem intervence směřující k ochraně matek a dětí. Z historického hlediska můžeme říci, že ochrana matek se začala rozvíjet v souvislosti s ochranou dětí a mládeže a jako důsledek této potřeby.

Základ ochrany mládeže byl na našem území položen za rakouského císařství obecným zákonem občanským v roce 1811, který zaručoval nároky dětí na výživu a výchovu. V souvislosti s velkou kojeneckou úmrtností byla rozvíjena soustavná a legalizovaná péče o matku a kojence, jež byla chápána jako nástroj boje proti extrémní dětské úmrtnosti.

Velmi výraznou úlohu v péči o matky a děti sehrály sirotčí spolky, jejichž prostřednictvím byla organizována péče o děti osiřelé a opuštěné. Zvláštního významu tyto spolky nabývaly v době války. Ve 20. letech došlo ke sloučení sirotčích spolků a k jejich připojení k okresním péčím o mládež. Spolek Ochrana matek a kojenců v Království českém měl velkou zásluhu na tom, že v roce 1916 vznikl v Praze první útulek na ochranu mateřství. Jako velmi významné se jeví zřizování poraden pro matky od roku 1917. Účelem těchto poraden bylo především lékařské poradenství ženám v období těhotenství a následné péče o dítě, stejně jako poradenství sociální, jež mohlo být doplněno i vyšetřováním sociálních poměrů v rodinách.

Přestože byla ustanovena veřejnoprávní péče, v českých zemích byla dobrovolná péče jedním z nejdůležitějších pilířů ochrany dětí a matek. Jednou z výrazných aktivit dobrovolné péče bylo zřizování útulen pro ženy. Útulny se postupně staly místem, na které se mohla žena uchýlit před porodem a kde mohla zůstat i po porodu. Staly se také místem výchovy a vzdělání žen.

Ve 30. letech vznikl odbor ochrany matek a kojenců, jehož úkolem bylo organizovat, soustřeďovat, usměrňovat a vykonávat péči o matky v těhotenství, při porodu a po porodu a dále zřizovat, vydržovat a spravovat poradny, útulky a jiná zařízení pro rodičky. Mezi praktické činnosti péče o matku a dítě patřilo rovněž vyšetřování poměrů v rodinách a potřeb dětí, organizování poručenství, zřizování útulků pro matky a kojence, budování právních poraden, jeslí.

Dobrý trend, který byl nastolen v první dekádě 20. století, byl však násilně přerušen po roce 1948, kdy do ochrany dětí a matek pronikly ideologické vlivy nového státního zřízení. V důsledku toho bylo mnoho spolků a zařízení zrušeno a dlouholetí pracovníci, kteří se stali odborníky v ochraně dětí a matek, museli skončit svou činnost.

Po roce 1989 vznikla řada azylových zařízení pro matky s dětmi. Jejich zřizovateli jsou obce, církve a nestátní neziskové organizace.[9]

1.3 Současná legislativa

V této kapitole zmiňuji hlavně zákon o sociálních službách, protože je nejdůležitějším předpisem, kterým se řídí všechna zařízení poskytující sociální služby, a tím pádem i azylové domy.

V březnu 2006 byl schválen **zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách**, k němuž byla vydána **prováděcí vyhláška 505/2006 Sb**.

Hlavním posláním zákona je chránit práva a oprávněné zájmy lidí, kteří jsou oslabeni v jejich prosazování, a to z různých důvodů jako je věk, zdravotní postižení, nedostatečně podnětné sociální prostředí, krizová životní situace a mnoho dalších příčin.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách vytváří právní rámec pro nesčetné množství vztahů mezi lidmi a institucemi v případech, kdy je nezbytné zabezpečit podporu a pomoc lidem, kteří se ocitnou v nepříznivé sociální situaci.Zákon vymezuje vedle práv a povinností jednotlivců také práva a povinnosti obcí, krajů, státu a samozřejmě také poskytovatelů sociálních služeb.

V zákoně je také upravena oblast týkající se podmínek výkonu sociální práce, a to ve všech společenských systémech, kde sociální pracovníci působí. [10]

K pojmům v zákoně uvedeným:[11]

- **Registrace poskytovatele** – registrační povinnost pro poskytovatele sociálních služeb. Zařazení do registru je podmínkou k poskytování sociálních služeb a je jedním z předpokladů pro čerpání finančních prostředků z veřejných zdrojů. Údaje z registru poskytovatelů umožní vytvoření veřejného informačního systému, který bude sloužit k lepší orientaci v systému sociálních

[9] NAVRÁTILOVÁ, J. Azylové domy pro matky s dětmi. In MATOUŠEK O. a kol., Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. s. 429

[10] MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. [on/line], [cit.2014-01-07]. 16 s. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

[11] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

služeb. Oprávnění k poskytování sociálních služeb je současně významným prvkem ochrany uživatelů služeb před takovými postupy, které je mohou poškodit na zdraví či ohrožovat jejich lidská práva a snižovat jejich lidskou důstojnost. Plnění registračních podmínek a dalších zákonných povinností je předmětem kontroly, kterou bude provádět Inspekce sociálních služeb. O jejím udělení rozhodujíc krajské úřady, popř. MPSV.

- **Smlouva o poskytování sociálních služeb** - upravuje všechny vztahy vznikající v průběhu poskytování sociálních služeb mezi uživatelem a poskytovatelem. Sjednávání druhu služby a rozsahu poskytovaných služeb podle individuálních potřeb osob ve smlouvě včetně konkrétních podmínek poskytování služby je významným krokem směřujícím k uplatnění svobodné vůle osob, kterým jsou služby poskytovány.
- **Standardy kvality sociálních služeb** - standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami, dále viz kapitola 4
- **Inspekce poskytování sociálních služeb** – viz kapitola 4.2.

V § 115 je uveden okruh pracovníků, kteří v sociálních službách provádějí odbornou činnost. Jedná se o sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách.[12] Obě tyto kategorie pracovníků jsou zastoupené ve zkoumaném zařízení Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi.

Poslední zásadní změnou je plánování rozvoje sociálních služeb. Zákon jím rozumí *„proces aktivního zjišťování potřeb osob ve stanoveném území a hledání způsobů jejich uspokojování s využitím dostupných zdrojů, jehož obsahem je popis a analýza existujících zdrojů a potřeb, včetně ekonomického vyhodnocení, strategie zajišťování a rozvoje sociálních služeb, povinnosti zúčastněných subjektů, způsob sledování a vyhodnocování plnění plánu a způsob, jakým lze provést změny v poskytování sociálních služeb.“*[13]

Kraje mají dle § 95 zákona o sociálních službách povinnost zpracovávat střednědobé plány rozvoje sociálních služeb jako podklad pro vyčíslení potřeby dotací

[12] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
[13] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

ze státního rozpočtu, které pak přerozdělují mezi poskytovatele sociálních služeb. Podle § 94 mají obce možnost tento střednědobý plán zpracovávat také. Obce rozvoj sociálních služeb plánovat nemusí, ale je to vhodné, protože jejich plány mohou posloužit krajům k získání objektivních podkladů pro krajské plány rozvoje a následnému rozdělování dotací v souladu s jejich reálnými potřebami.[14]

Na plánování rozvoje sociálních služeb se podílí zadavatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb.

[14] *Deset kroků procesem komunitního plánování.* [on/line], [cit.2014-01-18]. 60 s. Dostupné z:<http://www.mpsv.cz/files/clanky/6811/01_metodika.pdf>

2 Pomoc poskytovaná matkám s dětmi v tísni

Následující kapitola nastíní obraz oblasti možností pomoci, kterou lze využít a která se vztahuje na pomoc a podporu matkám s dětmi.

2.1 Sociální zabezpečení

Ze své praxe vykonávané jako sociální pracovnice v azylovém domě zde uvedu uživatelkami nejvíce využívané instituce - státní sociální podporu a pomoc v hmotné nouzi.

2.1.1 Státní sociální podpora

Systém státní sociální podpory tvoří součást sociálního zabezpečení. Je tvořen souborem sociálních dávek vyplácených v zákonem stanovených sociálních situacích. Státní sociální podpora je výrazem občanské solidarity probíhající mezi rodinami s vyššími příjmy a rodinami s nižšími příjmy. Dávky státní sociální podpory mají být tedy především příspěvkem státu rodinám s nezaopatřenými dětmi. Náklady na státní sociální podporu hradí stát ze státního rozpočtu. [15]

Systém státní sociální podpory zahrnuje dávky poskytující finanční podporu občanům, kteří se ocitli v zákonem předvídaných sociálních situacích. Jejich cílem je pomoci překonat tíživou sociální situaci. Dávky státní sociální podpory jsou poskytované v závislosti na výši příjmu (přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, příspěvek na bydlení).[16]

Systém státní sociální podpory je upraven zákonem č. 117/1995 Sb. o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů.

2.1.2 Pomoc v hmotné nouzi

Je moderní formou pomoci osobám s nedostatečnými příjmy, motivující tyto osoby k aktivní snaze zajistit si prostředky k uspokojení životních potřeb. Je jedním z opatření, kterými Česká republika bojuje proti sociálnímu vyloučení. Pomoc v hmotné nouzi upravuje zákon č. 111/2006 Sb. o pomoci v hmotné nouzi.

