

Pražská vysoká škola psychosociálních studií



Hodnocení kvality sociální služby

Ing. Pavel Žáček

Bakalářská práce

Studijní obor: Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii, kombinovaná forma studia

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Praha 2019

Prague College of Psychosocial Studies

Welfare Service Quality Assessment

Ing. Pavel Žáček

Bachelor Thesis

The Bachelor Thesis Work Supervisor: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Praha 2019

Anotace:

Hlavním tématem práce je popis systému zajištění a ověřování kvality poskytování sociálních služeb ze strany státu. Sociální služby jsou popsány jako nástroje sociální politiky státu. V práci je uvedena také další problematika související s kvalitou poskytování služeb. Jedná se o popis zákonných podmínek a povinností poskytovatelů a dalších podmínek, které stanovují poskytovatelé dotací a grantů. Jsou také uvedeny alternativní systémy řízení kvality. Výzkumná část práce se zaměřila na ověření míry naplnění standardu č. 5 Individuální plánování v azylovém domě a na vztah subjektivního vnímání kvality služby klienty.

Klíčová slova:

Sociální služba

Kvalita sociálních služeb

Individuální plánování

Inspekce kvality sociálních služeb

Azylový dům

Abstract:

The aim of this thesis is to describe the quality system and to verify quality of provided social services on a side of the state. Social services are described as state social politics tools. This thesis further deals with a related issue of quality of provided services. Particularly it describes legal conditions and duties of social service providers and further conditions defined by providers of funds and grants. Alternative systems of quality control are also presented. The empirical part of this thesis aims at verification of implementation the quality standard number 5 titled Individual planning in the Reception Centre and also aims at relation of subjective perception of the quality and goals of the service by the clients, intention of the law.

Key words:

Welfare service

Welfare Service Quality

Individual Planning

Welfare Service Quality Inspection

Reception Centre

Prohlášení:

1. Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracoval samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze, dne 29. 4. 2019

Podpis:

Poděkování:

Děkuji vedoucí bakalářské práce, paní PhDr. Kateřině Šámalové, PhD., za věnovaný čas, vstřícný a kolegiální přístup, vedení, věcné připomínky a rady, které mi poskytovala navíc bezprostředně a bezodkladně dle aktuální potřeby.

Děkuji ředitelce organizace poskytovatele a vedoucí služby za informace o provozu služby a umožnění pořízení rozhovorů pro výzkum. Děkuji také všem participantkám výzkumu z řad pracovníků poskytovatele i klientek za možnost pořádat s nimi rozhovory.

Obsah

Úvod	1
1 Sociální služba jako nástroj sociální politiky	2
1.1 Sociální politika	2
1.2 Cíle sociální politiky	2
1.3 Sociální subjekty	3
1.4 Působnost a role sociálních subjektů v oblasti poskytování sociálních služeb.....	4
1.5 Předmět a objekt sociální politiky	5
1.6 Nástroje sociální politiky	6
1.7 Definice sociální služby	6
1.8 Dělení sociálních služeb	7
1.9 Plánování sociálních služeb	8
1.10 Financování sociálních služeb	9
2 Povinnosti poskytovatele sociální služby.....	11
2.1 Základní podmínky pro poskytování sociální služby	11
2.2 Registrace služby	12
2.3 Standardy kvality sociální služby	14
2.4 Tvorba standardů a jejich funkce.....	14
2.5 Dělení standardů a jejich obsah	15
2.6 Hodnocení standardů	20
2.7 Podmínky dotací a grantů	21
2.8 Mlčenlivost	21

3	Zajištění kvality poskytování sociálních služeb.....	22
3.1	Stručný historický přehled	22
3.2	Přístupy ke kvalitě sociálních služeb	23
3.3	Kontrola registračních podmínek.....	25
3.4	Inspekce kvality	26
3.5	Kontrola podmínek a čerpání dotací a grantů.....	30
3.6	Tržní systémy řízení kvality	31
3.7	Veřejná kontrola	33
4	Praktická část - výzkum	34
4.1	Popis sociální služby.....	34
4.2	Cíl výzkumu.....	35
4.3	Výzkumná otázka	36
4.4	Metodika výzkumu	36
4.5	Hodnocení sebraných dat.....	43
4.6	Zhodnocení výzkumu	51
	Diskuze	55
	Závěr.....	58

Úvod

V posledních letech se často v různých oblastech lidské činnosti řeší téma kvality. Autor si vytyčil za hlavní cíl své práce popsat způsob zajištění a následného ověřování kvality v sociálních službách ze strany státu, který ji občanům garantuje.

První kapitola je věnována zasazení sociálních služeb do kontextu sociální politiky státu. Autor zde definuje, co je sociální politika, jaké má cíle, které subjekty tyto cíle naplňují. Je zde uveden i základní legislativní rámec, v kterém jednotliví aktéři, subjekty, vykonávají svou činnost, a tedy naplňují cíle sociální politiky. V této kapitole je také definována sociální služba, jsou zde uvedeny cílové skupiny, pro které jsou zřizovány a od kterých se odvíjí i druhy a formy těchto služeb. Stručně je nastíněno, jak probíhá plánování služeb a jejich financování.

V druhé kapitole je pozornost věnována uvedení konkrétních povinností, které stát ukládá poskytovatelům pro poskytování sociálních služeb. Jedná se o tzv. základní zákonné podmínky, proces registrace, problematiku standardů kvality sociálních služeb a podmínky zachování mlčenlivosti. Další nároky na poskytovatele sociálních služeb kladou poskytovatelé dotací a grantů. Činitelem, který také působí na kvalitu poskytování sociálních služeb, je tlak veřejné kontroly, která se projevuje snahou poskytovatelů získat a udržet si dobré jméno na veřejnosti.

Třetí kapitola se věnuje popisu přístupů ke kvalitě sociální služby jako k specifické a nehmotné službě, jejíž výslednou kvalitu do určité míry ovlivňuje sám zákazník – klient. Z těchto přístupů vycházejí jednotlivé způsoby řízení a ověřování kvality, které jsou v práci popsány, od kontroly registračních podmínek, přes inspekce kvality, kontroly čerpání dotací až po tržní systémy řízení. Podrobněji je rozpracována zejména problematika a proces kontroly registračních podmínek a inspekcí kvality, jakožto dvou základních nástrojů, které slouží státu k nastavení a ověřování kvality poskytování sociálních služeb.

Ve čtvrté kapitole je provedeno praktické ověření naplňování klíčového standardu individuálního plánování v azylovém domě, a to právě na podkladě metodiky provádění inspekcí kvality. Doplnkovou částí výzkumu je snaha zjistit, jak subjektivní vnímání kvality sociální služby klienty odráží původní záměr zákona o sociálních službách a cíle poskytovatele služby.

V závěru je provedeno propojení a zhodnocení zjištěných teoretických poznatků problematiky kvality sociální služby s jejich praktickým ověřením a fungováním.

1 Sociální služba jako nástroj sociální politiky

Sociální služby, jak uvádí Tomeš (2001), jsou jedním z nástrojů, které slouží k naplnění cílů sociální politiky státu a také sociální politiky jednotlivých poskytovatelů sociálních služeb. Sociální politika stanovuje podmínky pro poskytování sociálních služeb. To, v jaké míře jsou tyto podmínky poskytovateli dodržovány, je předmětem hodnocení kvality poskytování sociálních služeb. Přístupům k hodnocení kvality je věnována samostatná kapitola. V první kapitole budou nejprve definovány základní pojmy týkající se problematiky sociální politiky a sociálních služeb.

1.1 Sociální politika

Sociální politika je soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů ve svém zájmu udržet nebo dosáhnout změny ve fungování nebo podpořit rozvoj svého či jiného sociálního systému nebo soustavy nástrojů k realizaci své či jiné sociální politiky. Výsledkem tohoto soustavného a cíleného úsilí je činnost (fungování), rozvoj (zdokonalení) či změna (transformace) systému vlastního nebo jiného nebo soustavy nástrojů. Projevuje se rozhodováním (nebo nerozhodováním) a činnostmi (nebo nečinnostmi) sociálních subjektů. (Tomeš, 2010, s. 29)

Krebs et al. (2007) definuje sociální politiku jako cílevědomou snahu snižovat sociální rizika a snižovat následky tvrdosti a nespravedlnosti, které tato rizika vyvolávají.

Sociální politika se dále podle Krebse et al. (2007) věnuje kultivaci a rozvoji člověka a prostředí, ve kterém člověk žije, jako jedné ze sfér rozvoje civilizace. Sociální politika je součástí ostatních sfér lidského konání (ekonomické, technické, ekologické, kulturní apod.) a prolíná se jimi. Sociální politika zahrnuje problematiku ochrany zdraví, pracovních podmínek, práva na práci, ochranu člověka při událostech, které změny nebo omezí člověku jeho sociální, zdravotní nebo pracovní schopnosti či uplatnění. Sociální politika tak směřuje k ochraně jednotlivců a skupin obyvatel státu.

1.2 Cíle sociální politiky

Podle Andrewse a Jilkeho (2016) působí sociální stát (svou sociální politikou) příznivě na rozvoj důvěry občanů v solidaritu a sociální soudržnost ve společnosti, které nabývají na své důležitosti zejména v obdobích finančních krizí. Sociální stát se tak stává obrannou hrází proti výkyvům ekonomiky. Navíc kvalitní sociální služby pozitivně působí i na snižování napětí mezi jednotlivými sociálními skupinami.

Obecným cílem sociální politiky, jak uvádí Krebs et al. (2007), je zachování a podpora lidské důstojnosti a podmínek k životu, rovného přístupu ke zdravotní péči, vzdělání, práci, bydlení apod., a to v přiměřené úrovni a kvalitě. Přiměřenost podmínek je dána jednak schopnostmi a dovednostmi jedince či skupiny, ale také možnostmi celého systému v návaznosti na celkovou výkonnost hospodářství země.

Podle Tomeše (2010) je cílem sociální politiky zajistit důstojný život, podmínky k němu či jiné existenční potřeby jednotlivcům a skupinám, které si nejsou schopny tyto podmínky či potřeby zajistit vlastními silami. Prostředkem k dosažení těchto cílů je poskytnutí dávek, podpor a služeb.

Pro dosažení cílů sociální politiky, mají jednotlivé sociální systémy, instituce a organizace, zpracovány plány a programy. Obecně tyto plány a programy obsahují analýzy, časové plány, kompetence a odpovědnosti za plnění plánů, finanční náročnost a krytí nákladů, technické a personální zabezpečení, a v neposlední řadě též obsahují systémy kontroly.

Jak dále uvádí Tomeš (2010), použitím nástrojů sociální politiky jsou sledovány tyto cíle:

- a) Sociální prevence – ochrana jedince; slouží k zajištění podmínek pro setrvání ve svém přirozeném prostředí, v případě nemoci, úrazu, změny v jeho ekonomické činnosti (např. zaměstnání), ale také obecné zajištění podmínek pro zdravý život, práci a rozvoj.
- b) Sociální terapie – činnosti související s ochranou jedince, který je ohrožen nebo již vypadl ze svého přirozeného prostředí z výše uvedených důvodů.
- c) Sociální rehabilitace – pomoc s návratem jedince do přirozeného sociálního prostředí (práce, rodiny, komunity apod.).

Dalším cílem je socializace, což je soubor činností, které řeší začlenění jednotlivců či skupin (např. menšin), jež jsou ohroženy vyloučením a dezintegrací.

1.3 Sociální subjekty

Sociálními subjekty jsou, podle Tomeše (2001), uspořádané soustavy lidí a vztahů mezi nimi. Rozlišují se formalizované a neformalizované sociální systémy. Obě skupiny sociálních systémů mají svou sociální politiku, kterou se snaží naplňovat.

Formalizované systémy, jak uvádí Tomeš (2001), mají strukturu, jsou hierarchicky uspořádané, mají vnitřní pravidla fungování a také mechanismy kontroly. Nejvyšším formalizovaným sociálním systémem je stát (instituce zákonodárné, výkonné a soudní moci, státní organizace a úřady, např. Všeobecná zdravotní pojišťovna, Česká správa sociálního

zabezpečení, Úřad práce ČR, Finanční úřad apod.). Stát je vybaven mocí, proto může prosazovat sociální politiku, a to formou vydáváním zákonů, vyhlášek, norem, metodik či zaváděním různých mechanismů. Tím stanovuje podmínky, za kterých mají být naplněny cíle sociální politiky. Stát též reguluje přerozdělování finančních zdrojů, a řídí tak svou sociální politiku. Stát má rovněž donucovací mechanismy, kterými ovlivňuje a reguluje chování dalších sociálních subjektů.

Za formalizované systémy lze též považovat nadnárodní struktury, a to zejména Organizaci spojených národů, Evropskou unii a její orgány a instituce.

Dalšími formalizovanými sociálními subjekty jsou poskytovatelé sociálních služeb, u kterých, jak uvádí Tomeš (2001), stát nakupuje služby. Stát stanovuje podmínky pro poskytování těchto služeb a zároveň má nastaveny mechanismy kontroly pro plnění těchto podmínek. Tím občanům garantuje, že tyto služby budou v určité kvalitě a časové, místní i finanční dostupnosti.

Neformalizovanými systémy jsou zájmová uskupení lidí se stejným záměrem nebo lidí se stejným bydlištěm (např. obyvatelé městské části či účastníci manifestace). Jak uvádí Krebs et al. (2007), neformalizovaným systémem je též rodina, domácnost.

1.4 Působnost a role sociálních subjektů v oblasti poskytování sociálních služeb

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou v oblasti sociálních služeb dvě základní skupiny formalizovaných aktérů, institucí, které se podílí na naplňování cílů sociální politiky: subjekty vykonávající státní správu a poskytovatelé sociálních služeb. Níže jsou uvedeny role sociálních subjektů tak, jak je uvádí Matoušek et al. (2007) a Čámský et al. (2011).

Subjekty, vykonávající státní správu, jsou:

- a) Ministerstvo práce a sociálních věcí, jako zpracovatel prováděcích vyhlášek, metodik, vykonavatel inspekcí, rozhodčí orgán při řešení správních deliktů, v některých případech také registrující orgán, též orgán, který přerozděluje finančních zdroje. Ministerstvo může být i veřejnoprávním zřizovatelem organizací poskytujících sociální služby.
- b) Krajský úřad, který provádí vyhodnocení společenských potřeb a stanovuje, které služby a v které lokalitě budou podpořeny (koordinace a plánování), provádí registraci sociálních služeb (mimo ty, které jsou registrovány ministerstvem) a kontrolu dodržování podmínek registrace. Také přerozděluje finanční zdroje. Krajský úřad je též rozhodčí orgán při řešení

správních deliktů, orgán, jenž z pověření Ministerstva práce a sociálních věcí kontroluje čerpání dotací.

- c) Obecní úřady obcí s rozšířenou působností, které provádí sociální šetření a střednědobé plánování sociálních služeb.
- d) Obce a kraje, které kontrolují čerpání dotací z vlastních rozpočtů, mohou být veřejnoprávními zřizovateli organizací poskytujících sociální služby. Obce jsou zřizovateli spíše menších, personálně i technicky méně náročných zařízení.

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností a krajské úřady zajišťují poskytování některých služeb (v přenesené působnosti státu), např. koordinaci sociálních služeb a informování veřejnosti o způsobech jejich poskytování.

Poskytovateli sociálních služeb jsou příspěvkové organizace zřizované ministerstvem, kraji a obcemi, dále právnické osoby, církevní právnické osoby, zapsané spolky či ústavy zřizované nestátními právnickými a fyzickými osobami. Poskyvatelé sociálních služeb naplňují svou činností sociální politiku (a její cíle) státu i své vlastní organizace.