Osobou v hmotné nouzi je osoba nebo rodina, která nemá dostatečné příjmy a její celkové sociální a majetkové poměry neumožňují uspokojení základních životních potřeb. Osoba tyto příjmy nemůže z objektivních důvodů zvýšit a vyřešit tak vlastním

[15] GREGOROVÁ, Z., GALVAS, M. Sociální zabezpečení. 2. aktualiz. a dopl. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 2000, s. 151.
[16] TRÖSTER, P. a kol. : Právo sociálního zabezpečení , Praha: C. H. Beck, 2005.

přičiněním svoji situaci. Dávky, které řeší pomoc v hmotné nouzi, jsou příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení a mimořádná okamžitá pomoc.[17]

2.2 Sociálně – právní ochrana dětí

„Sociálně právní ochranou dětí se rozumí činnost, která zahrnuje zejména zajištění práva dítěte na jeho příznivý vývoj a řádnou výchovu, ochranu oprávněných zájmů dítěte a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny. Je upravena zejména zákonem č. 359/1999 Sb. o SPOD, ve znění pozdějších předpisů. Je převážně poskytována bezplatně.“ [18]

Sociálně – právní ochranu dětí zajišťují státní orgány sociálně-právní ochrany (dále jen OSPOD), jimiž jsou dle § 4, zákon 359/1999 Sb. o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, obecní a krajské úřady, dále je oprávněno k výkonu sociálně- právní ochrany dětí MPSV ČR a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí. „*Sociálně – právní ochrana dětí je aktivní a zastupuje zájmy dítěte v situaci, dochází-li nějakým způsobem k porušení práv dítěte*.“[19]

Odbor sociálně právní ochrany pomáhá rodičům při řešení problémů souvisejících s péčí o dítě a poskytuje nebo zprostředkovává rodičům patřičné poradenství. V případě, že se zjistí, že dítě žije v nevyhovujících životních podmínkách a je ohroženo jeho zdraví a vývoj, pomáhají rodičům (často pouze jednomu z rodičů a dětem z rozvrácených rodin) s hledáním náhradního ubytování. Nabízí pomoc prostřednictvím služby azylových domů pro matky s dětmi nebo pro rodiče s dětmi, v krajním případě mohou situaci řešit omezením práv rodičů a svěřením dítěte do ústavní péče.

Azylová zařízení pro matky s dětmi velmi blízce spolupracuje s OSPOD. Mnohdy se odbor sociálně-právní ochrany telefonicky spojí s příslušným zařízením a předjedná osobní kontakt klienta. K podané žádosti vypracuje své vyjádření, v jehož závěru doporučuje či nedoporučuje přijetí klienta do zařízení. Po celý průběh pobytu probíhá vzájemná výměna informací o klientovi a koordinace společné činnosti, aby vše vedlo k úspěšnému cíly, tzn. k opětovnému začlenění do běžného života společnosti, osamostatnění se a vytvoření odpovídajících podmínek pro výchovu nezletilých dětí.[20]

---

[17] MPSV. *Pomoc v hmotné nouzi*. [on/line], [cit.2014-01-20]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/cs/5
[18] ŠPECIÁNOVÁ, Š. *Sociálně-právní ochrana dětí*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, str.10
[19] Zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.
[20] BERÁNEK, R. Role OSPODu a spolupráce se službami sociální prevence [on/line], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: www.azylovedomy.cz/soubory/276_Role%20OSPOD.doc

2.3 Sociální služby

Sociální služby zahrnují druhý typ pomoci, kterou mohou matky s dětmi v krizi využít. Jsou upraveny v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dále také ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Rozlišujeme tři druhy sociálních služeb, a to (zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 32):

a) sociální poradenství

b) služby sociální péče

c) služby sociální prevence

2.3.1 Sociální poradenství

Matka může navštívit občanskou poradnu, kde se jí dostane potřebných informací a rad. V rámci sociálního poradenství mohou matky využít poradenství základní či odborné.

Základní sociální poradenství zajišťuje informace, které by měly pomoci při orientaci v nepříznivé situaci, v níž se daná osoba ocitla. Toto poradenství může též nasměrovat klientku k vhodnému výběru sociální služby, podat informace o možnostech využití sociálních dávek či informovat o právech, která matka může uplatňovat.

Odborné sociální poradenství může uživatelce přímo zprostředkovat kontakt na vhodnou sociální službu, poskytnout konkrétní informace v rámci sociálního systému, právních záležitostí, ale také v oblasti psychologie či vzdělávání. Dále nabízí pomoc při vyřizování úředních či jiných osobních záležitostí. [21]

2.3.2 Služby sociální péče

Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. [22]

Do sociální péče, která zahrnuje matky s dětmi, můžeme zařadit pečovatelskou službu, která zajišťuje pomoc rodinám s dětmi v situacích, které vyžadují pomoc jiné fyzické osoby. Je poskytována buď v domácnosti uživatele či v zařízení sociální služby, kde je uživatel ubytován. Zprostředkovává pomoc v chodu domácnosti a při kontaktu se společenským prostředím.

---

[21] ŠPINAROVÁ, A. *Systém pomoci matkám s dětmi v krizi v městě Brně*, Brno, 2009. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

[22] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 38

Dále je možné využít pomoci tísňové péče, pokud se uživatel ocitne v situaci, která vyžaduje neodkladnou pomoc. Tato péče je poskytována nepřetržitě na základě hlasové (telefonní) komunikace. V situaci ohrožující život člověka nebo jeho zdraví může využít pomoci záchranné služby, policie, hasičů. [23]

2.3.3 Služby sociální prevence

Do oblasti sociální prevence můžeme zařadit manželské poradny, které se snaží pomoci manželským párům v krizi, pomoci jim řešit různé problémy a předejít rozvodu. Dále sem řadíme možnost využit sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi. Jedná se o služby výchovné, vzdělávací, které jsou poskytovány jak pro děti, tak i pro dospělé, rady jak správně využívat volný čas, pomoc při sociálním začleňování aj. V neposlední řadě se jedná o telefonickou krizovou pomoc.

Azylové domy (též domovy pro matky s dětmi) nabízejí matkám s dětmi v krizi možnost ubytování na přechodnou dobu.

Tyto domy či domovy lze zařadit do oblasti terciární prevence, kam patří také kontaktní centra, která nabízejí pomoc, poradenství ve stejných oblastech, a také noclehárny, kde je možné krátkodobé ubytování a zajištění hygieny. [24]

2.4 Azylové domy

„Azylové domy či zařízení pro matky s dětmi jsou v současné době chráněnými bytovými jednotkami, ve kterých nalézají matky a jejich děti dočasné útočiště v jejich obtížné životní situaci spojené se ztrátou bydlení.“ Tato zařízení mají sloužit k ochraně matek a dětí a k podpoře a zlepšení jejich sociálního fungování. [25]

V rámci pobytu je ženám poskytováno ubytování, také je jim nabízena pomoc při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobní záležitostí spjatých se snahou o zlepšení jejich sociálního fungování. Pracovníci těchto zařízení nabízejí uživatelům různorodé aktivity směřující k tomu, aby se zvýšily jejich kompetence v oblasti péče o děti, finančního hospodaření, péče o domácnost, orientace v síti lokálních sociálních služeb. Činnost pracovníků těchto zařízení je orientována k tomu,

[23] ŠPINAROVÁ, A. *Systém pomoci matkám s dětmi v krizi v městě Brně*, Brno, 2009. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
[24] ŠPINAROVÁ, A. *Systém pomoci matkám s dětmi v krizi v městě Brně*, Brno, 2009. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
[25] NAVRÁTILOVÁ, J. Azylové domy pro matky s dětmi. In MATOUŠEK O. a kol., Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. s. 428

aby se žena po nezbytně dlouhé době, kterou stráví v azylovém zařízení, navrátila do běžného života.[26]

První azylové domy v České republice začaly vznikat až počátkem devadesátých let. Zakládaly je státní instituce, obce a někde nestátní organizace i církve. Reagovalo se na potřebu poskytovat pomoc mužům, matkám s dětmi či seniorům.

Charakterizovat azylový dům je možno jako zařízení, které poskytuje ubytování pro osoby bez přístřeší, které umožňuje klientům integraci do společnosti.[27]

Sociologové definují azyl jako prostředí poskytující ochranu a bezpečí oddělené od dosahu sil představujících ohrožení.[28]

V současné době, oproti minulým letům, existuje již poměrně široká síť sociálních služeb poskytovaných v azylových domech. Azylové domy jsou určeny pro různé cílové skupiny uživatelů služeb. Jedná se o lidi bez domova, a to celé rodiny, samotné ženy nebo muže a také matky s dětmi. Některá azylová zařízení jsou např. více zaměřena na matky s novorozenci a malými dětmi, jiná na týrané ženy, které jsou oběťmi domácího násilí či matky s menším počtem dětí. [29]

Sdružení azylových domů v ČR (S.A.D.) je občanské sdružení, jehož členy jsou jednotlivé azylové domy pro muže, ženy, matky s dětmi, seniory i domy na půl cesty. Sdružení azylových domů v ČR zastřešuje osoby a organizace zabývající se lidmi bez přístřeší nebo ohroženými ztrátou bydlení a vytváří pro ně odborné prostředí.[30]

Do sdružení je přijat jen azylový dům splňující kritéria kvality v oblasti poskytování sociálních služeb a s jasnou a ucelenou koncepcí. Zároveň je také otevřeno všem zástupcům služeb sociální prevence v celé ČR. Jedná se o organizaci s téměř dvacetiletou tradicí a více než osmdesátičlennou členskou základnou.

Posláním azylových domů obvykle bývá pomoc uživatelům sociální služby v sociální nouzi bez ohledu na rasu, národnost či vyznání, poskytování ubytování, klidu, bezpečí a ochrany uživateli v tíživé situaci, podpora vlastního potencionálu, rozvoje vztahů s rodinou i okolím, psychosociální a poradenská pomoc s cílem osamostatnění se i začlenění se do společnosti, apod.[31]

---

[26] tamtéž

[27] MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2008. s. 32.

[28] JANDOUREK, J. *Sociologický slovník.* Praha : Portál, 2001 s. 36.

[29] NAVRÁTILO, J. *Azylové domy pro matky s dětmi*. In MATOUŠEK O. a kol., Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013.

[30] Sdružení azylových domů v ČR. *Poslání a cíle*. [on/line], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: http://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/

[31] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb*. Klatovy, 2013.

2.4.1 Poskytované služby v azylových domech pro matky s dětmi

Služba v azylovém domě se zaměřuje na tyto základní činnosti: poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a pomoc při obstarávání osobních záležitostí, poradenství v oblasti péče o dítě.

Azylové domy mohou při poskytování stravy nebo při zajištění stravy buď vytvářet podmínky pro samostatnou přípravu nebo pomoc s přípravou stravy, anebo přímo zajišťovat stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.[32]

Ubytování v azylovém domě se hradí v rozsahu stanoveném smlouvou o poskytnutí sociální služby, kde je výše úhrady pevně stanovena. Ubytování je poskytováno na dobu určitou a zpravidla nepřesahuje jeden rok. Uživateli zaručuje umožnění celkové hygieny těla a vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní a žehlení osobního prádla a výměnu ložního prádla.

Mimo zabezpečení základních potřeb uživatelů je činnost azylového domu zaměřena na pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Děje se tak zejména formou pomoci při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů a formou pomoci při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou a při podpoře dalších aktivit podporujících sociální začleňování osob, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek.[33]

2.4.2 Metody práce s uživatelkami

V současnosti metody práce s uživatelkami ošetřují standardy kvality sociálních služeb, které jsou měřítkem pro hodnocení kvality nabízených služeb. S uživatelkami se pracuje v rámci tzv. individuálního plánování, kde jsou zhodnoceny osobní individuální záležitosti, cíle a přání uživatelky, na kterých se dále v rámci pobytu pracuje. Individuální plánování je prováděno s klíčovou pracovnicí nebo formou skupinových sezení.

[32] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

[33] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb*. Klatovy, 2013.

3 Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech

Práce je zaměřena na služby azylového domu, proto následující kapitola obsahuje popis konkrétního zařízení poskytující ubytování a popis služeb, které svým uživatelům nabízejí.

3.1 Zřizovatel a způsoby poskytování služeb

Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech je nestátním neziskovým zařízením azylového typu spadající pod Oblastní charitu Klatovy. Ta je zřízena Biskupstvím plzeňským v zastoupení Mons. Františkem Radkovským. Statutárním zástupcem je ředitel OCH Klatovy, kterého jmenuje a odvolává biskup plzeňský na návrh ředitele Diecézní charity Plzeň (DCH Plzeň).

Zařízení nabízí své služby od roku 2001. Jde o projekt Oblastní charity Klatovy, jež je od 1. 1. 2010 financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a ze státního rozpočtu. Své služby poskytuje ženám s dětmi a těhotným ženám v tíživé životní situaci na základě Smlouvy o poskytování pobytových služeb na dobu maximálně 1 roku. Úhrada služeb se řídí dle prováděcí vyhlášky zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Budova azylového domu se nachází v klidné vilové části města, v blízkosti centra města Klatov. Zařízení je umístěno v dvoupodlažním rodinném domě. Na každém podlaží jsou dva pokoje, které mají společnou kuchyň, předsíň, koupelnu a WC. Kapacita zařízení je nastavena na 6 uživatelek (matek) s jejich dětmi.

V současnosti pracuje v Domově 6 pracovníků (vedoucí domova, 2 sociální pracovnice, 3 pracovnice v sociálních službách; z toho na 4 plné a 2 částečné pracovní úvazky).

3.2 Poslání domova

Domov sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni v Klatovech (dále jen Domov) poskytuje bezpečné útočiště ženám s dětmi, těhotným ženám v nepříznivé životní situaci spojené se ztrátou bydlení. Snahou je zvýšit jejich aktivitu a zapojení při řešení vzniklé situace a prostřednictvím ubytování a poradenství je podpořit při osamostatňování a začleňování do společnosti.

Nepříznivou životní situací se rozumí podmínky ohrožující jejich zdraví a životy, tělesný a psychický rozvoj dětí. [34]

[34] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb.* Klatovy, 2013.

3.3 Uživatelé služeb

Sociální služby v Domově jsou poskytovány ženám s dětmi, těhotným ženám v nepříznivé tíživé sociální situaci, které se staly oběťmi domácího násilí, oběťmi obchodu s lidmi, oběťmi trestné činnosti, osobami bez přístřeší, etnickým menšinám a osobami z jiného sociokulturního prostředí.[35]

Za dítě se považuje nezaopatřené dítě. Nezaopatřenost dítěte se posuzuje podle § 11 až § 16 zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů. *„Za nezaopatřené dítě se zásadně považuje dítě do ukončení přípravy na budoucí povolání. Za nezaopatřené dítě se však považuje i dítě mladší 18 let, které ukončilo povinnou školní docházku a dále nepokračuje v přípravě na budoucí povolání, jestliže je vedeno v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání a nemá nárok na podporu v nezaměstnanosti nebo podporu při rekvalifikaci.“* [36]

Nepříznivá sociální situace nastává, jestliže žena není schopna zabezpečovat bez pomoci životní potřeby svoje i svých dětí ze závažných důvodů, jako např.:

- matka, případně i děti se staly obětí domácího násilí – fyzické, psychické a sexuální násilí

- matka, případně i děti se staly obětí obchodu s lidmi – nucená prostituce, otroctví k nuceným pracím nebo jiné formy vykořisťování

- matka, případně i děti se staly obětí trestné činnosti – např. právě často spojené s domácím násilím, znásilněním, ublížením na zdraví, týráním osoby žijící ve společném obydlí apod.

- matka s dětmi se ocitla bez přístřeší – život matky s dětmi v podmínkách ohrožujících zdraví či život matky a dětí

- příslušnost matky a dítěte k určité etnické skupině (či jsou osobami z jiného sociokulturního prostředí) - např. romské etnikum, nepřizpůsobení se obecně fungujícím pravidlům ve společnosti, snížená soběstačnost v uplatňování práv a nároků a následně hrozící sociální vyloučení

- naléhavá životní krize – potřeba akutního řešení situace (rozvodové řízení, ohrožení návykovými látkami v rodině)

- ohrožení vývoje a zdraví dítěte – snížená schopnost při péči o dítě, zanedbání péče, snížená soběstačnost v uplatňování nároků a práv, problémy s udržením práce, nevyužívání zdravotní péče v nemoci apod.[37]

[35] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb*. Klatovy, 2013.
[36] Zákon č. 117/1995 Sb., *o státní sociální podpoře.*
[37] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb.* Klatovy, 2013.

3.4 Poskytované služby

Domov poskytuje bezpečné útočiště ženám s dětmi a těhotným ženám v tíživé životní situaci, jež je spojena se ztrátou bydlení. Je snaha tyto ženy postupně aktivně zapojovat při řešení jejich tíživé životní situace a prostřednictvím ubytování a poradenství je podpořit na cestě při samostatném začleňování do společnosti. Odborný personál se tedy snaží především pomoci najít řešení v jejich nepříznivé sociální situaci a od toho se také odvíjí cíle služeb, které poskytuje:

- poskytnutí kvalitního ubytování a vytvoření podmínek pro uspokojení základních životních potřeb matek a dětí
- vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy (společné vaření a pečení, využívání akcí potravin k možnosti levného vaření, zdravá výživa, poskytnutí kuchařských knih a časopisů)
- pomoc při osvojení si zásad a principů každodenní péče o domácnost a hospodaření s finančními prostředky (vedení měsíčního rozpočtu, šetření, levné vaření, úklid)
- podpora při zlepšování dovedností v oblasti péče o dítě (příprava do školy, aktivní trávení volného času, zapojení dětí do domácích prací, spolupráce se školami a orgánem sociálně-právní ochrany dětí, posílení vzájemného vztahu mezi matkou a dítětem)
- nabídka volnočasových aktivit organizovaná zařízením (zprostředkování kontaktů se společenským prostředím)
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (sociálně-právní poradenství, doprovod na jednání s institucemi, podpora a posílení soběstačnosti a samostatnosti)
- pomoc při hledání zaměstnání (příp. brigády, domácí práce, příp. vzdělávání),
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou
- ujasnění si „osobního žebříčku hodnot“, co je v dané situaci nejdůležitější (klady a zápory partnerů matek, posloupnost životních hodnot)
- podpora při péči o fyzický a psychický stav matky a dětí (upevnění hygienických návyků, pravidelné návštěvy lékařů, přiměřený rozvoj dítěte,

příprava na porod, doporučení jiných specialistů – psycholog, logoped)

- psychická podpora (naslouchání, zvládání krizových životních situací)

- podpora, aby matky s dětmi úspěšně zvládly život v přirozeném prostředí.[38]

3.5 Neposkytnutí sociální služby

Sociální služby v Domově sv. Zdislavy pro matky s dětmi v tísni **nemohou být poskytnuty z důvodu:**

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociálních služby, o kterou osoba žádá
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby.[39]

Všechny služby, které domov poskytuje, jsou poskytovány tak, aby obyvatelé žili plnohodnotným, důstojným a spokojeným životem, aby se naplňovaly kulturně společenské potřeby obyvatel, ale nevznikala závislost na službě.

[38] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb*. Klatovy, 2013.
[39] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

4 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen standardy) jsou od 1.1. 2007 závazným právním předpisem. Standardy kvality vedou poskytovatele sociálních služeb k tomu, aby zajišťovaly materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu sociální služby a individuálním potřebám jejich uživatelů. Standardy kvality nejsou součástí zákona č. 108/2006 Sb., ale jsou obsažené v příloze vyhlášky MPSV č. 505/ 2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Standardy kvality jsou měřítkem – souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a uživateli služby.