1.5 Předmět a objekt sociální politiky

Za předmět sociální politiky je, podle Tomeše (2001), považováno jak sociální prostředí (podmínky pro práci a život), tak i události v životě člověka, které se mu nepodaří vlastními silami zvládnout, a které s sebou nesou dopady a následky na kvalitu života jednotlivce či skupiny lidí. Hovoříme o sociální události. Předmětem sociální politiky jsou práva a ochrana obyvatel státu ve společensky uznaném rozsahu pro vyřešení nebo zmírnění dopadů sociální události.

Objektem sociální politiky jsou podle Tomeše (2001) jednotlivci, rodiny či další skupiny osob (obyvatelé státu), na něž se sociální politika zaměřuje, a kteří z ní mají prospěch. Osoby se mohou stát objektem sociální politiky buď tak, že se stanou členy v systému (např. platí si pojištění, připojištění apod.) nebo že se u nich vyskytne potřeba, pro niž se stanou členem v systému (např. chudoba, nemoc apod.). Aby mohl jednatelce požívat prospěch sociální politiky, musí splňovat předem stanovená kritéria. Forma pomoci, jakou jednatelce dostane, závisí na jeho potřebě. Obecně se jedná o poskytnutí finančních či nefinančních dávek, péči, ale také aktivizaci ke zvládnání běžných úkonů.

1.6 Nástroje sociální politiky

Jak uvádí Tomeš (2001), sociální politika je realizována nástroji, tedy prostředky, jimiž sociální subjekt působí na jiný subjekt či objekty, a to v okamžiku vzniku a trvání sociální události (předmět sociální politiky).

Podle Krebse et al. (2007) používá sociální subjekt jako způsob svého působení:

- a) právo (právní normy, které řeší ochranu a nároky; vykonání činnosti či zdržení se jednání),
- b) ekonomické nástroje (finance, úvěry, půjčky, úlevy některým sociálním skupinám, dávky, poskytnutí služeb),
- c) sociální dokumenty (analýzy, plány, koncepce, cíle) a
- d) nátlakové akce (tj. akce skupiny obyvatel směřující k prosazení svých zájmů a potřeb).

Veškeré působení sociálního subjektu má smluvní podklad se stanovením podmínek i sankcí, které hrozí při jejich porušení.

1.7 Definice sociální služby

Sociální služba je definována v zákoně č. 108/2006 Sb. jako „činnost či soubor činností ... zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.“ (s. 1257) Zákon dále „upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci.“ (s. 1257) Nepříznivou sociální situací se podle zákona rozumí stav jedince, který je oslaben nebo ztratil schopnost řešit svou životní situaci z vyjmenovaných vážných důvodů (např. věk, nemoc, setrvávání v sociálně znevýhodňujícím prostředí, stal se obětí trestné činnosti jiné osoby apod.).

Podle Tomeše (2001) se za sociální služby u nás považuje činnost (naproti tomu anglosaské pojetí považuje za sociální službu jakýkoli přínos, zisk klienta).

Základní legislativní ukotvení sociálních služeb je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb. a ve vyhlášce Ministerstva práce a sociálních věcí č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákonem jsou definovány tři zásadní podmínky pro poskytování sociálních služeb: důraz na zachování a podporu důstojnosti člověka, dodržování lidských práv, pomoc dle individuálních potřeb a podporu aktivace schopností člověka, aby si v co největší míře a nejkratší době dokázal pomoci sám.

Pro realizaci sociální služby je nutný výkon sociální práce, kterou vykonávají pracovníci se stanoveným vzděláním, kvalifikací a praxí (dle zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006 Sb.), a jak také uvádí Tomeš (2001), v souladu s cíli sociální politiky poskytovatele a státu.

Sociální služba je poskytována v systému sociální pomoci, která zahrnuje i poskytování dávek. Tyto dávky a sociální služby jsou poskytovány podle potřeby jednotlivce či skupiny a na základě rozhodnutí úřadu, který posuzuje potřebnost a výši příjmů žadatele o službu či dávku.

Sociální služba je poskytována jednotlivci či skupině v situaci, kdy si jedinec či skupina (rodina, minorita apod.) nedokáže pomoci z vlastních zdrojů a kdy poskytnutí jakékoliv dávky nesměruje k řešení sociální události (např. sociální vyčlenění, pomoc s úkony sebeobsluhy, péče o domácnost apod.).

Sociální služby jsou poskytovány, jak uvádí Matoušek et al. (2007), nezaměstnaným, postiženým nebo ohroženým chudobou, bezdomovcům, rodinám a dětem, rizikovým dětem a mládeži, seniorům, etnickým menšinám, uprchlíkům, nemocným, lidem s postižením nebo trpícím duševními nemocemi, závislým, lidem ve výkonu trestu či po opuštění nápravného zařízení. Jednotlivé služby řeší potřeby cílové skupiny, často i více cílových skupin s obdobnými potřebami, např. azylové domy pro matky s dětmi jsou určeny pro cílové skupiny: rodina, děti, postižení chudobou.

1.8 Dělení sociálních služeb

V zákoně č. 108/2006 Sb. je vyjmenováno 33 typů sociálních služeb, které jsou rozděleny do skupin podle druhu a formy poskytování sociálních služeb. U každé ze služeb je uvedena forma poskytování služby, cílová skupina (resp. sociální událost) a seznam základních činností, které jsou v rámci poskytování sociální služby vykonávány.

Zákon č. 108/2006 Sb. rozlišuje následující druhy sociálních služeb:

- a) sociální poradenství (základní – poskytované všemi poskytovateli, odborné – se zaměřením na potřeby klientů),
- b) služby sociální péče, které podle zákona č. 108/2006 Sb. napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, jim zajistit důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí. (s. 1268)

c) služby sociální prevence mají bránit sociálnímu vyloučení nebo ohrožení sociálním vyloučením.

Zákon č. 108/2006 Sb. dále vyjmenovává formy, v jakých jsou sociální služby poskytovány. Služby mohou být:

- a) pobytové (poskytnutí služby s ubytováním),
- b) ambulantní (klient dochází k poskytovateli služby), nebo
- c) terénní (pracovník poskytovatele dochází za klientem do jeho přirozeného prostředí).

Dle Čámského, Sembdnera a Krutilové (2011) lze služby dělit také na služby základní a doplňkové.

Základní služby jsou poskytovány bez úhrady či za úhradu. Jak uvádí Janečková, Číberová a Mach (2016), služby poskytované bez úhrady jsou vyjmenovány v §72 zákona č. 108/2006 Sb. (např. sociální poradenství, sociálně aktivizační služby pro rodiny, seniory a osoby se zdravotním postižením a další). Služby částečně hrazené příjemcem služby jsou uvedeny v zákoně, §73 – 76 (jedná se např. o pobytové služby v domovech, asistenční služby, úhrady za stravu a pobyt v azylových domech apod.). Vyhláška č. 505/2006 Sb. pak stanovuje maximální částky úhrad. Podle Matouška et al. (2007), by mělo být možné pokrýt služby za úhradu z příspěvku na péči. Ne vždy je zákonem určená výše příspěvku na péči dostatečná k pokrytí nákladů na sociální služby.

Doplňkové služby nejsou definovány a jsou za ně považovány jiné služby než základní, tedy ty, které zvyšují standard nad rámec zákonných služeb a jsou vždy za plnou úhradu (např. dovoz po městě automobilem pečovatelské služby apod.).

Přílohou smlouvy o poskytování sociální služby by měl být ceník služeb, v kterém bude jasně určeno, která služba je základní a která doplňková.

1.9 Plánování sociálních služeb

Jak uvádí Matoušek et al. (2007), samosprávy (tj. kraje a obce s rozšířenou působností) plánují služby podle potřeb společnosti. Podporovanými službami jsou ty, které budou v budoucnu pokrývat potřeby občanů. Ze zákona jsou služby plánovány podle střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb, který je schválený krajem nebo obcí na období 3 let. Tento střednědobý plán vychází z analýz a předpovědí potřeb společnosti ve vztahu k sociálním službám. Nástroje sloužící pro plánování služeb jsou:

- a) sociálně demografická analýza,
- b) komunitní plánování (zmapování potřeb v daném místě a porovnání s nabídkou služeb),
- c) strategický plán rozvoje organizace poskytovatele (dlouhodobé cíle, způsoby financování, personální zajištění služeb),
- d) hodnocení potřeb cílové skupiny (potřeba je definována jako absence či špatné fungování stávající služby),
- e) individuální plánování – zaměření služby přímo na konkrétní zjištěné potřeby konkrétního příjemce.

Zákon č. 108/2006 Sb. zavádí pojem síť sociálních služeb, což jsou všechny služby poskytované na daném území kraje nebo obce, poskytované v náležité kvalitě, kapacitě a dostupnosti osobám, které čelí nepříznivé sociální situaci. Soubor těchto služeb je součástí střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb.

1.10 Financování sociálních služeb

Sociální služby jsou financovány z více zdrojů. Základním zdrojem financování jsou dotace Ministerstva práce a sociálních věcí. Dalšími zdroji jsou dotace z vlastních rozpočtů krajů a obcí, finanční prostředky poskytované soukromými společnostmi a nadacemi, dary fyzických osob. Jedním z významných zdrojů financování sociálních služeb jsou přímé platby příjemců služeb, jakožto úhrady za poskytnuté služby z příspěvku na péči.

S poskytnutím podpory (dotace či jiné formy) jsou současně stanoveny podmínky pro její přiznání, využití (čerpání) a kontrolu. Tyto podmínky a kontrola jejich dodržování jsou jedním z faktorů, které přispívají ke kvalitě poskytování sociálních služeb.

Dotace

Podle zákona č. 108/2006 Sb. poskytuje ministerstvo dotace krajům, kterým slouží k pokrytí výdajů sociálních služeb na území kraje. Kraje dostávají od ministerstva finanční prostředky na základě žádostí krajů o dotace na příslušný rok. V žádosti kraje uvádějí předpokládané finanční prostředky, které bude nutné další dva roky vynaložit na sociální služby. Součástí žádosti je i střednědobý plán rozvoje sociálních služeb. Kraje poskytují dotace jednotlivým poskytovatelům zapsaným v registru. Výši dotace jednotlivým poskytovatelům stanovuje zastupitelstvo kraje.

Ministerstvo dále poskytuje prostřednictvím krajů účelové dotace obcím s rozšířenou působností na zajištění služeb dle § 92 písmena a) až d) zákona o sociálních službách. Jedná se o okamžité poskytnutí služby osobě, která je bezprostředně ohrožena na zdraví či životě, dále koordinaci a realizaci služeb směřujících k začleňování, poskytování odborného

poradenství v případě ohrožení vyloučením nebo trestnou činností jiné osoby nebo o zprostředkování poskytnutí sociální služby ve zdravotnickém zařízení.

Stávající systém financování ale podle Varvažovské a Jarkovské (2018) neumožňuje dlouhodobé plánování rozvoje a investic. První část dotace přichází poskytovatelům během či ke konci února. První dva měsíce v roce tak chybí finanční zdroje na pokrytí nákladů, včetně již tak nízkých mezd pracovníků v sociálních službách.

Podle zákona může ministerstvo poskytnout účelovou dotaci i přímo poskytovateli z registru, a to v případě, že působí ve více regionech či dokonce celostátně.

Na dotace mohou být použity jak prostředky rozpočtu České republiky, tak i fondy Evropské Unie. Jak uvádí Rywиковá (2014), ze strukturálních fondů Evropské komise lze zajistit i lepší prostředí pro klienty díky možnosti využít prostředky fondů na investiční akce.

Kraje a obce mohou poskytovat dotace poskytovatelům sociálních služeb z vlastních rozpočtů.

Finanční prostředky nestátních organizací a fyzických osob

Dalším přispěvatelem do rozpočtů poskytovatelů sociálních služeb jsou soukromé společnosti a nadace, které mají většinou zpracován vlastní systém finančních podpor (dotací či grantů). Výzvy těchto subjektů obsahují podmínky na přiznání podpory, jejího čerpání, často také podmínky na udržitelnost této podpory po stanovené období.

Dalším zdrojem financování sociálních služeb jsou finanční dary fyzických osob, případně sbírky. K dofinancování služeb slouží i přímé platby, tj. úhrady za poskytnutou péči přímo od příjemců služeb, jak uvádí Matoušek et al. (2007).

Hmotné dary a jiné služby

Hmotnými dary je realizována jakákoliv nepeněžní podpora poskytovatele ze strany fyzických nebo právnických osob. Nejčastěji se jedná o poskytnutí použitých věcí (šatstva, nábytku, vybavení domácnosti, potravin apod.).

Soukromí donátoři mohou také poskytovatele podporovat nabídkou svých služeb. Známým příkladem je dobrovolnictví, kdy fyzická osoba vykonává činnost bez nároku na odměnu. Fyzické a právnické podnikající osoby mohou poskytnout např. právní služby (nebo jiné služby), nebo zajišťují vykonání práce svými silami či zaměstnanci bez nároku na honorář (hovoří se o tzv. firemním dobrovolnictví).

2 Povinnosti poskytovatele sociální služby

V této kapitole je pozornost věnována zejména podmínkám pro poskytování sociálních služeb, které vyplývají ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. Naplňováním těchto podmínek ze strany poskytovatelů a jejich kontrolou státem pověřenými orgány vytváří stát základní předpoklady a pravidla k zajištění, udržení a ověření kvality v sociálních službách.

2.1 Základní podmínky pro poskytování sociální služby

Každý poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytovat službu v souladu s níže uvedenými zásadami, obsažených v úvodních ustanoveních zákona č. 108/2006 Sb.:

- a) Každému je poskytnuto zdarma základní sociální poradenství (dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. to znamená, poskytnout informace k řešení nepříznivé sociální situace, o možnostech výběru služby, formách služby, dávkách, základních právech a povinnostech).
- b) Při poskytování služby musí být zachována lidská důstojnost.
- c) Způsob pomoci vychází z osobních, individuálních potřeb každého uživatele služby.
- d) Služba je poskytována též s cílem podpory k samostatnosti uživatele služby a jeho sociálnímu začlenění (snaha o eliminaci dlouhodobého setrvání či prohlubování nepříznivé sociální situace uživatele služby).
- e) Služby jsou poskytovány kvalitně, se zajištěním lidských práv a základních svobod.

Z uvedených zásad vycházejí základní podmínky pro poskytování sociální služby, které jsou uvedeny v § 88 zákona č. 108/2006 Sb. Zde jsou stručně zmíněny některé z nich s dovysvětlením podle Čámského et al. (2011): Poskytovatel musí udržovat údaje o službě (druh, místo, cílová skupina, kapacita) dostupné a srozumitelné (tj. na webových stránkách, v místních novinách, v informačních letácích), zprostředkovat veškeré informace o službě žadateli, vytvářet a udržovat podmínky pro naplnění lidských a občanských práv, zpracovat a vést vnitřní pravidla sociální služby, vč. postupů pro vyřizování stížností uživatelů služby, plánovat průběh poskytování služby na základě individuálních cílů či potřeb uživatelů, vést evidenci žadatelů odmítnutých poskytovatelem, poskytovat službu dle standardů, uzavírat smlouvy o poskytnutí sociální služby, přednostně poskytnout službu dítěti s nařízenou ústavní výchovou nebo s uloženým výchovným či předběžným opatřením, a to v případě služby dle § 48, Domov pro osoby se zdravotním postižením, a také neprodleně oznámit obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností ukončení poskytování služby osobě, která by se tím mohla dostat do situace ohrožující život a zdraví.

V § 89 zákona č. 108/2006 Sb. jsou dále stanoveny podmínky, za kterých je možno použít opatření omezující pohyb osob, včetně podmínek na důkladné vedení dokumentace a podrobného popisu každé takovéto situace.

2.2 Registrace služby

Jak je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb., „sociální služby lze poskytovat jen na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb“ (s. 1276-1277), jež „vzniká rozhodnutím o registraci“ (s. 1277). Výjimku z tohoto ustanovení tvoří případy, kdy je poskytována péče osobě blízké (nejedná se o podnikání) nebo je poskytována asistentem sociální péče (fyzická osoba starší 18 let, se zdravotní způsobilostí).