Podle této definice jsou tak standardy základním kritériem, měřítkem, kterým si stát pomoci zvláštního orgánů – Inspekce kvality, ověřuje, zda jednotliví poskytovatelé splňují podmínky, které jim zákon ukládá.. Porovnáním stanovených kritérii se skutečností je potom zjištění, jak které zařízení funguje, jak je v pořádku a co je třeba změnit. [40]

Standardy se zaměřují na to, jak má vypadat kvalitní sociální služba, mají být přínosem, jak pro poskytovatele, tak i pro uživatele služeb. Zavedení standardů do praxe umožňuje porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb, které pomáhají lidem řešit stejný typ nepříznivé sociální situace i efektivitu různých zařízení, která poskytují stejný druh služby.

4.1 Struktura standardů

Standardy se týkají všech sociálních služeb, proto jsou formulovány obecně. Je jich celkem 15 a každý z nich je rozložený na kritéria z důvodu, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují – kritéria jsou měřitelná.

[40]MPSV, *Standardy kvality sociálních služeb*. [on/line], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: http://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

Procedurální standardy jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat, na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o službu, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka žijícího v zařízení. Velká pozornost je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou možnosti podávání stížností, uvedení možného porušování základních práv uživatele, apod.

Personální standardy se věnují personálnímu zajištěním služeb, kdy je kvalita služby přímo závislá na dovednostech pracovníků, jejich vzdělání, vedení, podpoře a podmínkách, které pro práci mají.

Provozní standardy vymezují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.[41]

Jedná se o tyto standardy: [42]

- procedurální standardy (1 - 8)

č. l - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

č. 2 - Ochrana práv osob

č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- personální standardy (9 -10)

č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

- provozní standardy (11 – 15)

č. 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

č. 13 - Prostředí a podmínky

č. 14 - Nouzové a havarijní situace

[41] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.

[42] *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.

č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby

4.2 Inspekce poskytování sociálních služeb

Kvalita sociální služby je vedle hodnocení uživateli a sebehodnocení poskytovatele posuzována především inspekcí poskytování sociálních služeb (dále jen „inspekce“).

Inspekce sociálních služeb je prováděna v režimu státní kontroly a provádí ji:

- krajské úřady vůči subjektům, které registrovaly
- Ministerstvo práce a sociálních věcí vůči subjektům, které jsou zřízeny či založeny kraji

Inspekce poskytování sociálních služeb má v systému sociálních služeb nezastupitelné postavení zejména při sledování kvality služeb poskytovaných registrovanými poskytovateli sociálních služeb.

Hlavními cíli inspekce poskytování sociálních služeb je zajištění ochrany zájmů osob, kterým jsou sociální služby poskytovány vůči neodborným nebo jinak nedostatečným postupům při poskytování služeb a podpora rozvoje kvality služeb u každého poskytovatele.

Inspekce sociálních služeb kontroluje plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených zákonem a kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

Inspekce je prováděna vždy v místě poskytování sociálních služeb inspekčním týmem, který tvoří minimálně tři členové a minimálně jeden z nich je zaměstnancem kraje, respektive ministerstva.

V inspekčním týmu mohou působit také specializovaní odborníci, kteří nejsou zaměstnanci kraje či ministerstva. Žádný z členů inspekčního týmu nesmí být v konfliktu zájmů či být podjatý vůči poskytovateli sociálních služeb, u kterého je inspekce prováděna.

Ke kontrole kvality slouží výše popsané standardy kvality. Výstupem z inspekce je inspekční zpráva, ve které je mimo jiné uveden výsledek inspekce poskytované sociální služby. Pokud se při provádění inspekce zjistí závažné nedostatky, které by mohly být důvodem pro uplatnění sankcí, je o tom informován příslušný registrující orgán, který může uložit peněžitou sankci a v odůvodněných případech i odejmout oprávnění k poskytování sociálních služeb.[43]

[43] MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. [on/line], [cit.2014-01-07]. 16 s. Dostupné http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

5 Vlastní šetření

Proběhlo v zařízení Domova sv. Zdislavy pro matky s dětmi v Klatovech. Šetření bylo provedeno na konci roku 2013 kombinovanou formou, a to formou studia vnitřních dokumentů Domova – metodické materiály, propagační materiály atd., formou rozhovorů se zaměstnanci a metodou zúčastněného pozorování.

Jako výzkumnou metodu jsem zvolila polostrukturovaný rozhovor, který byl určený vybrané skupině zaměstnanců v zařízení. Jednalo se o 4 zaměstnance, kteří v daném zařízení pracují více jak 8 let, tudíž mohly vyjádřit svůj postoj ke změnám, které přinesly standardy kvality v poskytování služeb uživatelům. Tuto metodu jsem zvolila, proto, že lze tímto způsobem získat potřebné kvalitní informace.

Okruhy otázek byly dány předem, ale v průběhu rozhovoru byly doplňovány. Formulář rozhovoru je přílohou této práce. Pomocí zmíněných otázek jsem následně hodnotila výpovědi zaměstnanců z pohledu situace před a po zavedení standardů kvality sociálních služeb.

Jako formu záznamu z rozhovorů jsem si zvolila zápis do záznamových archů.

5.1 Aplikace vybraných standardů kvality v domově pro matky s dětmi

V této kapitole se zaměřím na zavádění konkrétních standardů kvality do praxe v azylovém domě. Vybrané standardy je možné v daném zařízení z mého pohledu sociální pracovnice chápat jako problematické zejména při zpracovávání a zavádění do praxe. A lze na nich vypozorovat změny, které nastaly s přijetím nového zákona a zaváděním standardů kvality.

Obecně problematický standard je především standard kvality č.5 – Individuální plánování sociální služby. Že s naplněním tohoto standardu má problém mnoho poskytovatelů, svědčí například řada seminářů a kurzů zaměřených na tuto problematiku.

Zařazení standardu č.2 – Ochrana práv osob je dáno nezpochybnitelnou provázaností kvality služeb a ochrany práv uživatele. Tento standard bývá často problémem u pobytové formy sociálních služeb (zde azylový dům).

Standard č.3 – Jednání se zájemcem o službu je nutné sledovat především u specifických cílových skupin, u kterých je nutné upravit informace o službě do srozumitelné formy. Jde především o uživatele s mentálním handicapem, ale i děti nebo uživatele s nižším kulturním kapitálem.

V dané cílové skupině považuji za velmi důležitý také standard č.7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. V případě dobrého zpracování a naplňování tohoto standardu mohou uživatelé sociálních služeb zažít mnohdy i první zkušenost s uplatňováním svých práv a naplňováním spravedlnosti. Toto má pak dopad ve zvýšení důvěry v poskytovatele sociálních služeb a instituce obecně.

Vedle těchto procedurálních standardů se budu zabývat také provozními standardy kvality: č.11 – Místní a časová dostupnost služby a č.12 – Informovanost o poskytované sociální službě. Zařazuji je z toho důvodu, že přímo ovlivňují kvalitu poskytovaných sociálních služeb. V případě standardu č.12 jde o přiblížení se k potencionálním uživatelům a v č.11 o přizpůsobení se potřebám uživatelů. Posledním standardem kvality, kterému budu věnovat pozornost, je personální standard č.15 – Zvyšování kvality sociální služby. Předpokládám, že zde není zdůvodnění nijak nutné.

Tento výběr neznamená, že další standardy kvality nejsou pro poskytované služby důležité, ale výčet všech standardů kvality by přesáhl možnosti této práce.

V rámci šetření o přínosu zavedení standardů kvality sociálních služeb nejprve uvedu, jak zařízení konkrétně naplňuje uvedená kritéria vybraných standardů. Poté uvedu polostrukturovaný rozhovor se zaměstnanci zařízení o stavu před zavedením standardů kvality sociální služeb a změnách s tím souvisejících, zmíním některé odpovědi respondentů. Dílčí závěr pod odpověďmi se opírá o údaje zjištěné pomocí rozhovoru.

5.2 Ochrana práv osob – standard č.2

Kritérium a)

Toto kritérium se zabývá samotným porušováním práv uživatelů služby. Práva uživatelů služby vycházejí z mezinárodních smluv a ústavních norem České republiky a z některých dalších právních předpisů platných v České republice. Poskytovatel musí mít zpracována pravidla pro předcházení těmto situacím a stanoveny postupy pro řešení situací, kdy k porušení práv dojde.

Ve sledovaném zařízení jsou vypracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení práv uživatelů. Jde především o nedotknutelnost osoby a jejího soukromí (v dokumentu jsou popsány možné situace jako např. klepání na dveře, vstup do pokoje bez přítomnosti uživatelky jen ve výjimečných případech, uzamčení osobních věcí, soukromí při osobní hygieně, pravidla návštěv, dodržování nočního klidu atd.) Dále dokument obsahuje právo na

ochranu před neoprávněným shromažďováním či zveřejňováním údajů o své osobě, právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života, právo na svobodnou volbu, právo na zachování lidské důstojnosti, svoboda projevu a pohybu.

Dále je zde vypracován standardizovaný postup při porušení práv uživatele. Cílem tohoto postupu je především náprava dané situace. Postup je popsán ve výše zmíněném dokumentu.

Kritérium b)

Vyžaduje po poskytovateli zpracování pravidel pro střet zájmů, včetně řešení situací, ve kterých ke střetu zájmu může dojít.

Vnitřní pravidla zařízení tvoří účinnou prevenci před narušováním práv. Vymezují situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetu zájmů pracovníků a uživatelů a je jim třeba věnovat zvláštní pozornost, je nutné je průběžně upravovat na společné poradě všech zaměstnanců.

Vydaná pravidla určují, jak ve jmenovaných situacích postupovat a jak postupovat při případném porušení pravidel.