Podle zákona č. 108/2006 Sb. mohou sociální služby na základě registrace poskytovat fyzické osoby a právnické osoby (viz podkapitola 1.4 Působnost a role sociálních subjektů v oblasti poskytování sociálních služeb).

Registrujícím orgánem je krajský úřad, příslušný podle sídla (právnické osoby) či trvalého pobytu (fyzické osoby) žadatele. V případě, že je zřizovatelem poskytovatele sociální služby Ministerstvo práce a sociálních věcí, je registrujícím orgánem samo ministerstvo.

Vydání rozhodnutí o registraci

Registrace je vydávána, podle Janečkové et al. (2016), na základě žádosti fyzické osoby nebo organizace. Žádost o registraci musí obsahovat kromě základních identifikačních údajů (místo, otevírací doba, cílová skupina) také doklad o personálním zajištění (kvalifikace pracovníků a jejich bezúhonnost) a technickém zajištění služby (zajištění prostorů k výkonu služby, splňující hygienické požadavky a další nutné materiální vybavení, dle druhu služby). Podle Čámského et al. (2011) je pro registraci služby nutné přesné vymezení cílové skupiny (vč. informace, pro kterou skupinu klientů určena není).

Jak je dále uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb., žádost o registraci musí obsahovat způsob zajištění financování a také den, kdy bude služba otevřena. Přílohou žádosti musí být další doklady, např. výpisy z rejstříku trestů, doložení práva k užívání nemovitosti, výpis z obchodního rejstříku apod. Jak uvádí Janečková et al. (2016), doložení kvalifikace personálu, vlastnických práv k nemovitosti a dalších podmínek registrace má být základním předpokladem pro kvalitní, dlouhodobě stabilní poskytování sociální služby.

Před zahájením provozu služby musí mít poskytovatel uzavřenou pojistnou smlouvu na škodu, způsobenou v souvislosti s poskytováním sociální služby. Tato pojistná smlouva se předkládá registrujícímu orgánu.

Jak uvádí Janečková et al. (2016), žadatel o registraci musí mít připravenou koncepci, jak zajistí splnění podmínek registrace nejen v okamžiku podání žádosti, ale především v dlouhodobějším horizontu. Sociální služba musí odpovídat na poptávku občanů v daném regionu (střednědobé plány rozvoje, či komunitní plány obcí s rozšířenou působností). Služba musí být místně, časově, ale i finančně dostupná pro zamýšlenou cílovou skupinu.

Registr poskytovatelů

Podle zákona č. 108/2006 Sb. vydává v případě splnění všech náležitostí žádosti registrující orgán rozhodnutí o registraci a zapíše poskytovatele do registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr poskytovatelů vede krajský úřad v listinné podobě a obsahuje doklady, které byly doloženy k žádosti o registraci, dále obsahuje informace o provedených inspekcích a jejich výsledcích.

Ministerstvo práce a sociálních věcí spravuje elektronickou formu registru, jež je veřejně dostupná, a kde jsou kromě základních údajů o službě uvedeny také informace o provedených inspekcích, jejich výsledky a výše přidělených dotací.

Změny registrace

Jak uvádí Janečková et al. (2016), registrace je časově neomezená, a tudíž běžně dochází k tomu, že je nutné provést změny oproti vydané registraci, a to buď personální, nebo změny v poskytování služby jako reakce na měnící se potřeby příjemců služeb či dalších změn podmínek registrace.

Změny je možné rozdělit do dvou skupin:

- a) Změny údajů uvedených v žádosti, mimo ty, které jsou uvedeny v samotné registraci (např. změny v personálním zajištění služby, změny nájemní smlouvy k prostorám, které slouží k poskytování služby); tyto změny je poskytovatel povinen nahlásit registrujícímu orgánu do 15 kalendářních dnů, jinak se vystavuje sankci ve výši až 10 000 Kč.
- b) Změny údajů, které jsou obsahem rozhodnutí o registraci (např. identifikační údaje poskytovatele, druh, forma a označení služby, místo a čas poskytování služby, cílová skupina či úprava kapacity zařízení); záměr ke změně údajů je poskytovatel povinen nahlásit registrujícímu orgánu, který zahájí správní řízení. Změny lze realizovat až po vydání rozhodnutí o změně registrace. Při porušení této povinnosti hrozí poskytovateli pokuta až do výše 20 000 Kč.

Zrušení registrace

Podle zákona č. 108/2006 Sb., § 82, má registrující orgán pravomoc registraci zrušit, pokud zjistí porušení podmínek registrace, nebo pokud byl poskytovateli uložen trest ve správním řízení za zvlášť závažné porušení povinností, nebo byl poskytovateli uložen trest ve správním řízení a uloženy opatření k nápravě, a poskytovatel opatření k nápravě nedodržel (nedostatky v postupu dle standardů kvality zjištěných při inspekci). Poskytovatel může požádat o zrušení registrace i sám, po podání žádosti musí však nejméně 3 měsíce službu dále provozovat.

V případě vydání rozhodnutí o zrušení registrace, oznámí registrující orgán tuto skutečnost Ministerstvu práce a sociálních věcí, které provede výmaz poskytovatele z registru poskytovatelů. Jak také uvádí zákon č. 108/2006 Sb., registrace je nepřevoditelná a zaniká ukončením činnosti jejího poskytovatele.

2.3 Standardy kvality sociální služby

Standardy kvality byly zavedeny zákonem č. 108/2006 Sb. (§ 99) a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Povinností poskytovatele sociálních služeb je mít standardy zpracovány a zajistit jejich dodržování pracovníky služby.

Jak uvádí Čámský et al. (2011), standardy kvality mají státu umožnit posouzení kvality poskytování sociálních služeb, a to v rámci inspekce. Vyhláška č. 505/2006 Sb. uvádí celkem 15 standardů a pro každý standard i soubor kritérií. V rámci inspekce se úroveň splnění jednotlivých kritérií hodnotí body (podrobněji v odstavci 2.6 Hodnocení standardů). Tímto způsobem je možné objektivně hodnotit jakýkoliv druh sociální služby. Stát pomocí inspekce služeb hodnotí naplňování stanovených kvalitativních kritérií.

Standardy neslouží jen jako předmět hodnocení kvality poskytování služby, ale plní také funkci popisu pravidel a podmínek poskytování služby, které pomáhají organizaci a jejím pracovníkům s definováním práv a povinností při výkonu jejich činnosti.

Kaplanová (2018) a Hanzl (2014) shodně upozorňují na úskalí formálního pojetí standardů – toto pojetí může vést k velké administrativní zátěži, která odvádí kvalifikované pracovníky od smyslu jejich práce – přímé péče o klienty.

2.4 Tvorba standardů a jejich funkce

Podle Malík Holasové (2014) probíhá zavedení standardů kvality v několika krocích, od výběru metodika (odpovědná osoby za zavedení standardů) a koordinujícího týmu, přes školení koordinujícího týmu, zpracování plánu zavádění standardů, provedení hodnocení

dosavadního způsobu poskytování služby (např. SWOT analýza), společná setkání pracovní skupiny, školení všech pracovníků o náplni a smyslu standardů, zpracování jednotlivých metodik, až po diskuzi v pracovních skupinách s koordinačním týmem, zapojení uživatelů služby, diskuzi v rámci supervizí apod. Výstupem je konečná podoba metodik. Po schválení standardů vedením organizace, následuje proškolení pracovníků služby, čímž dochází k nastavení podmínek pro kvalitní poskytování sociální služby. Závěrem celého procesu je hodnocení průběhu zavedení standardů – interní ověření, externí ověření, celkové vyhodnocení.

Standardy vychází z poslání služby, cílů poskytovatele a z potřeb cílové skupiny, pro které je služba určena, jak uvádí Čámský et al. (2011). V rámci některých standardů musí být řešeny i rizikové situace, které by mohly dosažení kvality ohrozit, či naplnění cíle standardu zamezit.

Předpokladem pro hodnocení standardů, jak uvádí Malík Holasová (2014), je dlouhodobá metodická příprava celého týmu pracovníků dané služby, vč. vedení organizace, které standardy společně vytvářejí a poté naplňují. Je nutné dodat, že přestože může být služba hodnocena na základě standardů jako kvalitní, nemusí být stejně hodnocena příjemcem služby.

2.5 Dělení standardů a jejich obsah

Vyhláška č. 505/2006 Sb. dělí celkem 15 standardů do tří skupin:

- a) Procedurální standardy (č. 1 až 8).
- b) Personální standardy (č. 9 a 10).
- c) Provozní standardy (č. 11 až 15).

Kritéria popisující standardy kvality, která je nutno dodržovat, jsou uvedena v příloze vyhlášky č. 505/2006 Sb. a pro úplnost jsou přiložena k této práci jako příloha č. 1.

Podle Čermákové a Johnové (2002) už před zpracováním vyhlášky č. 505/2006 Sb. zavádělo Ministerstvo práce a sociálních věcí metodiku použití standardů. Jejich řazení a obsah byly později přepracovány právě do vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Kromě zákonných standardů kvality sociálních služeb existují také standardy druhové, které se týkají specifických služeb, např. služeb poskytovaných občanskými poradnami, zařízeními pro lidi se závislostmi apod.

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Vyhláška č. 505/2006 Sb. uvádí pro standard č. 1 způsob uveřejnění informací o poslání, cílech a zásadách poskytování sociální služby, vymezení cílové skupiny. Řešeno je i

zajištění postupů, které umožní uživatelům užít vlastní vůli při řešení jejich situace, zajištění jejich ochrany před předsudky. Jak uvádí Čámský et al. (2011), posláním pomáhá veřejnosti lépe pochopit smysl konání poskytovatele, slouží ale i pracovníkům k jasnému definování směřování služby. Posláním, cíle, zásady a cílovou skupinu lze zahrnout do prohlášení, které se nazývá veřejný závazek a které zjednodušuje jednání o poskytování služby mezi poskytovatelem a zájemcem o službu.

Cíle sociální služby se stanovují jako krátkodobé (1 rok) a dlouhodobé. Při tvorbě standardů je nutné také stanovit měřítko, jak se v průběhu času pozná, že je cíle dosaženo, či nikoli.

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví povinnost pro poskytovatele mít písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro zamezení porušení lidských práv uživatele, dále vnitřní pravidla, která řeší střet zájmů poskytovatele a uživatele a také pravidla pro přijímání darů.

Podle Čámského et al. (2011) se naplnění lidských práv docílí tím, že poskytovatel seznámí uživatele o možnostech řešení jeho situace. Řešení ale budou aktivně hledat obě strany a uživatel bude respektován při volbě řešení. Jako příklad práv, která je nutno zajistit, je např. právo na ochranu soukromí (vstupování do bytových jednotek, asistence při osobní hygieně apod.), právo na osobní a rodinný život, důstojné zacházení, svobodné rozhodnutí o svých záležitostech, právo si stěžovat apod. Zvláštní otázkou je omezení pohybu z důvodu agresivního chování, kterému je v zákoně č. 108/2006 Sb. věnován § 89.

Střetem zájmu se rozumí, podle Čámského et al. (2011), situace, kdyby o uživatele pečoval pracovník, který je k němu zároveň v příbuzenském vztahu nebo kdyby uživatel vstoupil do závazkového právního vztahu s poskytovatelem (např. nájem).

Problematika přijímání darů se týká nejen obecných postupů v procesu jednání se sponzorem a přijetí soukromého daru, ale také darů, které by poskytl uživatel poskytovateli, s deklarováním či nedeklarovaným záměrem získat výhodu.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

Vyhláška č. 505/2006 Sb. předepisuje povinnost poskytovateli sociální služby mít zpracovaná vnitřní pravidla, podle kterých bude zajištěno, že srozumitelně informuje zájemce o možnostech a povinnostech služby, zjistí potřeby, očekávání a cíle zájemce a projedná s ním míru a způsob jejich naplnění. Vnitřní pravidla budou též uvádět, jak se bude postupovat v případě odmítnutí zájemce.

Podle Janečkové et al. (2016) je ve vnitřních pravidlech mimo jiné definováno, kdo za poskytovatele jedná, jaké informace je oprávněn předat, jaké informace je oprávněn od

zájemce zjistit a jakou formou. Ve vnitřních pravidlech bývá také zakotvena podoba žádosti o poskytování služby a nutnost doložení dalších dokladů (např. lékařské potvrzení).

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Kritéria podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. obsahují povinnost poskytovatele mít zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání smluv o poskytování služby, jednání o smlouvě (srozumitelně pro zájemce, se zohledněním jeho osobních cílů).

Jak dále uvádí Matoušek et al. (2007), poskytovatelé uzavírají s příjemcem služby smluvní vztah. Podle Čámského et al. (2011) zákon omezuje volnost poskytovatele při uzavírání smluv – pokud je zájemce cílovou skupinou služby, splňuje zdravotní požadavky a poskytovatel má volnou kapacitu, je povinností poskytovatele uzavřít se zájemcem smlouvu. Poskytovatel musí dodržet vyhláškou č. 505/2006 Sb. stanovené limity úhrad za poskytnutí služby a předepsaný rozsah povinných činností. Poskytovatel má svobodnou volbu ve stanovení si vnitřních pravidel, jimiž se způsob poskytování služby řídí.

Zákon č. 108/2006 Sb. řeší situace, ve kterých neuzavírá smlouvu přímo uživatel, ale jeho opatrovník. Vzorová smlouva o poskytování sociální služby je součástí tohoto standardu.

Podle Čámského et al. (2011) obsahuje smlouva kromě základních identifikačních údajů poskytovatele a uživatele, především předmět smlouvy (co bude poskytováno) a cenu za služby (ceník služeb). Smlouva může obsahovat i ceník doplňkových služeb.

Jak doplňuje Janečková et al. (2016) smlouva by měla obsahovat i mechanismus úhrad, tedy to, zda uživatel zaplatí zpětně za skutečně zrealizované úkony nebo zda platí měsíčně zálohu, která je po skončení měsíce vyúčtována.

Standard č. 5: Individuální plánování sociální služby

Vyhláškou č. 505/2006 Sb. je kladena na poskytovatele povinnost zpracovat vnitřní pravidla, kterými je řízen proces plánování služby, jeho plnění a průběžné hodnocení, a to pracovníkem společně s uživatelem služby (po celou dobu – od jednání o smlouvě, přes plánování služby, až po její hodnocení). Poskytovatel musí uživateli určit tzv. klíčového pracovníka a zajistit předání potřebných informací o uživateli dalším určeným pracovníkům.

Jak uvádí Čámský et al. (2011), individuální plánování je výslovně uvedeno jako podmínka ze zákona. Jedná se o klíčový standard, který přímo navazuje na standard č. 2, ve kterém je řešena ochrana práv.

Jako nástroje pro plánování je užíván individuální plán. V něm jsou zachyceny krátkodobé nebo dlouhodobé cíle uživatele, konkrétní plán, kroky, jak cílů dosáhnout, hodnocení. Závěrem periodického vyhodnocení individuálního plánu může být i

přehodnocení cílů – cíle mohly být stanoveny jako příliš snadné, příliš obtížně dosažitelné, nebo mohlo u uživatele v mezičase dojít k přehodnocení priorit a ke stanovení nových cílů.

Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví podmínky, za kterých poskytovatel vede evidenci a dokumentaci o klientech. Tyto podmínky jsou zpracovány ve vnitřních pravidlech, která obsahují i lhůty pro archivaci těchto dokumentů. Jak uvádí Čámský et al. (2011), vnitřní pravidla musí obsahovat i postupy a pravidla, kdo a za jakých okolností může do dokumentace nahlížet. Dokumentace může obsahovat zvláště citlivé údaje, např. o zdravotním stavu, zbavení svéprávnosti apod.