V dokumentech jsou nicméně postihnuty typické střety zájmů v zařízení (např. zaměstnanec má soukromé vazby na uživatelku, citová vazba ze strany zaměstnance, uživatelka nechce ukončit poskytování sociální služby, neshodný názor zaměstnance a uživatelky na péči o domácnost či na výchovu dětí, problematika ohlašovací povinnosti u závažné trestné činnosti).

Kritérium c)

Stanovuje povinnost mít písemně zpracována pravidla pro přijímání darů.

Ve vnitřní směrnici je uvedeno, co považovat za věcný dar a co za peněžitý dar. Všechny věcné i peněžité dary jsou evidovány v sešitu evidence darů a mohou být přijaty pouze do hodnoty 200 Kč. Přijetí daru vyšší hodnoty je možné pouze pro organizaci a je řešeno za pomocí darovací smlouvy.

V etické rovině přijímání darů jsou stanovena dvě pravidla. Dar si zaměstnanec neponechává pro sebe a dar nesmí být přijat, pokud by mohl uživatel očekávat za jeho poskytnutí protislužbu.

Ukázky odpovědí respondentů:

„Nemyslím si.. uživatelky jsou informovány o tom, co mají dělat nebo na koho se obrátit, kdyby došlo k takovému jednání či chování ze strany personálu, ale i od ostatních obyvatelek zařízení..“

„Před zavedením standardů porušování práv sice nebylo nikde písemně stanoveno, ale i tak u nás k ničemu takovému nedocházelo..“

„To jsou jen samá práva uživatelů, která jsou rozsáhlá, ale už se moc nehovoří o jejich povinnostech..“

„Na začátku zavádění standardů jsem zkoušela dělat klíčového pracovníka jedné uživatelce, kterou jsem osobně znala… měla jsem na ni soukromou vazbu…byla to chyba, klíčového pracovníka jsem musela přestat dělat, protože šlo o střet zájmu a spolupráce dále nebyla možná....“

„Máme vytvořená pravidla pro přijímání darů, podle kterého pracujeme už léta. Novinkou je, že musíme vystavovat potvrzení o přijetí daru a zasílat děkovné dopisy větším dárcům..“

Dílčí závěr:

Názory pracovníků zkoumaného zařízení na otázky ochrany před předsudky a dodržování základních práv a svobod vyjadřovaly vysoké morální hodnoty, jejich postoj k této problematice se nezměnil ani zavedením standardů, protože již před tím odmítali jakýkoliv způsob chování k uživatelům, který by je mohl jakkoliv fyzicky či psychicky poškodit.

Přiznávají, že právům uživatelek je věnována větší pozornost než dříve.

K porušování lidských práv ve zkoumaném zařízení nedocházelo ani před zavedením standardů. Nyní je situace přehlednější, protože je více specifikováno, v čem by k porušení lidských práv mohlo dojít, jakým způsobem a jak tuto možnost preventivně co nejvíce eliminovat.

S příchodem tohoto standardu byly pojmenovány různé situace v azylovém domě. Pracovnice si tak snadněji mohou uvědomit, co je střet zájmů a proč se musí zamýšlet nad tou či onou situací.

5.3 Jednání se zájemcem – standard č.3

Kritérium a) a b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Dále projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Na Domov se zájemkyně o sociální službu obrací na pracoviště osobně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu nebo písemně.

Zájemkyni o ubytování jsou poskytnuty pracovníkem, konajícím službu, základní informace o zařízení (typ zařízení, poslání, cíle, zásady, okruh osob, kapacita, úhrady, kontakty na zařízení, složení zaměstnanců apod.) a je informována o všech povinnostech, které by pro ní vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb. Pracovník konající službu má k dispozici souhrn všech těchto informací ve složce „Informace pro zájemce o poskytnutí sociální služby“. Zájemkyně též může nahlédnout do domácího řádu zařízení, ve kterém jsou uvedena práva a povinnosti uživatelek.

Pracovník se dotazem ujistí, zda poskytnuté základní informace jsou pro zájemkyni dostatečně srozumitelné. Dále je vymezen prostor pro zodpovězení dotazů zájemkyně. Zájemkyni je nabídnuta možnost prohlídky zařízení a podle zájmu jsou jí předány informační letáky či vizitka zařízení.

Službu konající pracovník projednává se zájemkyní její požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby. Tyto cíle jsou zaznamenány v žádosti o ubytování v Domově.

Pracovník konající službu zhodnotí, zda zájemkyně spadá do cílové skupiny zařízení a zda splňuje všechny podmínky pro případné přijetí (např. péče o děti). Pokud nespadá zájemkyně do naší cílové skupiny, je jí doporučena jiná vhodná sociální služba.

V případě zájmu pracovník konající službu s matkou sepíše žádost o ubytování v Domově a matka je poučena o dalším postupu (lhůta pro vyřízení žádosti, důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy, pořadníky žádostí apod.).

Kritérium c)

Poskytovatel má písemně zpracována daná vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem.

Zařízení má písemně vypracovaná daná pravidla, která určují důvody a postupy odmítnutí zájemce o sociální službu.

Sociální služba v Domově není poskytnuta ženě – žadatelce, pokud:

a) žádá o sociální službu, kterou neposkytujeme

b) není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatelka žádá

c) zdravotní stav žadatelky vylučuje poskytnutí takové sociální služby

d) této žadatelce byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinnosti vyplývajících ze smlouvy.[44]

Pracovník konající službu, odpovědný za přijímání uživatelky do zařízení, je seznámen s pravidly určujícími odmítnutí zájemců, a podle nich se řídí. Pokud si není jistý ve svém rozhodnutí, měl by kontaktovat vedoucí zařízení, který rozhodne o přijetí, příp. nepřijetí zájemce o službu.[45]

Ukázky odpovědí respondentů:

„Všechno je více dané, více rozpracované, víme, jak to máme přesně dělat … a je to mnohem lepší…“

„Máme přehledně zpracované informace při přijetí nové uživatelky, ale všechno taky není možné obsáhnout při prvním rozhovoru.. proto jim tyto desky půjčíme na pokoj a ony si to projdou v klidu..“

Dílčí závěr:

Písemná podoba postupů při jednání se zájemcem o službu a následně postup při přijetí nové uživatelky pracovnicím velmi pomáhá. Standardy tak přinášejí do práce určitý řád a pořádek.

[44] Kol.prac. DMD Klatovy. Metodika poskytování sociálních služeb. Klatovy, 2013.
[45] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb.* Klatovy, 2013.

5.4 Individuální plánování – standard č. 5

Kritérium a) - c)

Kritérium a) poskytovateli ukládá povinnost mít písemně vypracovaná pravidla pro individuální plánování (dále jen IP) a hodnocení služeb. Kritérium b) zdůrazňuje v procesu IP význam osobních cílů uživatele služby a také jeho možnosti. Služba musí být plánována s ohledem na ně. Kritérium c) přidává do procesu IP hodnocení jeho průběhu a naplňování osobních cílů.

Individuální plánování (dále jen IP) uživatelky se provádí podle Vnitřních pravidel pro individuální plánování průběhu sociální služby.

Kritérii (a) – (c) se zabývá především Metodika IP. Ta popisuje proces individuálního plánování jako sled šesti fází:

1. **Orientace a navázání kontaktu** – k vypracování IP se přistupuje zhruba po 14 dnech pobytu v zařízení, dle zvážení klíčového pracovníka. Cílem je seznámení s procesem IP a vytvoření partnerství pro tento proces.

2. **Mapování** – tj. získání a analýza informací od uživatelky. V souladu s kritériem (b) je kladen důraz na možnosti a limity uživatelky, zdroje, přání a potřeby. Mapování se provádí v pěti oblastech života – bydlení, výchovná problematika, možnosti uplatnění na trhu práce, finanční oblast, péče o domácnost a zdraví.

3. **Stanovování cílů** – nejdříve tzv. dlouhodobých, tedy toho, čeho má být spoluprací dosaženo, potom krátkodobých, které mají logicky směřovat k naplnění dlouhodobého cíle (např.: dlouhodobý cíl je získání bydlení, krátkodobý cíl je podání žádosti na příslušném úřadě).

4. **Plánování krátkodobého cíle** – v této fázi je vytvořen plán na základě zjištění překážek a zdrojů. Také je zde určeno, kdo provede konkrétní kroky plánu a kdo je za jejich naplnění zodpovědný.

5. **Intervence** – je naplněním naplánovaných kroků, případně se zde poskytuje pomoc a podpora uživateli, je-li to potřeba. Jsou podporovány pozitivní potenciály uživatelky. Naplňování osobních cílů je v průběhu služby přehodnocováno a aktualizováno, uživatelka má právo měnit své osobní cíle. Pracovníci neberou tuto změnu jako osobní selhání, ale jako přirozený vývoj uživatelky a její situace.

6. **Hodnocení a zpětná vazba** – probíhá u krátkodobého cíle nejméně 1x za měsíc a u dlouhodobého 1x za 6 měsíců. Hodnocení probíhá z pohledu uživatele.[46]

[46] Kol.prac. DMD Klatovy. Metodika poskytování sociálních služeb. Klatovy, 2013.

Všechny osobní cíle a plány jsou zaznamenány v elektronické podobě v příslušném programu, založeny do spisové dokumentace uživatelky a přístupné pro všechny pracovníky, kteří s uživatelkou pracují. Každý pracovník zná pravidla zařízení pro plánování služby a řídí se jimi.