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

Podle kritérií, která uvádí vyhláška č. 505/2006 Sb., musí mít poskytovatel zpracovaná vnitřní pravidla pro podávání stížností, informování, kde si lze stěžovat, kdo a v jaké lhůtě bude stížnost vyřizovat, jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn o vyřízení (zvláště důležité pro případ anonymních stížností), a pro informování o možnosti podání stížnosti k nadřízenému orgánu.

Jak uvádí Čámský et al. (2011), s plněním kritérií tohoto standardu znovu souvisí téma ochrany lidských práv, osobních údajů, střetu zájmu, ale i definování okruhu osob, které stížnost mohou podat. Dále definuje možnou podobu stížnosti, zjednání nápravy, a kromě jiného i podmínky archivace stížností.

Vnitřní pravidla zpracovaná v tomto standardu, by měla být veřejně dostupná a měli by s nimi být seznámeni uživatelé služby.

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

Podle tohoto standardu vyplývá z vyhlášky povinnost poskytovatele spolupracovat s jinými fyzickými nebo právníckými osobami, které určí uživatel jako důležité pro jeho cíle, a zprostředkovat s nimi uživateli kontakt. Vylučuje se, aby poskytovatel nahrazoval běžně dostupné veřejné služby. Poskytovatel též podporuje uživatele v kontaktech s jeho přirozeným prostředím.

Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví požadavky na zpracování organizační struktury organizace, uvedení pracovních míst, profilu zaměstnance, kvalifikačních předpokladů, stanovení kompetencí a povinností jednotlivých zaměstnanců, definování procesu přijímání a

zaškolení nových zaměstnanců a dalších pravidel pro výkon činnosti osob, které pracují na základě jiného než zaměstnaneckého vztahu (např. externí specialisté, dobrovolníci apod.).

Jak dále uvádí Čámský et al. (2011), veškeré organizační záležitosti bývají začleněny do organizačního řádu organizace, který určuje vnitřní vztahy, povinnosti a odpovědnosti.

Pracovní profil obsahuje kromě požadavku na odbornou kvalifikaci též osobnostní předpoklady pro danou pracovní pozici, pracovní náplň. Pracovní profil by měl být zpracován pro každou pracovní pozici v organizaci.

Standard č. 10: Profesní rozvoj zaměstnanců

Podle vyhlášky č. 505/2006 Sb. musí mít poskytovatel stanoveny písemné postupy týkající se pravidelného hodnocení zaměstnanců, potřeb dalšího vzdělávání, způsobu předávání informací mezi zaměstnanci a systému ohodnocení zaměstnanců (finanční odměny i pochvaly).

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost

Vyhláška č. 505/2006 Sb. stanoví povinnost poskytovateli určit místo a čas poskytování sociální služby se zohledněním předpokládaných potřeb osob z dané cílové skupiny.

Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě

Jak je uvedeno ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., poskytovatel musí mít zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve srozumitelné formě pro zájemce o službu, uživatele a veřejnost. Čámský et al. (2011) doplňuje, že tento soubor musí kromě zásadních informací obsahovat následující: informace o poskytovateli, cíle a zásady poskytování služby, cílovou skupinu, místní a časovou dostupnost služby, podmínky pro přijetí zájemce o službu, výši úhrad stanovených smlouvou o poskytování sociální služby, soupis základních, event. doplňkových činností atd.

Standard č. 13: Prostředí a podmínky poskytování sociálních služeb

Vyhláškou č. 505/2006 Sb. jsou stanoveny podmínky na zajištění přiměřených materiálních, technických a hygienických podmínek, vzhledem k druhu a kapacitě služby a s ohledem na cílovou skupinu.

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

Vyhláška č. 505/2006 Sb. ukládá poskytovateli povinnost definovat nouzové a havarijní situace a seznámit s nimi své zaměstnance současně s postupem, jak těmto situacím

čelit. Podle Čámského et al. (2011) se může jednat o situace, které mohou být způsobené uživateli (např. napadení pracovníka nebo jiného uživatele), pracovníky sociálních služeb (intoxikace, absence ve službě, úraz apod.), technickým zabezpečením služby (např. výpadek dodávky elektrické energie, zablokování výtahu) nebo přírodními silami (požár, povodeň atd.).

Standard č. 15: Zvyšování kvality poskytované sociální služby

Vyhláška č. 505/2006 Sb. ukládá poskytovateli povinnost průběžné kontroly a hodnocení způsobu poskytování služby v souladu s cíli a posláním, povinnost vyžadovat hodnocení služby ze strany uživatelů, zaměstnanců a dalších zapojených osob na základě písemných vnitřních pravidel. Poskytovatel musí též brát při hodnocení služby zřetel na podané stížnosti na kvalitu a využít těchto stížností pro další zlepšení kvality či způsobu poskytování služby. Jak doplňuje Čámský et al. (2011), možností pravidelných hodnocení mohou být porady zaměstnanců, pravidelná setkání s uživateli, dotazníky, rozhovory s uživateli, které povede nezávislý odborný spolupracovník, ale i s rodinami uživatelů služby.

Struktura vnitřních pravidel

Čámský et al. (2011) doporučuje ke zmíněným standardům připojit ještě další, a to: „16. Domovní a provozní řády, zřizovací listiny (stanovy), Organizační řád, pravidla (předpisy) BOZP, Evakuační plán(y), Požární a poplachové směrnice“ (s. 50).

2.6 Hodnocení standardů

Každý ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. uvedený standard je definován jedním až čtyřmi kritérii. Celkem vyhláška uvádí 48 kritérií (viz příloha č. 1). Kritéria se dělí podle Čámského et al. (2011) na zásadní a nezásadní. Zásadních kritérií je 17 a jsou v příloze č. 1 této práce označena slovem „ZÁSADNÍ“. Nezásadní kritéria jsou v této příloze ponechána bez označení. Úroveň, v jaké jsou jednotlivá kritéria splněna, je při inspekci bodově hodnoceno – na bodové škále 0–3 body, přičemž 0 bodů znamená, že kritérium není splněno, 1 bod je splněno dostatečně, 2 body dobře a 3 body výborně.

Podmínkou úspěšně absolvované inspekce je:

- a) dosáhnout alespoň 50 % maximálního počtu bodů,
- b) dosáhnout hodnocení zásadních kritérií splněno dobře nebo výborně (tj. 2 nebo 3 body).

2.7 Podmínky dotací a grantů

Poskytovatel sociálních služeb musí dodržovat podmínky pro přiznání dotací a grantů, o které žádal a které mu byly přiznány. Podmínky stanovuje subjekt, který dotační či grantové řízení vyhlašuje, další podmínky mohou být uvedeny ve vlastní žádosti a následné Smlouvě o poskytnutí dotace či v Grantové smlouvě (záleží dle typu dotačního řízení). V těchto dokumentech též bývá zpravidla uvedeno, jaké informace o poskytování služby a jakým způsobem bude poskytovatel dokládat, a to buď průběžně a při ukončení čerpání dotace či grantu, nebo pouze při ukončení. Dále je stanoveno, jakým způsobem může subjekt poskytující finanční podporu kontrolovat čerpání této podpory, a to buď v průběhu, při závěrečném vyúčtování podpory, nebo zpětně, po určité době od uzavření procesu podpory.

Jednotlivé podmínky se liší podle poskytovatele finanční podpory a zacílení jeho podpory. Například Liberecký kraj (2019) předepisuje poskytovatelům pro čerpání dotací Libereckého kraje (v přenesené působnosti MPSV) povinnost uvést složení pracovního týmu (odbornost, počet úvazků) a stanovuje minimální podíl přímé práce každého odborného pracovníka. Poskytovatel musí vykazovat činnost svých pracovníků, vést evidenci o jednáních se zájemci, vést účetnictví s odděleným účtováním nákladů, které jsou kryté dotací (zakázkově) apod. Metodika kraje stanoví také referenční hodnoty, které je nutné splnit, např. pro azylový dům je předepsána dotace obce či zřizovatele min. 10 %, minimální obloženost (tj. využití kapacity lůžek v %) za sledované období 60 %, podíl přímé práce 80 % a max. výše úvazků ostatních profesí 30 % na 1 úvazek odborné profese. Smlouva o poskytnutí dotace stanoví další podmínky týkající se vykazování pomocí Krajského informačního systému sociálních služeb (KISSOS).

2.8 Mlčenlivost

Jak je uvedeno v zákoně č. 108/2006 Sb., povinnost mlčenlivosti o údajích uživatelů služby je uložena jak zaměstnancům státu, krajů, obcí a poskytovatelům sociální služby, tak také přizvaným odborníkům k inspekcím a osobám vykonávajícím dobrovolnickou činnost. Tato povinnost mlčenlivosti přesahuje i ukončení pracovní činnosti.

Výše uvedené subjekty mohou poskytovat údaje o uživatelích sociálních služeb jiným subjektům jen na základě souhlasu uživatele.

Poskytovatel je však povinen bezplatně sdělit údaje nezbytné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany dítěte na základě písemné žádosti příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Podrobněji jsou další náležitosti obsahem § 100a zákona.

3 Zajištění kvality poskytování sociálních služeb

Jak uvádí Malík Holasová (2014), poskytování sociálních služeb je ovlivňováno sociální politikou, ekonomikou státu a v posledním období též globalizací. Stále větší důraz je kladen na efektivitu poskytování služeb, jsou zaváděny manažerské metody řízení. Nový pohled na příjemce služby jako na zákazníka, přináší větší tlak na plnění jeho individuálních potřeb. Z tohoto individuálního přístupu je odvozena spokojenost zákazníka, a tedy i kvalita služby.

Jak dále uvádí Malík Holasová (2014), v tržním prostředí hradí zákazník cenu za produkt či službu přímo, je tedy zadavatelem i příjemcem současně. V sociální oblasti se tento model liší, protože místo dvou účastníků (obchodního) vztahu jsou zde účastníci tři (mluví se o triádě). Poskytovatel službu poskytuje příjemci, který službu přijímá. Příjemce službu buď nehradí (hradí ji za něj zadavatel služby) či ji hradí jen částečně (zbytek hradí opět zadavatel služby). Zadavatelem služby je kraj nebo obce s rozšířenou působností.

V posledních letech se začíná na poskytování sociálních služeb pohlížet jako na produkt na trhu. Poskytovatelé se uchází např. o registraci dalších, nově plánovaných, služeb v dané lokalitě a v podstatě mezi sebou soutěží o to, kdo bude vybrán. Tím je posilována ekonomizace sociálních služeb, což lze spatřovat jako pozitivní trend. Vzájemná soutěž mezi poskytovateli služeb a současně tlak na efektivitu poskytování mohou vést ke zvýšení kvality a snížení ekonomické náročnosti na financování celého systému sociálních služeb.

3.1 Stručný historický přehled

Jak uvádí Malík Holasová (2014), diskuze o kvalitě sociálních služeb byla vyvolána v 60. – 80. letech 20. století v některých státech, např. v Německu či Kanadě. Důvodem byla zjištění o špatném zacházení s klienty (Německo), či velké nákladnosti a neprůhlednosti rozdělování financí (Kanada). Zájem politiků byl tedy namířen na zvýšení efektivity, udržení a garanci kvality pro občany. V některých vyspělých západních státech (např. USA, Velká Británie, Holandsko) začal být v 80. letech minulého století příjemce služby chápán jako klient, zákazník, což přineslo větší individualizaci v poskytování služeb a větší důraz na naplnění potřeb každého klienta.

Postupně začaly vznikat různé evropské iniciativy zaměřující se zprvu na kvalitu v průmyslové sféře, poté i na kvalitu sociálních služeb (např. Evropská společnost pro jakost, Evropská charta jakosti).

V Československu byl před rokem 1989 kladen důraz na hygienu, technické a personální zajištění služeb, jak uvádí Malík Holasová (2014). Naproti tomu byly individuální

potřeby příjemců služeb upozaděny. Teprve s vývojem po roce 1989 nastal rozvoj nestátních neziskových organizací a rozvoj občanské společnosti, které přinesly nové formy poskytování sociálních služeb. Jak také uvádí Čámský et al. (2011), v tomto období byla posilována větší možnost rozhodování příjemců služeb. Tento trend byl zřejmý zejména v pobytových zařízeních, kde se pozornost personálu přesunula ze zaměření se na formu a způsob poskytnutí ubytování (bez důrazu na ochranu lidských práv a lidské důstojnosti) k zájmu o kvalitu a způsob života příjemců služby v zařízeních.

Jak dále uvádí Malík Holasová (2014), na přelomu tisíciletí byly přípravy reformy v sociální oblasti v plném proudu, byly zpracovávány metodiky hodnocení kvality služeb, byl připraven projekt minimálních standardů (1999-2000), tzv. Bílá kniha, což byla vize sociálních služeb vydaná Ministerstvem práce a sociálních věcí (česko-britská aktivita).

Významným mezníkem pro poskytování sociálních služeb bylo přijetí zákona č. 108/2006 Sb., jenž stanovil druhy a formy služeb, zavedl registraci, podmínky pro poskytovatele, kvalifikační předpoklady pro pracovníky, plánování služeb, a z hlediska hodnocení kvality hlavně zavedl standardy kvality a inspekce služeb. Jak uvádí Čámský et al. (2011), cílem zákona bylo narovnění vztahů mezi příjemci a poskytovateli služeb, zavedení principů ochrany lidských práv a důstojnosti, individuální přístup. Dalším přínosem bylo poskytování služby na základě smluvního vztahu a dobrovolnosti.

Faktory, které souvisely a ovlivnily přijetí zákona, byl vstup České republiky do Evropské unie (1. 5. 2004) a vznik nového územního rozdělení státu, včetně vzniku krajů (rok 2000).

3.2 Přístupy ke kvalitě sociálních služeb

Jak uvádí Malík Holasová (2014), kvalitu můžeme chápat jako popis vlastností předmětu či služby, dále jako hodnocení cílů a předpokladů pomocí kritérií, jež lze doplnit ještě o stanovená měřítká. Obdobně dle Baštecké et al. (2008) „je kvalita výsledkem mezi očekáváním a výkonem“ (s. 166).

Kvalitu je možné dále dle Malík Holasové (2014) sledovat v objektivní a subjektivní rovině. V objektivní rovině lze kvalitu vidět z perspektivy poskytovatele a státu, či jím pověřených orgánů, tedy z pohledu těch, kteří službu buď poskytují, nebo financují, garantují. V subjektivní rovině se jedná o pohled uživatele, klienta jako zákazníka služby. Z tohoto hlediska není kvalita jednoznačně definovaným pojmem. Kvalitní sociální služba by mohla být také definována jako služba, která je vhodná pro naplnění potřeb příjemců, při přiměřených nákladech je dostupná a kterou si mohl příjemce vybrat z přiměřené nabídky.

V souvislosti s kvalitou se též hovoří o kvalitě života příjemce, zachování jeho lidských práv a důstojnosti. Podle Varvažovské a Jarkovské (2018) je subjektivním měřítkem kvality poskytování sociální služby spokojenost klienta, která se dá ověřit provedením dotazníkového šetření. Úskalím tohoto způsobu získání zpětné vazby je časté nadhodnocení vlastní spokojenosti uživatelem, který tak vyjadřuje personálu služby svou vděčnost.

Definování kvality a její hodnocení je podle Malík Holasové (2014) dáno do značné míry specifiky sociálních služeb. Sociální služba je nemateriální, poskytovatel i příjemce o ní mají svoji představu. Poskytování sociálních služeb není produktem, je to vlastně proces, na kterém se podílí i příjemce služby. Z individuálního zaměření služby vyplývá velká variabilita, jež vede k různým způsobům poskytování služeb, a to může způsobovat nestejnou kvalitu. Kvalita je ale ovlivněna mnoha dalšími faktory, které všechny na způsob poskytování sociální služby působí, a to např. zákony, úřady, zadavatelé služeb, konkurenční organizace, omezená volba poskytovatele (většinou není nabídka jedné služby v daném místě příliš široká), veřejnost, politika, donátoři apod. Každý, kdo ovlivňuje kvalitu služby, má navíc jiná očekávání.

Obdobně též podle Baštecké et al. (2008) je důležité, z jaké pozice je hodnocení kvality poskytování služby prováděno. Zájemce o službu, uživatel služby, veřejnost, odborná veřejnost, orgány veřejné správy, zaměstnanci, dárci – každá z vyjmenovaných skupin vidí službu z jiného hlediska a hodnotí na ní něco jiného (např. poskytovatelé finančních prostředků sledují primárně efektivitu poskytování sociální služby, orgány veřejné správy dodržování legislativních podmínek, pro uživatele je důležitá pomoc za současného dodržování etických zásad, mlčenlivosti, obecně lidských práv a také spolupráce s rodinou).

Jak dále uvádí Malík Holasová (2014), poskytovatelé sociálních služeb zavádějí systémy řízení pro zajištění a udržení kvality. Některé systémy řízení kvality jsou povinni zavést ze zákona, tj. např. standardy kvality, jiné zavádějí z vlastní potřeby efektivnějšího a přehlednějšího způsobu řízení (např. tržní systémy řízení kvality).

Baštecká et al. (2008) zmiňuje, že základní otázkou před zahájením hodnocení služby je: „jak poznáme, že děláme dobře dobré věci?“ (s. 172). Dále je podle Baštecké et al. (2008) pro správné hodnocení klíčové stanovit cíle (služby) a znát potřeby, očekávání a hodnoty osob cílové skupiny – z toho vyplynou kritéria, která se stanou nástrojem hodnocení.

Kvalitu poskytování sociální služby můžeme podle Malík Holasové (2014) posuzovat buď pomocí kvantitativních znaků, nebo znaků kvalitativních. Příkladem kvantitativních znaků jsou např. počty uživatelů služby, počet úkonů, čekací doba na přijetí, kapacita zařízení apod. Kvantitativní hodnocení služeb umožňuje jejich vzájemné srovnávání, avšak vede ke

zjednodušení, které není schopno zachytit pro kvalitu jiné významné znaky. Příkladem kvalitativních znaků jsou slovní vyjádření.

Jak dále uvádí Malík Holasová (2014), lze za další nástroj přispívající ke kvalitě poskytování sociální služby považovat etické kodexy sociálních pracovníků, které stanovují podmínky na chování sociálních pracovníků vzhledem k poslání jejich činnosti, zároveň chrání příjemce služby před zneužitím jejich práv či zanedbáním péče. Dalším přínosem ke kvalitě je průběžné vzdělávání pracovníků (školení, kurzy apod.) a supervize, které mají vzdělávací, ale i podpůrnou funkci a chrání pracovníky poskytující sociální služby před vyhořením.

Baštecká et al. (2008) shrnuje, že „hodnocení má vždy sloužit k rozvoji“ (s. 181). Hodnocení je způsobem, jak dostat zpětnou vazbu o naplňování poslání a cílů služby.

Jak uvádí Janečková et al. (2016), každé prověření kvality, ať už kontrola registračních podmínek, inspekce, ale i audit dalších systémů kvality, přispívá ke zvýšení kvality a efektivity poskytování služby, protože pomůže odstranit nedostatky v dosavadní činnosti. Lepším způsobem, jak odhalit a řešit nedostatky, je průběžné prověřování poskytování služby samotnou organizací (vnitřní kontroly, interní audity apod.)

3.3 Kontrola registračních podmínek

Stanovení a následná kontrola registračních podmínek je jedním ze způsobů, které umožňují státu zajistit a ověřit kvalitu poskytování sociální služby. Jedná se o obligatorní, kvantitativní ověření kvality. Stát zajišťuje kontrolu plnění podmínek registrace prostřednictvím registrujících orgánů, které kontrolují poskytovatele, jimž bylo vydáno rozhodnutí o registraci a dále fyzické a právnické osoby, jejichž činnost nasvědčuje faktu, že poskytují sociální služby bez registrace.

Předmětem kontroly je doložení všech skutečností a dokladů v souladu s podmínkami registrace a také skutečnost, zda je služba poskytována v souladu s registrací. V rámci kontroly probíhá místní šetření, kontrola dokladů a rozhovory se zaměstnanci.

Jak uvádí Janečková et al. (2016), kontroly jsou zpravidla plánované a poskytovateli je předem zasláno oznámení o kontrole s pověřením ke kontrole, se seznamem členů kontrolního týmu a seznamem dokumentů k předložení. V odůvodněných případech provádí registrující orgán neohlášenou kontrolu.

Závěrem kontroly je vypracování protokolu s uvedením opatření k nápravě a lhůtě k jejich odstranění. Poskytovatel je povinen ze zákona splnit tato opatření. Pokud k odstranění nedostatků poskytovatel nepřistoupí, je možné mu uložit pokutu do výše 500 000 Kč.

V případě porušení registračních podmínek může být též zahájeno správní řízení o zrušení registrace. Závěr kontroly je zveřejněn v registru poskytovatelů.

3.4 Inspekce kvality

Provádění inspekcí je zásadním nástrojem, kterým stát zajišťuje a ověřuje kvalitu poskytování sociálních služeb. Jde o obligatorní ověření kvality, v jehož průběhu se využívá kombinace kvalitativního přístupu (vedení rozhovorů) s kvantitativním (zjištění z rozhovorů jsou převáděna na bodovou škálu).

Jak uvádí Čámský et al. (2011), inspekce slouží státu jako hlavní nástroj garance kvality poskytování sociálních služeb a zajištění dodržování zákonných podmínek. Inspekce slouží též k odhalování nedostatků a k jejich odstraňování.

Podle Odboru sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) jsou základní zásady provádění inspekcí tyto: oznámení o provádění inspekce, pověření, snaha zjistit skutečný stav věci, dodržování etického kodexu inspektorů. Důkazní břemeno leží na poskytovateli sociální služby.

Ministerstvo zpracovává dlouhodobý plán inspekcí na období 5 let, během nichž by měla být provedena inspekce u každého poskytovatele sociálních služeb. Z dlouhodobého plánu vychází plán pololetní, v kterém jsou již uvedeni konkrétní poskytovatelé sociálních služeb, u nichž bude v nadcházejícím období provedena inspekce.

Provádění inspekcí se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. (§ 97 - 99), vyhláškou č. 505/2006 Sb. (§ 38 - 38a), zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, metodikou Ministerstva práce a sociálních věcí a etickým kodexem inspektorů sociálních služeb.

Podle § 99 zákona č. 108/2006 Sb. se ověření kvality provádí pomocí hodnocení standardů. Jak uvádí Čámský et al. (2011), základem pro úspěšnost při inspekcích je průběžná práce – zpracování standardů kvality a další metodiky, nejlépe za součinnosti všech pracovníků služby, znalost standardů pracovníky služby a aplikace metodiky při každodenní práci. Dále jsou kvalitě nápomocny vzdělávací akce a kurzy pro pracovníky, případně realizace vzdělávacího kurzu, připraveného přímo pro danou organizaci a službu.

Nejčastějšími pochybeními zjištěnými při inspekcích, jak dále uvádí Čámský et al. (2011), jsou nedostatečně zpracované metodické postupy, nesoulad mezi metodikou a prováděnou praxí, a to buď z důvodu nepřesně zpracované metodiky, nebo naopak metodiky zpracované odborníkem, kterou ale pracovníci neumí aplikovat.

Předmět inspekce

Předmětem inspekce je plnění základních podmínek zákona č. 108/2006 Sb., a to podle § 88 a § 89 (viz kapitola 2.1 Základní podmínky pro poskytování sociální služby), dále podle § 91c (vedení evidenci o osobách, které jsou zastoupeny opatrovníkem). Podle Odboru sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) je předmětem inspekce také posouzení výše úhrad dle § 73 – 77 zákona č. 108/2006 Sb.

Pověření k výkonu inspekci

Jak uvádí Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2011), v letech 2007 – 2011 prováděly inspekce krajské úřady, jehož zaměstnanci, kteří byli prováděním inspekci pověřeni, byli převedeni od roku 2012 na Úřad práce. V období 2012 – 2014 byl podle Odboru sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) výkonem inspekci pověřen právě Úřad práce (generální ředitelství a krajské pobočky). Jak uvádí Janečková et al. (2016), od 1. 1. 2015 je výkonem inspekci pověřeno Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Inspekční tým

Jak uvádí Čámský et al. (2011), inspekční tým musí být inspekci pověřen. Lze také provádět úkony před zahájením vlastní inspekce, a to v případě rozhodování o podnětu, zda inspekci zahájit. Inspekční tým má podle Odboru sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) nejméně 3 členy (zpravidla 3 až 4 členy). Vedoucím inspektorem je zaměstnanec ministerstva nebo externí inspektor. Členy týmu mohou být další zaměstnanci ministerstva. Do týmu mohou být přizváni i další specializovaní odborníci (např. se znalostí zdravotní péče, účetnictví a ekonomiky). Jak dále uvádí Čámský et al. (2011), složení ostatních členů týmu je v kompetenci vedoucího týmu a výběr závisí též na druhu kontrolované služby (volba do týmu dle odbornosti). Poskytovatel může též navrhnout změnu člena inspekčního týmu, pokud by zjistil, že tento člen je ve střetu zájmů.

Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) uvádí jako odborné předpoklady k výkonu činnosti inspektora vysokoškolské vzdělání (nejméně tříleté s titulem Bc. v humanitním směru), praxi v oboru poskytování sociálních služeb nejméně 5 let nebo 3 roky ve veřejné správě. Pro výkon inspektora je předepsáno absolvování vstupního vzdělávacího programu Vzdělání inspektorů sociálních služeb, pořádaného ministerstvem, v rozsahu 150 hodin, znalost právních předpisů a systému standardů a průběžné vzdělávání (metodická setkání, supervize, kolokvia). Inspektor by měl splňovat také osobnostní předpoklady, např. samostatnost, analytické uvažování, schopnost komunikace apod.

Typy inspekci

Jak uvádí Čámský et al. (2011), inspekce jsou prováděny ve třech typech:

Typ A – ohlášená, s cílem zjistit celkovou úroveň poskytování služeb (probíhá obvykle 3-4 dny v místě poskytování služby). Předmětem prověření je plnění základních podmínek zákona dle § 88 a 89 (základní podmínky) a plnění § 99 (standardy).

Typ B – následná (též ohlášená), která se provádí za účelem ověření, že poskytovatel zjednal nápravná opatření, místní šetření trvá 1–2 dny.

Typ C – neohlášená, která se provádí po podání podnětu k prošetření či stížnosti.

Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) uvádí další dva druhy inspekci, a to z hlediska šíře záběru kontroly:

a) Základní, tj. inspekci se zúženým rozsahem předmětu kontroly, jejímž cílem je odhalit nejzávažnější nedostatky při poskytování sociální služby, místní šetření trvá zpravidla 1–2 dny.

b) Hlubkovou, tj. inspekci prováděnou v plném rozsahu předmětu kontroly, místní šetření trvá zpravidla 2–4 dny.

Průběh inspekce typu A

Inspekční tým pošle poskytovateli oznámení o provedení kontroly a současně si obvykle vyžádá zaslání dokumentace, čímž je inspekce dle Čámského et al. (2011) zahájena. Od chvíle zahájení kontroly má poskytovatel povinnost součinnosti a inspekční tým má právo vyžadovat předložení dokladů, které souvisí s předmětem inspekce a vyznačeným kontrolovaným obdobím.

Inspekce se provádí v místě poskytování služby, součástí inspekce jsou i rozhovory s klienty a následně též s pracovníky služby. Výběr uživatelů provádí inspekční tým náhodným výběrem ze seznamu, který mu předá poskytovatel. Od vybraných osob k rozhovoru je nutné předem zajistit souhlas s tímto rozhovorem a poučit je o záměru pořízení rozhovoru a o použití v něm uvedených skutečností. Během rozhovorů inspektor sleduje, zda sdělované skutečnosti odpovídají popsáním metodikám a zda jsou dodržovány vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby. Po rozhovorech inspekční tým zpracovává zprávu o inspekci a zároveň si ještě doplňuje či ověřuje fakta.

Jak dále uvádí Janečková et al. (2016), na závěr inspekce je sepsán protokol, buď na místě, nebo je zaslán dodatečně (v komplikovanějších případech). V protokolu je zapsané následující: všechna zjištění, seznam dokladů, které byly předloženy, a event. opatření k nápravě se stanovením lhůty, do kdy mají být nedostatky napraveny. Na závěr protokolu je

také stanovena lhůta pro podání event. námitek poskytovatelem. Inspekce končí uplynutím lhůty pro podání námitek, pokud však není zahájeno správní řízení o uložení pokuty.

Závěrečný protokol je zveřejněn v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Průběh inspekce typu B

Jak uvádí Čámský et al. (2011), inspekce typu B se provádí obdobně jako u typu A s tím rozdílem, že má zpravidla méně členů a trvá kratší dobu, protože je zaměřena pouze na problematiku, u které měl poskytovatel ve stanovené lhůtě zjednat nápravu.

Průběh inspekce typu C

Podle Čámského et al. (2011) se jedná o nejobávanější typ inspekci, protože inspekční tým přichází prověřit podnět nebo stížnost, a to bez ohlášení. Tento typ inspekce se zaměřuje především na dodržování lidských práv.

Povinnosti poskytovatele při inspekci

V zákoně č. 108/2006 Sb. jsou stanoveny povinnosti poskytovatele, které musí dodržet v průběhu provádění inspekce, a sice: umožnit činnost k inspekci přizvanému odborníkovi, umožnit inspekčnímu týmu dotazování uživatelů sociální služby, splnit inspekci uložená nápravná opatření ve lhůtě stanovené ministerstvem, informovat osobu, s kterou poskytovatel uzavřel smlouvu, o zjištění závažných nedostatků v této smlouvě, umožnit inspekčnímu týmu vstupovat do objektů, v kterých je služba poskytována, podat inspekčnímu týmu pravdivé informace a umožnit nahlížení do originálů dokumentů, které souvisí s předmětem inspekce, poskytnout součinnost při inspekci, poskytnout nezbytné materiální zabezpečení a vytvořit podmínky pro provedení inspekce.

Práva poskytovatele při inspekci

Poskytovatel má právo účastnit se všech úkonů inspekce, vč. místního šetření, a seznámit se se všemi dokumenty týkajícími se inspekce. Poskytovatel může vznášet na průběh kontroly námitky, pokud se mu chování kontrolního týmu jeví jako nevhodné. Námitky může poskytovatel podat též proti Inspekční zprávě, jak je uvedeno Odborem sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012).

Povinnosti inspekčního týmu

Podle Čámského et al. (2011) mají členové inspekčního týmu povinnosti vyplývající ze zákona č. 552/1991 Sb. o státní kontrole, a to oznámit poskytovateli zahájení inspekce, prokázat se pověřením, zjišťovat při inspekci skutečný stav poskytování sociální služby,

pořídit protokol o inspekci a shromáždit doklady potvrzující závěr inspekce, zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděli při inspekci a dbát na práva kontrolovaných osob.

Sankce

V zákoně č. 108/2006 Sb., v § 7, jsou vyjmenovány přestupky, jichž se může poskytovatel sociální služby dopustit. Současně jsou zde uvedeny maximální výše pokut, které je možno ve správním řízení za spáchání přestupků uložit. Výše pokut je stanovena od 10 000 do 2 mil. Kč. Za přestupky je považováno porušení povinností poskytovatele při poskytování sociální služby. Na příklad lze uložit pokutu do 10 000 Kč v případě, že poskytovatel nevede evidenci odmítnutých žadatelů, za porušení mlčenlivosti, za neodstranění nedostatků zjištěných při inspekci hrozí poskytovateli pokuta až 50 000 Kč. Nejvyšší pokutu, a to do výše až 2 mil. Kč, lze udělit právnické nebo fyzické podnikající osobě za poskytování sociální služby bez vydaného rozhodnutí o registraci.