„Základní metodou práce s uživatelkou je rozhovor jako způsob dorozumívání dvou nebo více osob, sdělování a sdílení pocitů, názorů a zkušeností“.[47]

Zařízení má jasnou představu o tom, jak má vypadat výsledek plánování služby. Pracovník s uživatelkou společně hodnotí stanovené cíle podle předem stanovených kritérií. Každý krok v plánování, který se přiblížil stanoveným cílům, by měl být zaznamenán a zhodnocen do dokumentace uživatelky. Uživatelka by měla jasně vidět, jaké kroky se ji již povedly a jaké kroky je třeba ještě udělat pro splnění stanoveného cíle.

Kritérium d) a e)

Kritérium d) říká, že poskytovatel má pro každého klienta určeného zaměstnance a kritérium e) upravuje způsob předávání informací v průběhu IP.

Individuální plánování vede klíčový pracovník, který je určen zařízením. V případě nespokojenosti s přiděleným klíčovým pracovníkem má uživatelka právo volby jiného klíčového pracovníka.

V zařízení je vypracován seznam uživatelů a jejich klíčových pracovníků. Způsob, jakým se předávají informace v procesu IP, je popsán především ve vnitřním pravidle pro individuální plánování průběhu sociální služby.

Záznam o individuálním plánování je veden na samostatném listě a je součástí spisové dokumentace o uživatelce. Ukládá se jako první list spisové dokumentace ve fólii.

Předávání shrnujících informací mezi pracovníky o průběhu sociální služby dochází vždy při předávání služby, na poradách zařízení 1x měsíčně nebo neformálním způsobem, volně. V případě naléhavosti může každý pracovník požádat o konání mimořádné supervize. Důležité informace jsou poznamenány do závěru v záznamovém listě uživatelky.

[47] Poradna pro občanství, občanská a lidská práva. *Sociální poradenství*. [on/line 2009], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: http://rodiceadeti.poradna-prava.cz/socialni-poradenstvi.html

Ukázky odpovědí respondentů:

„IP jsme začaly tvořit se zavedením standardů. Je fakt, že je to velký rozdíl oproti předtím, připadá mi, že se uživatelkám více věnujeme…“

„Sestavování IP je časově velmi náročné..“

„Uživatelky berou tvorbu IP jako příležitost sdělit své požadavky, dojmy a názory. Pociťují tento způsob jako zvýšení zájmu o jejich osobu..“

„Nejdřív si vždycky promluvíme s uživatelkou a podle toho, co by ona chtěla, jaké má požadavky, tak sestavíme individuální plán.. tohle před standardy nebylo, dodržovalo se také, ale bylo to více neosobní, teď je to hodně na těch uživatelkách..“

„Klíčový pracovník je vždy přidělen, v případě, že uživatelka nesouhlasí, je jí určen jiný klíčový pracovník. Ale to se tu děje málokdy...“

„Já s tím nemám problém, s těmi uživatelkami, které mám přidělené, vycházím perfektně..“

„Vnímám svou práci jako poslání a s uživatelkami se snažím vždy navazovat přátelský vztah..“

Dílčí závěr:

Tvorba IP se výrazně prosadila až po zavedení standardů kvality. Podle respondentů tento způsob péče o uživatele a její potřeby a zájmy viditelně zlepšil kvalitu poskytovaných služeb.

Na druhou stranu ale přiznávají, že se zavedením individuálního plánování narostla časová náročnost celé práce, pracovní povinnosti a především administrativa, která je s tím spojená.

5.5 Podávání stížností – standard č. 7

Kritérium a) a b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné uživatelům služby.

Stížnosti by měly být důležitou informací o spokojenosti s poskytovanou službou. Zařízení má vytvořená vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, která jsou obsažena ve standardech a provozním řádu..

Každý uživatel služby je v zařízení informován o možnosti vyjádřit svoji stížnosti či nespokojenost ihned při uzavření smlouvy o poskytnutí služby. Bližší informace jsou zveřejněny na nástěnce vedle schránky podnětů, připomínek a stížností, která je hned vedle vchodových dveří.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v zařízení obsahují ucelené údaje o formě, jakou je možné stížnost podat (písemně, ústně, anonymně do schránky pro stížnosti), o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Dále komu stížnost podat, kdo a do jaké doby stížnost vyřídí a jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn.

Kritérium c) a d)

Jsou kritéria, která nejsou zásadní, předchozí kritéria spíše doplňují o další dva principy. Jde o včasné vyřízení stížností, evidenci stížností a možnost odvolat se k nadřízeným orgánům poskytovatele.

Ve sledovaném zařízení v pravidle pro podávání stížností je uvedeno, že stížnost se vyřizuje ve lhůtě 30 dní.

V Domově existuje kniha stížností a kniha podnětů a připomínek, kde jsou veškeré stížnosti a připomínky evidovány. Jsou zde též zaznamenány výsledky vyřizování stížností s datem a podpisem pověřeného pracovníka.

Poskytovatel informuje uživatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Domova nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. I zde jsou hierarchicky určeny osoby, ke kterým je možné se odvolat, včetně poštovního, telefonického a elektronického kontaktu na ně.

Ukázky odpovědí respondentů:

„Stížnosti tu řešíme nejvíce ústně.. máme schránku na stížnosti, ale tu stejně nikdo moc nevyužívá..“

„Před standardy si uživatelky taky mohly stěžovat…ale vyřešilo se to domluvou, ale teď je s tím spojeno mnohem více papírování…Na druhou stranu je ten postup popsán srozumitelně a každý pak ví, co má dělat..“

Dílčí závěr:

V zařízení jsou uživatelky prokazatelně seznámeny se způsobem, jak podat stížnost, jak se stížnost následně vyřizuje a jak se realizují výsledky řízení.

Tento způsob se realizuje spíše až po zavedení standardů kvality. Předtím sice také mohly uživatelky podat stížnost, ale nebyl zaveden jednotný postup a také nebyl všeobecná informovanost o tomto postupu.

Před zavedením standardů též neexistovaly knihy stížností, podnětů a připomínek.

Stížnosti nejsou jen zdrojem negativních zpráv, ale jsou pro poskytovatele hodnotnými informacemi, díky nim může poskytovatel neustále zlepšovat kvalitu služeb, které nabízí.

5.6 Místní a časová dostupnost služby - standard č. 11

Zde jde především o to, aby služba byla poskytována podle potřeb osob, pro které je určena. Nelze dost dobře tvrdit, že poskytujeme kvalitní službu, přitom nebýt schopni tuto službu přizpůsobit uživatelům.

Objekt Domova je tvořen dvoupatrovou budovou a přiléhavou zahradou. Vybavení budovy je standardní, dobře odpovídá potřebám uživatelek a jejich dětí.

Místní dostupnost služeb poskytovaných je velmi dobrá, Domov se nachází v blízkosti centra Klatov, cca 10 minut chůze. Dům není bezbariérový, nelze zajistit služby pro vozíčkáře a osoby, které nejsou soběstačné v sebeobsluze.

Časová dostupnost odpovídá potřebám cílové skupiny uživatelů. Služby jsou poskytovány každodenně, v nepřetržitém provozu.

Základní informace o zařízení poskytuje jak telefonicky, tak osobně službu konající pracovník.

Ukázky odpovědí respondentů:

„Naše zařízení je k dispozici uživatelům 24 hodin denně, takže vlastně pořád…“

„Velkou výhodou je přilehlá zahrada, kterou mohou uživatelky se svými dětmi využívat…“

„Uživatelkám jsme nápomocny stále, přes den i v noci, když je potřeba..“

Dílčí závěr:

Služby jsou poskytovány každodenně, v nepřetržitém provozu, tím se zařízení stává dostupným pro všechny uživatele služeb, kteří o ni mají zájem.

Dřívější prostředí zařízení bylo spíše ponuré. Nyní společným prostorám dominuje útulnost, barevnost, zeleň. Uživatelé Domova mohou využívat moderně vybavenou hernu v suterénu.

V tomto případě nelze vysledovat změnu oproti předchozímu stavu před zavedením standardů, dostupnost je stejná.

5.7 Informovanost o poskytované službě - standard č. 12

Zařízení má v písemné podobě zpracovány informace, podle kterých potencionální uživatel zjistí podrobné informace o fungování zařízení, komu je zařízení určeno, jaké je poslání a cíl organizace a další.

Způsob zveřejnění informací je různorodý, avšak dostupný pro každou konečnou skupinu:

- ve formě letáků, tyto letáky jsou dostupné na městských úřadech v regionu, především na jejich sociálních odborech.
- Potřebné informace lze nalézt na internetových stránkách organizace www.charitakt.cz. [48]

Oblastní charita Klatovy zveřejňuje výroční zprávu o své činnosti. Zpráva není jen způsob propagace Domova pro matky s dětmi v tísni a jeho služeb, ale je zejména důležitým předpokladem průhledného poskytování služeb i hospodaření organizace.

Ukázky odpovědí respondentů:

„Snažíme se dostat více do podvědomí veřejnosti, tím, že prezentujeme zařízení na různých veřejných akcích.. Ale o to jsme se snažili i před zavedením standardů jen asi ne v takové míře jako teď…“

Dílčí závěr:

Informační letáky, stále se aktualizující internetové stránky, lze tedy předpokládat, že přínosem tohoto standardu posun v informovanosti.

[48] Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb.* Klatovy, 2013.

5.8 Zvyšování kvality sociální služby - standard č.15

Tento standard je logickou tečkou v požadavcích na poskytovatele sociálních služeb. Tvorba kvalitní služby je proces, který nejde jednou pro vždy naplnit, ale je potřeba se mu i nadále věnovat.

Kritérium a)

Pro udržení a zvyšování kvality služby je nutné se neustále vracet k výchozímu bodu (tj. poslání dané služby a zásadám poskytování služby) a zároveň se zaměřovat k naplnění cílů.

Ve zkoumaném zařízení kriteria hodnocení v souladu s poskytováním služby s posláním, zásadami a cíli zařízení a osobními cíli jednotlivých osob jsou stanovena tak, aby byla pro dané zařízení specifická, měřitelná a hodnotitelná. Podle těchto kriterií dochází průběžně (min. 1x ročně) na pracovní poradě pracovním týmem k hodnocení poskytované služby. Písemný zápis z pracovní porady a hodnocení způsobu poskytování sociální služby je předáno též řediteli. Za provedenou kontrolu a hodnocení služby zodpovídá vedoucí Domova.

Kritérium b)

Za účelem zjištění spokojenosti uživatelek se způsobem poskytování služby je uživatelkám předkládán dotazník spokojenosti.

Dotazník spokojenosti je předáván uživatelkám při ukončení pobytu a dále dvakrát v průběhu kalendářního roku. V případě zájmu uživatelek je jim volně k dispozici na nástěnce v zařízení. Dotazníky jsou vyplňovány anonymně a uživatelky je mohou vhodit do schránky na stížnosti nebo předat zaměstnancům Domova. Vyplněné dotazníky jsou ukládány do desek a jsou vždy jednou za 3 měsíce vyhodnocovány. Na nejbližší pracovní poradě po vyhodnocení dotazníků jsou s výsledky dotazníkového šetření seznámeni všichni zaměstnanci Domova. Posledním nástrojem pro hodnocení kvality jsou téměř denní neformální rozhovory s uživateli služeb.

Kritérium c)

Ke kvalitě poskytované sociální služby se mohou vyjádřit všichni zaměstnanci Domova, a to přímo vedoucímu zařízení nebo na společné pracovní poradě.

Zaměstnanci Domova jsou 1x ročně pozváni na setkání s ředitelkou, kde hovoří o poskytované sociální službě, o jejich spokojenosti s kvalitou poskytované služby, jsou zde konzultovány případné návrhy na změny, vyjadřují se ke své spokojenosti v zaměstnání. Dále 1x za rok probíhá anonymní dotazníkové šetření ohledně spokojenosti zaměstnanců v zařízení. Tyto závěry jsou dále projednávány s vedením, jsou s nimi seznámeni zaměstnanci zařízení a je možné se s nimi dále zabývat na supervizi pracovníků.

Kvalitu poskytování sociální služby hodnotí i jiné fyzické či právnické osoby, např. stážisté, praktikanti a dobrovolníci. Při spolupráci s jinými institucemi je také možné požádat o písemné vyjádření ke kvalitě poskytované služby (např. městský úřad, úřad práce, poskytovatele jiné sociální služby apod.). Všechna vyjádření jsou evidována v samostatné složce. Rovněž jsou zaznamenávány všechny tiskové zprávy, SMS zprávy, e-maily, vyjádření v médiích, na veřejnosti, které se týkají poskytované sociální služby.

Kritérium d)

Vnitřní pravidla upravující oblast podávání a vyřizování stížností stanoví, že s každou připomínkou, podnětem nebo stížností je dále pracováno za účelem zvyšování kvality poskytované služby.

Závěry jsou zohledněny v preventivních krocích, aby nedocházelo k opakování situace (změna vnitřních pravidel, instruktáž pracovníků o dohodnutém správném postupu, zabezpečení dalšího vzdělávání pracovníků v problematice, provedení technických změn v zařízení). K tomu účelu slouží Kniha podnětů a připomínek pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Ukázky odpovědí respondentů:

„Dáváme uživatelkám dotazníky spokojenosti v průběhu pobytu a potom při ukončení, tím od nich získáváme zpětnou vazbu...“

„I negativní hodnocení od uživatelek nám může pomoci, jak zkvalitnit naše služby..“

„Snažíme se, aby to tu měly maminky hezké a líbilo se jim tu..“

„Každý rok máme vždy před Vánocemi sezení s paní ředitelkou, kde můžeme vyjádřit své přání, potřeby a hodnotit vše potřebné…“

Dílčí závěr:

Poslední zkoumaný standard způsobuje v organizaci posun v chápání kvality. Namísto snahy vedené pocity a dobrou vůlí určuje jasně měřitelná kritéria pro posouzení kvality. Stejně tak vede organizaci ke stanovení pravidel, které pomohou odstranit odhalené nedostatky v provozu služeb.

Sami pracovníci se snaží zkvalitňovat služby a prostředí, ve kterém se uživatelky nacházejí. Zařízení má k dispozici dotazník, který má za úkol zjišťovat spokojenost uživatelek s nabízenými službami, a tím získává zpětnou vazbu potřebnou pro zlepšování služeb.

SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ

Co se změnilo po zavedení standardů kvality sociálních služeb

Názory pracovníků zkoumaného zařízení na otázky ochrany před předsudky vyjadřovaly vysoké morální hodnoty, jejich postoj k této problematice se nezměnil ani zavedením standardů, protože již před tím odmítali jakýkoliv způsob chování k uživatelům, který by je mohl jakkoliv fyzicky či psychicky poškodit. Přiznávají, že právům uživatelek je věnována větší pozornost než dříve.

K porušování lidských práv ve zkoumaném zařízení nedocházelo ani před zavedením standardů. Nyní je situace přehlednější, protože je více specifikováno, v čem by k porušení lidských práv mohlo dojít, jakým způsobem a jak tuto možnost preventivně co nejvíce eliminovat.

S příchodem tohoto standardu byly pojmenovány různé situace v azylovém domě. Pracovnice si tak snadněji mohou uvědomit, co je střet zájmů, proč se musí zamýšlet nad tou či onou situací.

Standard č.3 – jednání se zájemcem o službu. Zásady vycházející z jednání se zájemcem staví do středu zájmu uživatele a jeho potřeby a zájmy, vedou k ohleduplnému a vstřícnému postoji a kladou důraz na zachování lidské důstojnosti. Obecně je přínos tohoto standardu dán ohledem na požadavky, očekávání a cíle zájemce a transparentnost podmínek poskytované služby.

Také ve způsobu jednání se zájemcem o službu je pozorována výrazná změna před zavedením standardů. Změnou je myšlena písemná podoba postupů při jednání se zájemcem o službu a následně postup při přijetí nové uživatelky. Tyto dokumenty, které mají pracovnice k dispozici, jim velmi pomáhají, přinášejí do práce určitý řád a pořádek.

Tvorba individuálních plánů se výrazně prosadila až po zavedení standardů kvality. Tento způsob práce s uživatelkou přinesl dle zaměstnanců výrazné zlepšení v komunikaci s uživatelem. V případě individuálního plánování sociální služby není přínos standardu pro uživatele zařízení dán ani tak v samotném zavedení individuálního plánování, ale ve změně pohledu na roli uživatele v plánování. Původní terapeutické plány byly směřovány ke kontrole a přímému ovlivnění uživatele. Po změně se staly společným dílem uživatele a klíčového pracovníka.

Při vytváření individuálního plánu je vždy přihlíženo k osobním přáním uživatelky, také jsou respektována jejich rozhodnutí. Uživatelky nejsou nuceny k plnění vytýčených cílů, pokud si to samy nepřejí. Mohou svůj individuální plán kdykoliv změnit

a samostatně rozhodovat o svých prioritách. Podle respondentů tento způsob péče o uživatelky, jejich potřeby a zájmy viditelně zlepšil kvalitu poskytovaných služeb.

Na druhou stranu ale přiznávají, že se zavedením individuálního plánování narostla časová náročnost celé práce, pracovní povinnosti a především administrativa, která je s tím spojená.

V zařízení jsou uživatelky prokazatelně seznámeny se způsobem, jak podat stížnost, jak se stížnost následně vyřizuje a jak se realizují výsledky řízení.

Tento způsob se realizuje spíše až po zavedení standardů kvality. Předtím sice také mohly uživatelky podat stížnost, ale nebyl zaveden jednotný postup, také nebyla všeobecná informovanost o tomto postupu.

Stížnosti nejsou jen zdrojem negativních zpráv, ale jsou pro poskytovatele hodnotnými informacemi, díky nim může poskytovatel neustále zlepšovat kvalitu služeb, které nabízí.

Služby jsou poskytovány každodenně, v nepřetržitém provozu, tím se zařízení stává dostupným pro všechny uživatele služeb, kteří o ni mají zájem.

Dřívější prostředí zařízení bylo spíše ponuré. Nyní společným prostorám dominuje útulnost, barevnost, zeleň. V tomto případě nelze vysledovat změnu oproti předchozímu stavu před zavedením standardů, dostupnost je stejná.

Pomocí informačních letáků, internetových stránek, které se stále aktualizují, různých prezentací na veřejných akcích se rozšiřuje povědomost o tomto zařízení, lze tedy předpokládat, že posun v informovanosti je dán právě standardem č.12.

Poslední zkoumaný standard způsobuje v organizaci přínos v chápání kvality. Namísto snahy vedené pocity a dobrou vůlí určuje jasně měřitelná kritéria pro posouzení kvality. Stejně tak vede organizaci ke stanovení pravidel, které pomohou odstranit odhalené nedostatky v provozu služeb.

Sami pracovníci se snaží zkvalitňovat služby a prostředí, ve kterém se uživatelky nacházejí. Zařízení má k dispozici dotazník, který má za úkol zjišťovat spokojenost uživatelek s nabízenými službami, a tím získává zpětnou vazbu potřebnou pro zlepšování služeb.

ZÁVĚR

Studium vnitřních dokumentů organizace i samotné napsání této práce navazovalo na praxi, kterou jsem jako sociální pracovnice v zařízení Domova pro matky s dětmi v tísni vykonala. Proto jsem se mohla opřít nejen o teoretické znalosti problematiky a písemné normy organizace, ale i o vlastní zkušenosti s aplikací standardů kvality v sociálních službách poskytovaných Domovem pro matky s dětmi.