Diskuse a změny v pojetí inspekci

Podle Sládka (2016) byla za posledních devět let provedena inspekce v pobytových zařízeních (domovy pro seniory, osoby s tělesným postižením a domovy se zvláštním režimem) většinou 2x. Ve více než 2/3 sociálních služeb ale neproběhla ve stejném období inspekce ani jednou.

Kaplanová (2015) uvádí, že od roku 2015 rozhodlo Ministerstvo práce a sociálních věcí provádět všechny inspekce jako neohlášené. Důvodem byl rozpor ve zjištěných inspektorů ohlášené inspekce a veřejné ochránkyně práv.

Jak dále uvádí Kaplanová (2014), původní smysl inspekci, tedy ochrana práv uživatelů a kvalita poskytování služby, se v praxi často vytrácí. Místo toho jsou předmětem hodnocení inspekce formální či administrativní náležitosti.

3.5 Kontrola podmínek a čerpání dotací a grantů

Kontrola podmínek dotací a grantů je dalším z nástrojů, které slouží k zajištění a ověření kvality poskytování sociální služby. Jedná se o kontrolu obligatorní s kvantitativním ověřením kvality. Poskytovatel finanční podpory stanoví podmínky, za kterých je ochoten službu podpořit. Podmínky pro přiznání, čerpání a vykazování finanční podpory se mohou lišit podle kraje, obce, či dle jednotlivých nadací a dárců.

Jak uvádí Liberecký kraj (2019), kontrola dotací (financovaných v přenesené působnosti z prostředků poukázaných MPSV kraji) je na území kraje prováděna dvojím

způsobem. Jedním ze způsobů je administrativní kontrola, tj. kontrola žádostí o poskytnutí finanční podpory, o podstatnou změnu a kontrola závěrečné zprávy, při vícezdrojovém financování též kontrola finančních toků dle jednotlivých donátorů ve vztahu k vyrovnávací platbě (výše podpory z veřejného rozpočtu). Druhým způsobem je veřejnosprávní kontrola, tj. kontrola plnění smlouvy o poskytnutí dotace, a to finančně (kontrola čerpání dotace) i věcně (rozsah služby, cílová skupina, místo poskytování služby, nabídka služby, personální zajištění služby a další podmínky, stanovené smlouvou). Kontrolou administrativní i veřejnosprávní je pověřen odbor sociálních věcí krajského úřadu, oddělení rozvoje a financování sociálních služeb. V případě zjištění nedodržení podmínek podpory může být tato podpora krácena. Mechanismus krácení finančních prostředků je popsán ve Smlouvě o poskytnutí dotace.

Obdobně je postupováno i v případě poskytnutí dotací z vlastních prostředků kraje či obce. Kraj či obec má určen odbor, který je odpovědný za celý proces administrace dotací včetně jejich kontroly. Kontrola podmínek účelových dotací je fakultativní, většinou s kvantitativním ověřením kvality předem stanovených parametrů.

Soukromé společnosti a nadace umožňují poskytovatelům sociálních služeb dofinancování služeb v rámci grantových řízení. Již v grantovém řízení jsou uvedeny podmínky čerpání grantu, tj. předmět, na co bude grant použit, finanční rozsah, nutnost spoluúčasti poskytovatele a lhůty, v jakých bude grant realizován a vyúčtován. Grant je běžně ukončen zpracováním závěrečné zprávy, kterou zasílá poskytovatel donorovi současně s vyúčtováním grantu. Tyto podmínky jsou uvedeny v grantové smlouvě. Kontrolou pověřený pracovník či oddělení prověří zaslané údaje a v případě pochybností si může vyžádat doložení dalších dokladů, které objasní čerpání grantu, nebo může provést vlastní kontrolu (v případě, že příjemce grantu v grantové smlouvě tuto skutečnost odsouhlasil).

3.6 Tržní systémy řízení kvality

Systémy kvality převzaté z tržního prostředí mají podle Malík Holasové (2014) za cíl zajistit kvalitu poskytování služby pomocí nastavení pravidel provádění a dodržování jednotlivých pracovních procesů, postupů a činností v oblastech, jako je vedení organizace (politika, cíle), orientace na zákazníka, zapojení pracovníků, vzájemné propojení systémů, systém auditů apod. Tyto systémy umožňují organizaci nastavit další, doplňková, nepovinná vnitřní pravidla, vazby, návaznosti pro práci a vzájemnou komunikaci. Systémy řízení kvality jsou jakousi nástavbou zákonem stanovených vnitřních předpisů – standardů. To vše ve svém důsledku vede nejen k jasně vymezené struktuře fungování organizace, která umožňuje zvýšení efektivity, produktivity pracovníků, snížení napětí na pracovišti, větší sounáležitost pracovníků s vedením organizace, zároveň je navenek velkým příspěvkem ke zvýšení či

udržení kvality poskytované péče, ochraně práv příjemce služby a jeho spokojenosti. Příkladem systémů řízení jsou systémy ISO, TQM a další nástroje řízení kvality, např. benchmarking.

Koncepce systému řízení ISO spočívá ve vytvoření norem a certifikace. Soustava norem stanoví minimální požadavky na výrobky (v tržním prostředí) a procesy, které, pokud budou dodrženy, povedou k zajištění kvality. Normy jsou obecné povahy a vždy je nutné je rozpracovat pro konkrétní organizaci v dokumentaci systému řízení. Po zpracování dokumentace (příručky, směrnice) žádá organizace o certifikaci u nezávislého certifikačního orgánu, který provede certifikační audit. V případě udělení certifikace je organizace povinna periodicky provádět interní audit shody. Kromě toho provádí certifikační orgán každý rok dozorový audit vybraných činností a jednou za tři roky ověřuje platnost certifikátu (recertifikaci) celého systému řízení.

Systém TQM (total quality management) je podle Malík Holasové (2014) systémem řízení kvality celé organizace. Tento systém je zaměřen více na nehmotné, tedy neviditelné, měkké faktory – péče o zákazníka, dovednosti pracovníků apod. Spokojenost zákazníka je základním principem TQM. V Evropě se používá model TQM, tzv. EFQM Model Excellence – jeho principem je sebehodnocení podle devíti kritérií, což jsou podle Malík Holasové „vedení, řízení lidí, politika a strategie, partnerství a zdroje, procesy, ... spokojenost zaměstnanců, spokojenost zákazníků, vnímání ze strany společnosti, výsledky organizace“ (s. 88). Kritéria jsou hodnocena bodově (procenty). Analýza výsledků slouží k dalšímu zlepšování.

Obdobně i podle Watsona (2002) umisťuje systém TQM potřeby uživatelů sociálních služeb a závazek jejich naplnění do popředí zájmu sociálních služeb. Kvalita je tak cílem činnosti organizace (poskytovatele) na všech jejích organizačních stupních. Ke kvalitě může také přispět snížení administrativní zátěže a větší demokratizace centrálních nařízeních. Watson (2002) zmiňuje byrokracii, která se v podobě pevných centrálních nařízeních a plnění požadovaných kontrolních parametrů může stát omezením na cestě k dobré službě.

Podle Malík Holasové (2014) spočívá princip metody benchmarkingu ve stanovení měřítka, ukazatele výkonu a jeho systematickém porovnávání. Metoda vede ke zjištění slabých stránek poskytování služby a jejich zlepšování, což přispívá ke zvýšení kvality.

3.7 Veřejná kontrola

Nezanedbatelným činitelem na poli kvality poskytování sociálních služeb má tlak veřejného povědomí o službě a o poskytovateli. Veřejná kontrola nemá žádná stanovená pravidla, není nikde ukotvena, a přesto má vliv na kvalitu poskytování sociálních služeb. Poskytovatel svou činností vytváří obraz o sobě u veřejnosti, potenciačních zájemců o službu, u uživatelů a jejich rodinných příslušníků, obyvatel obce, ale i u spolupracujících organizací a státních orgánů. Toto utvářené veřejné povědomí, mínění, vytváří tlak na poskytovatele, aby poskytoval službu kvalitně, a nepřivolával (v krajním případě) svými pochybeními nadměrnou pozornost kontrolních orgánů.

Renomé poskytovatele je vytvářeno informacemi, které jsou veřejně dostupné, a to buď z veřejného registru poskytovatelů, z iniciativy samotného poskytovatele (např. webové stránky, informační letáky, periodicky vydávaný zpravodaj), nebo z iniciativy jiných organizací, které se, dle Malík Holasové (2014), zabývají kvalitou určitých vybraných služeb. Jedná se např. o projekt Značka kvality v sociálních službách a Projekt E-Qalin (obě realizovala Asociace poskytovatelů sociálních služeb, zaměřeno na domovy pro seniory), Cenu kvality v sociální péči (cena časopisu Sociální péče). V problematice kvality služeb se angažují i další asociace, sdružení a profesní iniciativy.

Dalším činitelem ovlivňujícím pověst poskytovatele je vlastní zkušenost uživatelů a žadatelů o poskytnutí sociální služby, která je v ústním podání předávána v komunitě dané lokality. Ústní předání zkušeností je subjektivní a nemusí tak odrážet skutečnou povahu poskytování sociální služby. Přesto i tento způsob předávání informací v místní komunitě dotváří obraz o poskytovateli služby.

4 Praktická část - výzkum

Předmětem práce je hodnocení kvality sociální služby. Jak bylo uvedeno v teoretické části, jedním ze základních způsobů, jak zajistit a ověřit kvalitu služby, je hodnocení standardů kvality v rámci inspekce sociálních služeb. Dále byl také zmíněn fakt, že vnímání kvality ze strany státu a poskytovatele může být odlišné od vnímání kvality služby samotnými klienty.

V praktické části je provedeno jednak zjištění kvality poskytování služby na podkladě metodiky provádění inspekcí, zúžené na ověření kvality naplňování standardu č. 5 Individuální plánování. Je také zjišťováno, jak subjektivní vnímání kvality služby klienty odráží původní záměr a cíle poskytovatele i záměr zákona.

Jak uvádí Johnová, Haifo, Klíma, Chábová a Brožová (2007) je zásadním cílem individuálního plánování zprostředkovat zapojení do běžného života se začleněním do společnosti. V průběhu pobytu v zařízení jsou posilovány kompetence klienta pro budoucí život. Proces individuálního plánování má vnést do života klientů pocit bezpečí – klienti mají plán, vědí, co bude následovat a zároveň ve službě zažívají pocit, že někoho zajímají. Individuální plány vytváří pocit bezpečí i na straně poskytovatele, protože jeho pracovníci mají jasně dokumentováno, na čem se s klientem dohodli. Zároveň hodnocení a výsledky individuálních plánů slouží i jako motivace pracovníků.

Praktická část, výzkum, je provedena v azylovém domě. Stručný popis služby je uveden v následujícím odstavci.

4.1 Popis sociální služby

Azylový dům je jednou z registrovaných sociálních služeb, které organizace poskytuje. Vedení organizace si nepřálo, aby v této práci byl uveden název poskytovatele ani jeho sídlo.

Azylový dům, jak uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí (n.d.) v registru poskytovatelů sociálních služeb, poskytuje sociální služby obětem domácího násilí (ženy a matky s nezaopatřenými dětmi) a osobám bez přístřeší (ženy, neúplné rodiny, matky, otcové, rodiny bez přístřeší). Kapacita služby je do 15 pokojů (přesný počet není uveden z důvodu anonymizace služby). Ve službě pracuje vedoucí služby, sociální pracovníce a 5 pracovníků v sociálních službách (tzv. stálá služba).

Poslání služby

Posláním služby je, jak to uvádí poskytovatel služby (n.d.), „pomoc ženám, matkám, otcům a rodinám s dětmi v tísní. Poskytuje sociální služby těm klientům, kteří se ocitli v těžké

životní situaci a nejsou schopni ji zvládnout vlastními silami“. Služba poskytuje placené ubytování, zpravidla na nejzazší dobu 1 roku. Služba nabízí základní poradenství zdarma. Jako následné poslání je uvedena profesionální podpora klienta, která bude směřovat k vyřešení tíživé situace klienta.

Cíl služby

Jak uvádí poskytovatel služby (n.d.), je cílem služby „poskytnout klientům pomoc se získáním potřebných kompetencí, návyků a dovedností, které potřebují k tomu, aby převzali plnou odpovědnost za svůj život. Prioritou je samostatný klient, plně zapojený do běžného života společnosti.“

Jako dílčí cíle jsou uvedeny zabezpečení základních životních potřeb, stabilizace sociální, finanční a psychická, individuální podpora klienta, zvyšování znalostí klienta o svých právech a zvyšování samostatnosti.

Zásady služby

Poskytovatel služby (n. d.) uvádí zásady, které dodržuje při poskytování sociální služby. Jedná se zejména o zohledňování přání a práv klienta, zohlednění možností klienta pro stanovení tempa plnění potřeb, respekt vůle klienta, motivace klienta k řešení svých potřeb. V sociální práci dominuje jako základní nástroj pracovníků služby rozhovor a spolupráce s klientem.

Provedená inspekce

Dle Ministerstva práce a sociálních věcí (n.d.) byla provedena poslední inspekce služby v roce 2009 krajským úřadem. Typ inspekce byl „v plném rozsahu“. Služba byla hodnocena 110 body z maximálního počtu 144 bodů. Celkem bylo hodnoceno 17 zásadních kritérií, z nichž 4 byly nesplněny. Z dostupných informací z registru nelze zjistit, o která kritéria šlo.

Současně s inspekcí bylo kontrolováno 10 registračních podmínek, u nichž nebyly zjištěny žádné nedostatky.

4.2 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je ověřit míru naplnění standardu č. 5 Individuální plánování v azylovém domě. Tento standard byl vybrán proto, že je jedním z klíčových standardů, které nejvíce vypovídají o naplňování cílů služby a záměru zákona č. 108/2006 Sb. Se standardem č. 5 Individuální plánování úzce souvisí další dva stěžejní standardy, a to standard č. 2

Ochrana práv osob a č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje, jak uvádí Čámský et al. (2011).

Dalším cílem výzkumu je snaha posoudit, jak subjektivní vnímání kvality služby klienty odráží původní záměr a cíle poskytovatele i záměr zákona.

4.3 Výzkumná otázka

V rámci výzkumu byla definována hlavní výzkumná otázka, zaměřená na naplňování standardu č. 5 Individuální plánování a také doplňková otázka, která se týká subjektivního vnímání kvality služby klienty.

Hlavní výzkumná otázka:

- 1) Do jaké míry naplňuje organizace vybraný standard kvality č. 5 Individuální plánování?

Doplňková výzkumná otázka:

- 2) Jak subjektivní vnímání kvality služby klienty odráží původní záměr a cíle poskytovatele i záměr zákona o sociálních službách?

4.4 Metodika výzkumu

Zjištění odpovědi na hlavní výzkumnou otázku vychází z metodiky provádění inspekcí Ministerstva práce a sociálních věcí, avšak v modifikované podobě. Stejně jako inspektory budou posouzena jednotlivá kritéria standardu č. 5, v souladu s přílohou vyhlášky č. 505/2006 Sb. Vyhláška uvádí k vybranému standardu 5 kritérií, z čehož jsou 4 zásadní (kritéria standardu jsou uvedena v příloze č. 1 této práce).