Standardy kvality a jejich přínos, domnívám se, je nezpochybnitelný. Hlavní pozitivum vidím v důrazu na dodržování lidských práv uživatele služby, změně role uživatele z pasivního příjemce pomoci na aktivního spolupracovníka a v individuálním přístupu k jednotlivým uživatelům. Kladná stránka se dotýká samozřejmě i pracovníků a samotné organizace. Jde například o vytvoření jasných pravidel, o které je možné se opřít při zkvalitňování služby. Dalším kladem je zvýšení počtu pracovních míst, stanovení kvalifikačních požadavků, nutnosti dalšího vzdělávání, zavedení supervizí.

Vedle těchto obecných pozitiv jsem se ve své práci zaměřila na určité problematické standardy kvality v konkrétním zařízení. Z jejich popisu je možné udělat si celkem dobrou představu o stavu zavádění těchto standardů do praxe.

U standardu č.2 - ochrana práv osob - vidím hlavní přínos pro uživatele v přechodu od obecných prohlášení ke konkrétním situacím, kdy může dojít k porušení práv a střetu zájmů. Pozitivem je tedy samotné otevření tématu, hledání problematických situací při poskytování sociální služby, jejich pojmenování a nastavení způsobu řešení. V případě pravidel pro přijímání darů je přínos dán jasným a etickým stanovením pravidel.

Stejně tak zásadní je v Domově zavedení pravidel pro podávání stížností (standard č.7). Přestože i před platností zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách zde jakási teoretická možnost podat stížnost byla, teprve poté se pravidla postupně utvářejí a hledá se cesta, jak ke stížnostem přistupovat.

Standard č.3 – jednání se zájemcem o službu. Zásady vycházející z jednání se zájemcem staví do středu zájmu uživatele a jeho potřeby a zájmy, vedou k ohleduplnému a vstřícnému postoji a kladou důraz na zachování lidské důstojnosti. Obecně je přínos tohoto standardu dán ohledem na požadavky, očekávání, cíle zájemce a transparentnost podmínek poskytované služby.

Popisované provozní standardy (č.11 – místní a časová dostupnost a č.12 – informovanost o poskytované službě) mění především přístup k potencionálním

zájemcům o služby Domova. Přibližují jim tyto služby pomocí dostupných a srozumitelných informací.

Poslední zkoumaný standard, který se zabývá zvyšováním kvality, způsobuje v organizaci přínos v chápání kvality. Namísto snahy vedené pocity a dobrou vůlí určuje jasně měřitelná kritéria pro posouzení kvality. Stejně tak vede organizaci ke stanovení pravidel, které pomohou odstranit odhalené nedostatky v provozu služeb.

Zavedení standardů kvality přineslo do zařízení především další rozvoj práv uživatelů, změnu přístupu k uživatelům z opatrujícího k aktivizačnímu, zlepšení komunikace mezi organizací a uživateli a prohloubení partnerství. Velkým přínosem pro samotnou organizaci jsou jasně definované poslání a cíle služby, o které se může zařízení opřít v procesu systematického zlepšování kvality svých služeb.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY A POUŽITÝCH ZDROJŮ

GREGOROVÁ, Z., GALVAS, M. Sociální zabezpečení. 2. aktualiz. a dopl. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 2000. 280 s. ISBN 80-210-3686-9.

JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. Praha : Portál, 2001. 285 s. ISBN 80-7178-535-0.

Kol.prac. DMD Klatovy. *Metodika poskytování sociálních služeb.* Klatovy, 2013.

MATOUŠEK O. a kol., *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1 Praha: Portál, 2013. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Základy sociální práce.* Vyd. 2. Praha : Portál, 2007. 312 s. ISBN 978-80-7367-331-4.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* 2. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2008. 272 s.ISBN 978-80-7367-368-0.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální práce v praxi : Specifika různých cílových skupin a práce s nimi.* Praha : Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. 184s. ISBN 978-80-7367-310.

MPSV ČR. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe : průvodce poskytovatele*. Vydání první. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2004. 112 s.

MPSV ČR. *Standardy kvality sociálních služeb*. dotisk prvního vydání. Uspořádala Mgr. Johnová M. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. 24 s. ISBN 80-86552-23-3.

ŠPINAROVÁ, A. *Systém pomoci matkám s dětmi v krizi v městě Brně*, Brno, 2009. 70 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

TRÖSTER, P. a kol.: *Právo sociálního zabezpečení* , Praha: C. H. Beck, 2005, ISBN 978-80-7400-032-4.

SKOPALOVÁ, M.*Velký sociologický slovník II. : P-Ž*. 1.vyd. Praha : Karolinum, 1996. 1627 s. ISBN 80-7184-310-5.

Zákon č. 100/1988 Sb. *o sociálním zabezpečení*
Zákon č. 108/2006 Sb. *o sociálních službách ze dne 14. března 2006*
Zákon č. 117/1995 Sb. *o státní sociální podpoře*
Zákon č. 359/1999 Sb. *o sociálně-právní ochraně dětí ze dne 9. prosince 1999*

Internetové zdroje:

BERÁNEK, R. Role OSPODu a spolupráce se službami sociální prevence [on/line], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: www.azylovedomy.cz/soubory/276_Role%20OSPOD.doc

Centrum komunitní práce Ústí nad Labem. *Deset kroků procesem komunitního plánování.* [on/line], [cit.2014-01-18]. 60 s. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/files/clanky/6811/01_metodika.pdf

MPSV. *Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*. [on/line], [cit.2014-01-07]. 16 s. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev.pdf

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb*. [on/line], [cit.2014-01-18]. 16 s. Dostupné z www: http://www.eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/standardy.pdf

MPSV. *Pomoc v hmotné nouzi*. [on/line], [cit.2014-01-20]. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/cs/5

MPSV. *Sociální služby*. [on/line], [cit.2014-01-20]. Dostupné z www: http://www.mpsv.cz/cs/9

Poradna pro občanství, občanská a lidská práva. *Sociální poradenství*. [on/line 2009], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: http://rodiceadeti.poradna-prava.cz/socialni-poradenstvi.html

Sdružení azylových domů v ČR. *Poslání a cíle*. [on/line], [cit.2014-01-18]. Dostupné z www: http://www.azylovedomy.cz/poslani-a-cile-s-a-d/

ŠPECIÁNOVÁ, Š. Sociálně-právní ochrana dětí. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007. 36 s. ISBN 978-80-86991-27-6. Dostupné z www: http://www.kapezet.cz/admin/data/articleFiles/31/soubor_4621475.pdf

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA I – Formulář rozhovoru se zaměstnanci
PŘÍLOHA II – Souhlas zařízení s uvedením v bakalářské práci

PŘÍLOHA I: Formulář rozhovoru

Jméno:

1) OCHRANA PRÁV A OSOB

Jsou v zařízení dodržována základní lidská práva a svobody? Zabývá se zařízení ochranou práv a svobod uživatelů?

Jsou ve vašem zařízení nějak porušována práva uživatelek? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

Má zařízení vypracované postupy pravidel pro střet zájmů? Dochází zde ke střetu zájmů?
Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

Jaký je postup při přijímání darů? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

2) JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Jaká jsou pravidla při jednání se zájemcem o službu? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

Dodržuje zařízení pravidla při odmítnutí zájemce o službu? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

3) INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Jak vnímáte individuální plánování? Je způsob IP shodný s metodikou IP? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

Jakým způsobem se volí klíčový pracovník? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

4) STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Jakým způsobem dodržuje zařízení postup při podávání a vyřizování stížností? Je zde hodně stížností? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

5) MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Jaká je místní a časová dostupnost tohoto zařízení? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

6) INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Jak informujete veřejnost o poskytovaných službách? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

7) ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Jak zařízení hodnotí kvalitu poskytovaných služeb? Pozorujete změnu oproti stavu před zavedením standardů kvality soc. služeb?

PŘÍLOHA II: Souhlas zařízení s uvedením v bakalářské práci

ABSTRAKT

PODRÁSKÁ, Jitka. Problematika azylových domů – standardy kvality sociálních služeb v praxi a jejich přínos. České Budějovice: 2014, Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Alois Křišťan.

Klíčová slova: sociální služby, zákon o sociální službách, azylové domy, uživatel, standardy kvality sociálních služeb.

Bakalářská práce se zabývá standardy kvality sociálních služeb v zařízení azylového typu. Při zkoumání problematiky se zaměřuji na zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe v konkrétním zařízení sociálních služeb – Domově pro matky s dětmi v tísni v Klatovech.

V první části práce vymezuji samotný pojem sociální služba a nahlížím jej v kontextu historie sociálních služeb a současné legislativy. Dále se v ní zabývám pomocí matkám s dětmi, kterou mohou využít. Další bod je věnován konkrétnímu sociálnímu zařízení domovu pro matky s dětmi.

Hlavní část práce tvoří standardy kvality sociálních služeb a jejich zavádění do praxe. Cílem šetření je porovnání situace v zařízení v období před a po zavedení standardů kvality a následné posouzení přínosu zavedení standardů do zařízení sociálních služeb pro matky s dětmi.

ABSTRACT

The quality standards of social services in practice and their benefits.

Keywords : social services , law on social services , shelters, user quality standards of social services benefits.

The bachelor thesis deals with the quality standards of social services in the asylum facility type. In examining the issue, I focus on the implementation of quality standards into practice in particular social services - Home for Mothers and Children in Need in Klatovy.

In the first part of my thesis I defines the concept of social service and I mention it in the context of the history of social services and current legislation. I describe assist mothers with children , which they can take advantage of . Another section is devoted to a particular social furnished home for mothers and children.

The main part consists of social services quality standards and their implementation in practice. The aim of the investigation is to compare the situation in the facility before and after the introduction of quality standards and the subsequent assessment of the benefits of introducing standards into social services facilities for mothers with children.