Odlišnosti provedení výzkumu od metodiky inspekcí ministerstva

Inspekce využívá smíšeného přístupu k hodnocení standardů. Nejprve jsou v rámci kvalitativního přístupu pořízeny rozhovory s pracovníky a klienty, poté jsou zjištěné skutečnosti převedeny na bodové hodnocení (kvantitativní přístup). V této práci je upuštěno od kvantitativního, bodového, hodnocení jednotlivých kritérií, jak jej uvádí Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012). Hodnocení standardu je v této práci provedeno v rámci kvalitativního přístupu, což, jak uvádí Miovský (2006), představuje analýzu nekvantifikovatelných vlastností reality. V rámci výzkumu je zjišťováno, do jaké míry je standard naplňován a jak proces individuálního plánování probíhá.

Dle Odboru sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) je inspekce prováděna v týmu nejméně 3 osob, které musí mít praxi v oblasti poskytování sociálních služeb či ve veřejné správě, průběžně se vzdělávají a absolvovali 150hodinový přípravný kurz k výkonu inspekci, pořádaný ministerstvem. Výzkum v rámci této práce byl proveden pouze autorem samým, který nemohl dosud nabýt požadované zkušenosti a dovednosti, naplňující podmínky pro provádění inspekci.

Participantky jsou v rámci výzkumu anonymizovány, na rozdíl od inspekci, kdy je nutné doložit jméno a příjmení klienta, s kterým je pořizován rozhovor.

Zjištění a závěr výzkumu jsou přizpůsobeny rozsahu práce a nejsou provedeny ve formě inspekční zprávy.

Výzkumník postupoval v souladu s Etickým kodexem inspektorů sociálních služeb tak, jak jej uvádí Ministerstvo práce a sociálních věcí (2008) s tím rozdílem, že by mohla být zpochybněna objektivita výzkumníka, který se osobně zná s ředitelkou organizace. Ke zmírnění obav z nadržování či výzkumníkovy neobjektivity je zde nutné uvést argument, že ředitelka organizace podporuje snahu zjistit a ověřit, do jaké míry je služba poskytovaná organizací, již vede, kvalitní.

Metody sběru dat a způsob hodnocení výzkumu

Sběr dat v rámci výzkumu odpovídá postupu inspekci. V první fázi si výzkumník vyžádal u poskytovatele zaslání relevantních dokumentů.

V dalších fázích byly provedeny osobní, individuální, polostrukturované rozhovory – nejprve se sociální pracovníci zodpovědnou za individuální plánování, poté s vedoucí služby a nakonec jednotlivě s klientkami služby. Metoda polostrukturovaného rozhovoru byla zvolena proto, jak uvádí Miovský (2006), že umožňuje výzkumníkovi měnit pořadí otázek a použít následných otázek pro ověření, jak účastník výzkumu danou věc myslí. Pro fixaci rozhovorů byla pořízena audio nahrávka.

Zvolený postup průběhu a hodnocení výzkumu, tedy posloupnost jednotlivých fází pořizování dat a jejich hodnocení, jsou zvoleny se záměrem zvýšit validitu výzkumu. Jedná se tedy o cílenou snahu výzkumníka zajistit, aby zjištění výzkumu v co největší míře odpovídala skutečnému stavu průběhu individuálního plánování. Pořízení dat a jejich vyhodnocení v jednotlivých fázích výzkumu, tedy ze třech různých úhlů pohledů, je technikou triangulace, jež je hojně používána pro zvýšení validity výzkumu, jak dále uvádí Miovský (2006).

První fáze výzkumu byla zaměřena na studium dokumentů. V této fázi bylo záměrem zjistit, jaký přístup, podmínky, postupy a metody práce organizace deklaruje a nastavuje pro proces individuálního plánování.

V druhé fázi bylo výzkumem zjišťováno, zda podmínky a pravidla nastavená dokumentací, pracovníci při individuálním plánování dodržují.

Ve třetí fázi výzkumu se výzkumník zaměřil na ověření u klientů služby, zda jsou organizací nastavené postupy v rámci individuálního plánování aplikovány. V této fázi výzkumu byla snaha výzkumníka zaměřena také na zjištění subjektivního pojetí kvality služby ve vazbě na cíle služby a záměr zákona č. 108/2006 Sb.

Data jsou hodnocena metodami zachycení vzorců a vyhledávání vztahů, jak uvádí Miovský (2006). Metoda zachycení vzorců spočívá v hledání určitých opakujících se vzorců v datech, které jsou zaznamenávány. Metodou vyhledávání vztahů je myšleno hledání vztahu mezi vnitřními a vnějšími souvislostmi. Vnějšími souvislostmi může být záměr zákona nebo cíle služby, které ovlivňují a formují poskytování služby klientům. Vnitřními souvislostmi může být naopak subjektivní chápání tohoto záměru služby samotnými klienty.

Popis sběru dat

V první fázi sběru dat byly výzkumníkem prostudovány relevantní dokumenty, týkající se individuálního plánování. Jednalo se zejména o standard kvality č. 5 Individuální plánování, žádost o poskytování služeb, sociální anamnézu, nabídkový list a dále též o domácí řád. Stručný popis obsahu dokumentů je uveden níže, v odstavci, který se věnuje hodnocení sebraných dat.

Dalšími podklady pro realizaci výzkumu byly informace z veřejně dostupných zdrojů, zejména uvedených na webových stránkách poskytovatele a v registru poskytovatelů sociálních služeb. Byly to zejména základní informace o službě, tedy o její kapacitě, cílové skupině, cílech a poslání.

Pro přípravu a realizaci výzkumu nebyla k dispozici metodika poskytování služby, ani smlouva o poskytování služeb. Výzkumník také nemohl nahlédnout do jednotlivých individuálních plánů klientek.

Z této fáze sběru dat vyplynuly dílčí okruhy otázek pro jednotlivé fáze výzkumu, a to jak pro studium dokumentů, tak i pro polostrukturované osobní rozhovory s pracovníci a klienty. Osnova rozhovorů byla ještě doplněna o akcentování témat jako podpora a péče, nejčastější omyly při individuálním plánování a způsoby, jak rozpoznat naplňování kritérií, jak je uvádí Čermáková a Johnová (2002). Některé z otázek, které byly použity v rozhovorech s klientkami, byly inspirovány metodikou provádění inspekcí, zpracovanou Odborem sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012).

Fáze sběru dat č. 1 – osnova otázek pro studium dokumentů

- Má poskytovatel zpracovaná vnitřní pravidla dle druhu a poslání služby?
- Řídí se jimi a postupuje v souladu s touto dokumentací při plánování a přehodnocování individuálních plánů?
- Plánuje poskytovatel společně s klientem?
- Plánuje poskytovatel s ohledem na osobní cíle a možnosti klienta?
- Hodnotí poskytovatel průběžně s klientem naplnění osobních cílů?
- Má poskytovatel pro každou osobu určeného zaměstnance pro individuální plánování?
- Má poskytovatel vytvořen systém získávání a předávání informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby?

Fáze sběru dat č. 2 – osnova otázek rozhovorů se sociální pracovníci a vedoucí služby

- Jak probíhá proces plánování, jaké dokumenty se jej týkají a jak na sebe navazují?
- Co obsahují jednotlivé plány, jak se pozná získání kompetencí klienta?
- Kdo a jak plánování provádí?
- Jak se potřeby klientů proměňují během pobytu?
- Jak často a jak jsou plány hodnoceny?
- Kdo má v kompetenci proces individuálního plánování?
- Jak je řešena zastupitelnost mezi pracovníky služby v rámci individuálního plánování?
- Jak klíčový pracovník nakládá s vlastními poznatky o možných potřebách klienta?
- Chcete na závěr uvést něco, co považujete za důležité?

Fáze sběru dat č. 3 – osnova otázek rozhovorů s klientkami

- Co vás přivedlo, jaké životní okolnosti, sem do této služby?
- Jak dlouho již zde jste?
- Jak probíhalo zjišťování vašich potřeb ze strany organizace?
- Jaké dokumenty jste vyplňovala a co se dělo potom?
- Jak snadno, či obtížně se vám jednotlivé cíle plní?
- Co se děje, když je pro vás plnění cíle obtížné?
- Jak často se o plnění vašich cílů organizace zajímá?
- Jak se vám daří potřeby naplňovat? Co se děje, když se to nedaří?
- Co se děje, když je potřeba splněná?
- Kdo z pracovníků s vámi řešení potřeb probírá?
- Jak je to v případě nemoci určeného pracovníka?
- Co pro vás je kvalita v této službě?
- Co pro vás bylo největším přínosem tady?

Prosím o sdělení několika osobních údajů:

věk, počet dětí, vzdělání, zaměstnání, kontakt s blízkými.

Chcete na závěr uvést něco, co považujete za důležité?

Výběr vzorku

Ve službě pracuje jedna sociální pracovnice, která je za proces individuálního plánování zodpovědná. V případě její nepřítomnosti ji nahrazuje vedoucí služby. Z tohoto důvodu byly obě tyto pracovnice poskytovatele osloveny a požádány o účast ve výzkumu.

Služba měla v době provedení výzkumu 11 klientek. Pro výzkum bylo vybráno pracovníci poskytovatele 5 klientek, které souhlasily s poskytnutím rozhovoru. V době provádění rozhovorů dvě z těchto vybraných klientek dočasně odcestovaly k příbuzným mimo město, a nebyly tedy k zastížení. Pracovnice se při výběru klientek, které souhlasily s poskytnutím rozhovoru, snažily zohlednit, aby byly klientky různého věku, s různým počtem dětí, s různou dobou pobytu v zařízení. Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV (2012) ve své metodice uvádí doporučení provést nejméně tři rozhovory u pobytové služby s klienty, jejichž rozvrstvení v rámci cílové skupiny je rovnoměrné.

Výzkumný soubor

Výzkumný soubor byl tvořen dvěma pracovníci služby a třemi klientkami.

Vedoucí služby je čerstvě po dostudování magisterského studia sociální práce a službu vede přibližně rok.

Sociální pracovnice v současné době studuje bakalářské studium zaměřené na speciální pedagogiku. Ve službě působí několik let jako sociální pracovnice.

Klientka č. 1 je ve věku 41 let, má tři děti. Jako vzdělání má ukončené střední odborné učiliště. V současné době je na mateřské dovolené. Klientka uvádí, že v minulosti pracovala ve sklárně. Nepochází z města sídla poskytovatele služby. Z původní rodiny žije jen sestra, s kterou se klientka moc nestýká. Ve službě je ubytována tři čtvrtě roku, kam přišla, protože neměla kde bydlet. Předtím pobývala u sestry a poté u babičky.

Klientka č. 2 je ve věku 33 let, má tři děti. Vzdělání má základní, nedokončené střední odborné učiliště. V současné době je na mateřské dovolené. Na otázku, zda má nějaké pracovní zkušenosti, uvedla, že jen pobírá dávky od úřadu práce. Nepochází z města sídla poskytovatele služby. Z původní rodiny je v kontaktu jen se sestrou, o které klientka říká, že jí velmi pomáhá – sestra bydlí ve stejném městě, jako je služba. Ve službě je ubytována necelý měsíc, přivedl ji sem odchod od předchozího partnera, od něhož odešla nejprve do jiného azylového domu a přes další 2 ubytování v jiných městech se dostala do služby zde. Důvodem

odchodu od partnera bylo domácí násilí. Než se dostala do této služby, obnovila vztah, který měla před zmíněným partnerstvím. Nyní čeká na staronového přítele, až bude propuštěn z výkonu trestu.

Klientka č. 3 je ve věku 34 let, má dvě děti. Vzdělání má základní. V současné době je nezaměstnaná a práci si hledá. V minulosti pracovala ve sklárně. Z původní rodiny je v kontaktu s rodiči, bratry a se sestrou. Ve službě je ubytována 4 měsíce, protože přišla o bydlení. Předtím chvíli žila na ulici a děti měla u babičky.

Průběh rozhovorů

Rozhovory byly pořizeny v březnu 2019. Rozhovor s vedoucí služby byl pořizen o samotě v herně služby, rozhovor se sociální pracovnící byl pořizen také o samotě v její kanceláři. Rozhovory s pracovníci byly pořizeny ve všední den, trvaly 40 a 43 min.

Rozhovory s klientkami byly pořizeny v herně služby. V případě klientky č. 1 byly přítomné její tři děti. Při pořizování rozhovoru s klientkou č. 2 byly přítomny taktéž její tři děti, posledních asi 7 min. byla přítomna i klientka č. 3. Obdobně během rozhovoru s klientkou č. 3 byla přítomná klientka č. 2 a její děti. Přítomnost dalších osob při rozhovoru s klientkami služby byla rušivá - rušil hluk hovoru dětí. Tato situace vyplynula jednak z domácího řádu služby, a to z podmínky, že děti nesmějí zůstat na pokojích samy bez dohledu a přítomnosti klientky. Druhým faktorem bylo, že herna je jedinou společenskou místností v objektu služby a klientky s dětmi jsou zvyklé zde trávit čas. Navíc rozhovory s klientkami byly pořizovány během soboty dopoledne. První dva rozhovory s klientkami trvaly přibližně 25 min., rozhovor s třetí klientkou 13 min.

Před začátkem rozhovoru byl každé participantce vysvětlen účel pořizení rozhovoru. Každá participantka byla seznámena s tím, že rozhovor bude zaznamenán na zvukové nahrávací zařízení. Byla také vysvětlena pravidla nakládání s nahrávkou, přepisem a údaji, které z rozhovorů vyplynou. Participantky před pořizením rozhovoru podepsaly informovaný souhlas (viz příloha č. 2), jehož součástí je i právo odvolat souhlas s pořizením rozhovoru v jeho průběhu či po jeho skončení. V úvodu každé nahrávky rozhovoru jsou tato základní pravidla zopakována a participantkami odsouhlasena. Poté byly rozhovory nahrávány na mobilní telefon a současně byl zapojen přepis rozhovoru pomocí aplikace instalované v tabletu. Jak se ukázalo zpětně, přepis pomocí aplikace nesplnil kvalitativní nároky a rozhovory musely být téměř v plném rozsahu přepsány při přehrávání zvukové nahrávky. Zejména přepis rozhovoru s klientkou č. 3 byl vzhledem k silnému ruchu v pozadí velmi obtížný.

Rozhovory byly vedeny podle připravené osnovy, avšak v průběhu vedení rozhovorů bylo nutné se mírně od osnovy odchýlit, a reagovat tak na aktuální vývoj rozhovoru.

Přepisy rozhovorů jsou uvedeny v přílohách A – E, které nejsou určeny ke zveřejnění, a proto jsou zařazeny do samostatné části práce.

Omezení výzkumu

Výzkum byl ovlivněn několika negativními faktory. Prvním z nich bylo právě probíhající přepracovávání metodiky poskytování služby. Tato metodika, která se týká i individuálního plánování, nebyla zahrnuta mezi organizací poskytnuté dokumenty.

Druhé omezení vyplývá z pochopitelné snahy organizace chránit soukromí a osobní údaje svých klientek. Pracovnice služby pro potřeby výzkumu zprostředkovaly kontakt s klientkami, zároveň však nepředaly žádné informace o nich, tzn., že nebylo možné ani nahlédnout v rámci výzkumu do vlastních individuálních plánů, osobní dokumentace klientů, zápisů ze schůzek s klienty, zápisů z porad apod.

Nečekaně výzkum ovlivnila skutečnost, že se nepodařilo načasovat pořízení rozhovorů s pracovníci a klientkami s dostatečným časovým odstupem, který by umožnil přepis a vyhodnocení rozhovorů s pracovníci služby a následnou úpravu osnovy otázek před pořizováním rozhovorů s klientkami.

Reflexe před výzkumem – předporozumění

Předpokladem přípravy výzkumu byl fakt, že budou k dispozici veškeré požadované doklady. Dalším předpokladem byl volný, otevřený, neomezený výběr participantek – klientek pro rozhovor. Ve skutečnosti byly vybrány klientky, které byly ochotné poskytnout rozhovor a udělaly si na něj čas. Způsob sběru dat proběhl v podstatě očekávaně. To, co bylo neočekávané, byl obsah sdělení a způsob vedení rozhovorů s klientkami. Ve skutečnosti byly rozhovory s klientkami náročnější a s menší výslednou hodnotou či vypovídající mírou sdělení. Naopak se očekávalo, že klientky budou velmi sdílné a že bude obtížné urdit rozhovor v mezích zadaného tématu. Z toho pramenila i obava výzkumníka, že promluva klientek neúměrně zvětší časový rámec rozhovoru. Výzkumník se též před provedením rozhovorů s klientkami zamýšlel nad vhodnými způsoby, jak přivést klientky zpět k tématu v případě, že se rozhovoří. V praxi nastal přesně opačný jev.

Další obava v souvislosti s klientkami pramenila z představy, že nebudou ochotny uvést cokoli, co by mohlo vyznít negativně ve vztahu k zařízení či jejím pracovníkům, aby si tak neztížily svou situaci.

Obavy z rozhovorů s pracovníci pramenily z představy, že jim nebude příjemné odpovídat na otázky, které vlastně mají sloužit k ověření kvality poskytování služby jimi samými. Z tohoto důvodu bylo výzkumníkem oběma pracovnícím vysvětleno ještě před provedením rozhovorů, že poskytnuté rozhovory mají zejména učební charakter a nejvýše

z nich mohou vyplynout náměty k zamyšlení či zlepšení, nikoliv kritika jejich práce. Úleva na straně pracovníků nastala ve chvíli, kdy jim bylo výzkumníkem spontánně navrženo, že je se svým závěrem výzkumu seznámí na společné schůzce spolu s ředitelkou organizace.

4.5 Hodnocení sebraných dat

Zjištění odpovědi na hlavní výzkumnou otázku je provedeno ve struktuře naplňování jednotlivých kritérií standardu č. 5 Individuální plánování dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. a v členění dle již výše zmíněných fází – fáze přípravné, tedy studium dokumentace, fáze pořízení rozhovorů s pracovníky a fáze pořízení rozhovorů s klientkami.

Zjištění k doplňkové výzkumné otázce je provedeno pouze z výpovědí klientek.

Hlavní výzkumná otázka

Do jaké míry naplňuje organizace vybraný standard kvality (Individuální plánování)?

1. KRITÉRIUM (ZÁSADNÍ): Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

a) Zjištění ve fázi 1 – studium dokumentace

Organizace má zpracován standard č. 5, který popisuje zásady práce při individuálním plánování. V jeho úvodu jsou uvedena kritéria dle vyhlášky č. 505/2006 Sb. Je zde uveden postup pro zjišťování potřeb při přijímání klienta a na začátku jeho pobytu, je popsána četnost schůzek klienta se sociální pracovníci (1x/14 dní), postup definování potřeb klienta – do 3 dnů od ubytování klienta je naplánována první schůzka se sociální pracovníci týkající se individuálního plánování. Klient dostane do příště k vyplnění dotazník Sociální anamnéza. Cíle jsou poté sestaveny z údajů ze smlouvy, sociální anamnézy, potřeb uvedených v žádosti a v nabídkovém listě a z volného rozhovoru s klientem. Poskytovatel ve standardu rozlišuje 4 fáze řešení potřeb svých klientů, a to od adaptace a stabilizace, přes řešení dlouhodobých problémů z předchozího života, dále přes zaměření se na schopnost hospodařit a najít si bydlení až po závěrečnou fázi přípravy na odchod z azylového domu. Standard též uvádí povinnosti a odpovědnosti sociální pracovníce za individuální plánování, např. předávání informací ostatním pracovníkům služby, vedení dokumentace, společné plánování s klientem, aktivní přístup ke klientům apod. Standard též obsahuje postup pro hodnocení plánů a pro jejich revizi.

Organizace má zpracovány další podpůrné dokumenty, jako je žádost o poskytování služeb, sociální anamnéza, nabídkový list, domácí řád nebo dotazník spokojenosti, které jsou podkladem pro individuální plánování.

Žádost o poskytování služeb obsahuje, kromě osobních údajů žadatele a popisu situace, která klienta do služby přivádí, také soupis bodů – pomoci, kterou by chtěl žadatel během svého pobytu v azylovém domě využít. Rozsah nabízené pomoci je od osobního rozvoje, rozvoje kompetencí v péči o děti, domácnost, přes hmotné zabezpečení, sehnání práce, bydlení, až po zdraví a rozvoj sociálních kontaktů.

Sociální anamnéza obsahuje návod pro klienty, jak popsat svou životní situaci – složení a strukturu rodiny, ekonomické poměry, bydlení, zdravotní stav, výchovu dětí a popis vzájemných vztahů v rodině, zájmy a očekávanou pomoc.

Nabídkový list potřeb uživatele služby je tabulka, dostupná na webových stránkách poskytovatele služby, a obsahuje výčet 25 očekávaných potřeb, které klienti služby obvykle řeší. Ke každé potřebě je uvedena kompetence sociální pracovníce a vedoucí služby a kompetence pracovníků stálé služby (pracovník v sociálních službách).

Domácí řád vyjmenovává pravidla pobytu. Součástí domácího řádu je i část týkající se povinnosti klientů aktivně řešit svou nepříznivou situaci.

Standard neobsahuje popis procesu přidělení klíčového pracovníka klientovi od počátku jednání (před uzavřením smlouvy) po odchod klienta ze zařízení. Nebyl předložen dokument, který by vysvětlil vzájemnou provázanost zjištění potřeb z jednotlivých, výše uvedených dokumentů. Zároveň není zřejmý podíl aktivity mezi klientkami a pracovníci při sestavování cílů, což znemožnilo ověřit míru respektování vůle a přání klientek.

Výzkumník neměl k dispozici metodiku, která byla v době výzkumu aktualizována. Dále neměl k dispozici smlouvu o poskytování služby a jednotlivé individuální plány klientek, protože to bylo pracovníci služby vyhodnoceno jako rizikové pro ztrátu důvěry klientek.

b) Zjištění ve fázi 2 – rozhovory s pracovníci

Vedoucí služby i sociální pracovníce volně popsaly postup své práce v souladu s jejím nastavením v poskytnuté dokumentaci. Byla zmíněna fáze přijímání klienta, kdy jsou zjišťovány a postupně konkretizovány jeho potřeby, a to prostřednictvím žádosti o poskytování služby, smlouvy, nabídkového listu, sociální anamnézy. Vedoucí uvedla: „Máme tady nejdřív žadatele, který nám vyplňuje žádost. Písemnou žádost. A té písemné žádosti on už vlastně definuje nějaké potřeby, které s náma potřebuje řešit. Jo, těch potřeb je několik. My k tomu nabízíme, aby si na internetových stránkách, kde se stáhne tu žádost, otevřel i nabídkový list, aby věděl, co jednotlivá ta potřeba ještě konkrétněji znamená. (příloha A

tohoto textu, s. 6, §7). Dále řekla: „Ale k těm jednotlivým potřebám se potom dostává člověk při sestavování smlouvy“ a pokračovala: „ale tam už mu to vlastně ta sociální pracovnice s ním konkrétně rozebírá jednotlivé potřeby, opět vlastně ty stejné..., které jsou na tom nabídkovém listě.“ (příloha A tohoto textu, s. 7, §8)

Byl popsán způsob hodnocení a revizí individuálních plánů, četnost kontaktu s klienty, byl naznačen způsob předávání informací mezi zaměstnanci. Byl zmíněn i postup vlastního vyhledávání možných potřeb klienta ze strany pracovníků služby a jejich projednání s klientem. Sociální pracovnice řekla: „klient v té první fázi, po tom příchodu, potřebuje pak jako tu stabilizaci. Většinou zajištění těch financí, zajistit dětem školy, školky, lékaře a tyhle věci, to, co potřebuje okamžitě.... A dalšíma věcmi moc jako nezatěžujeme, protože by toho bylo moc. A potom postupem... přidáváme teda to, co ten klient potřebuje, protože choděj jednou za čtrnáct dnů, hmm... choděj klienti ke mně, na hodinu individuálního plánování, kdy teda probíráme, co je potřeba... ehmm... co potřebují ještě dál, co už mají vyřízený, jak teda... jak nám nám postupuje. A samozřejmě choděj i během těch čtrnácti dnů... se tady za mnou mohou kdykoliv zastavit, dořešit, pořešit, ale jednou za čtrnáct dnů uděláme průběžný hodnocení a řekneme si, že se to buď teda povedlo a jsme na dobrý cestě...“ (příloha B tohoto textu, s. 25, §5)

Dle vyjádření vedoucí služby i sociální pracovnice používá organizace ještě metodiku pro individuální plánování, která upřesňuje postupy při práci. Tato metodika nebyla v době provádění výzkumu k dispozici, protože ji organizace aktualizuje. Vedoucí sdělila, že využívají Office 365: „Na sdílení těch dokumentů, těch oficiálních, jako ta metodika, ty formuláře...“ (příloha A tohoto textu, s. 21, §32).

c) Zjištění ve fázi 3 – rozhovory s klientkami

Z rozhovorů s klientkami vyplynulo, že si nevybavují, že by nějak podrobněji své potřeby s pracovníky služby řešily. Vybavily si většinou, že musely vyplnit smlouvu, své nacionále a mít potvrzení od doktora. Během dalšího hovoru ale některé ze svých potřeb sdělily a dokázaly rámcově popsat, jak je řešily. Např. klientka č. 1 si žádala o kauci a vybavení bytu u několika nadací. Klientka č. 2 zase uvedla, že chtěla řešit bydlení a výchovné problémy s dcerou.

2. KRITÉRIUM (ZÁSADNÍ): Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

a) Zjištění ve fázi 1 – studium dokumentace

Společná spolupráce na procesu individuálního plánování se prolíná celým standardem. Aktivní účast klienta je dokonce stanovena jako základní povinnost a předpoklad pro setrvání klienta ve službě. Standard mluví o hlubší spolupráci klienta se sociálním pracovníkem při vyhodnocování sociální anamnézy klienta. U stanovení cílů není však jasné, jak tento proces probíhá. Zda je cíle schopen definovat sám klient, nebo mu s formulací pomáhá sociální pracovníce a dává na výběr a klient volí, nebo zda cíle stanoví sociální pracovníce. Dále je popsáno, že kroky k naplnění cílů sestavují společně. Splněné cíle může vyhodnotit sociální pracovníce sama, nesplněné kroky projednává opět společně s klientem. Stejně tak společně je prováděna revize individuálních plánů při rozhodování o prodloužení smlouvy.

V případě, že pracovník chce navrhnout nové cíle nebo kroky k dosažení stávajících cílů, záležitost prodiskutuje s klientem.

Pro jednání s klienty má sociální pracovníce stanoveny konzultační hodiny, mimo ně si aktivně potřeb a zájmů klientů všímá.

Výzkumník neměl k dispozici jednotlivé individuální plány, nemohl tedy vyhodnotit, do jaké míry jsou přizpůsobeny přáním a možnostem klientů. Nebyly k dispozici ani zápisy ze schůzek s klienty.

b) Zjištění ve fázi 2 – rozhovory s pracovníci

Vedoucí služby i sociální pracovníce shodně popisují postup při stanovení potřeb spolu s klientem. Vedoucí služby např. uvedla, že si při přijímání do služby klienti sami potřeby zaškrtnou a pak je spolu se sociální pracovnící proberou, upřesní a formulují. Vedoucí řekla: „Pracovnice s ním konkrétně rozebírá jednotlivé potřeby“ (příloha A tohoto textu, s. 7, §8) a „my s nimi chceme pracovat a oni to respektují“ (příloha A tohoto textu, s. 4, §5). Sociální pracovníce uvedla: „Vlastně od prvního dne začínáme plánovat, kdo, co udělá, jak to udělá...“ (příloha B tohoto textu, s. 23, §3). Dále uvedla, že upřesnění potřeb klienta vyplyne ze sociální anamnézy při společném rozhovoru s klientem.

Z volného vyprávění je zřejmé, že individuální plány zohledňují osobní cíle a potřeby klientů a že jednotlivé kroky jsou naplánovány dle možností klientů. Vedoucí služby uvedla, že s klienty řeší nejprve akutní potřeby a pak ty další. Řekla: „Opravdu jdeme postupně“ (příloha A tohoto textu, s. 7, §9). Zmínila, že si vlastně od počátku budují s klientem vztah, který jim v průběhu pobytu klienta umožňuje dobrou spolupráci. Vedoucí služby i sociální pracovníce dále uvedly, že si plnění kroků ze strany klientů všímají a řeší s nimi, zda není postup moc rychlý či zda jim brání v plnění kroků a cílů nějaké překážky. A to se pak snaží

zohlednit v další práci s klientem. Sociální pracovnice také řekla, že každá klientka je jiná a každá potřebuje jinou míru podpory a zvládá jednotlivé kroky v odlišném tempu.

Vedoucí služby popsala kroky k naplnění potřeb mj. slovy: „To nám třeba trvá opravdu čtrnáct dní, než vyřídíme veškeré byrokratické úkony k tomu, aby opravdu měli dávky“ (příloha A tohoto textu, s. 7, §9), či: „Vlastně vyřizujeme spoustu škol, školek, doktorů“ (příloha A tohoto textu, s. 7, §9). Uvedený plurál zde navozuje zamyšlení, do jaké míry je klient podporován k samostatnosti. Sociální pracovnice uvedla: „Někdy i to, co děláme aby, aby prostě... měli všechno splněný a je to naše pomoc“ (příloha B tohoto textu, s. 25, §6). Dále vysvětluje, že než je klient schopen úkon provést sám, pracovnice mu s jeho vyřízením pomůže. Sociální pracovnice na dotaz, zda nějaký úkon provede za klienta, odpověděla: „Ne, my nejsme tady proto, abychom dělali za klienta“ (příloha A tohoto textu, s. 27, §8).

c) Zjištění ve fázi 3 – rozhovory s klientkami

Všechny tři klientky zmínily, že chodí na společné schůzky se sociální pracovnicí a řeší individuální plány.

Klientka č. 1 uvedla, že si nejprve vyřizovala dávky v hmotné nouzi, školu a školku pro děti a pak začala řešit bydlení, ve spolupráci se sociální pracovnicí. Dále uvedla: „Sociální pracovnice něco pomůže, něco musíme udělat my samy“ (příloha C tohoto textu, s. 40, §6). Měla pocit, že řeší pořád ty samé potřeby.

Klientka č. 2 řekla: „Voni s náma řeší, řeší veškerý věci, který jsou nutný, že jo?“ (příloha D tohoto textu, s. 50, §3).

Klientky též uvedly, že v případě, že si neví rady nebo je splnění některého kroku obtížné, osloví vždy sociální pracovnici, která jim poradí, jak mají postupovat. Poté už jsou schopné si věci zařídit.

3. KRITÉRIUM (ZÁSADNÍ): Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

a) Zjištění ve fázi 1 – studium dokumentace

Standard uvádí, že ke společnému hodnocení plnění kroků a cílů dochází v okamžiku splnění nebo uplynutím termínu předpokládaného ke splnění. Informaci si zajišťuje sociální pracovnice od pracovníků stálé služby (průběžně či na klientských intervizích) i vlastním pozorováním a kontaktem s klienty. Splněné kroky či cíle může vyhodnotit sociální pracovnice sama, nesplněné kroky projednává opět společně s klientem, a to v rámci stanovených konzultačních hodin.

Výzkumník neměl k dispozici jednotlivé individuální plány klientek, nebylo tedy možné ověřit, zda a jak se potřeby v průběhu poskytování služby vyvíjejí, jaká je periodicitu hodnocení a revize plánů.

b) Zjištění ve fázi 2 – rozhovory s pracovníci

Vedoucí služby zmiňuje, že splněné kroky či cíle hodnotí (tzv. odškrtně z plánu) i sama, nové cíle a kroky vždy plánuje s klientem. Doslova uvedla: „Nikdy nesestavuju nový krok, nebo nový cíl, bez toho klienta“ (příloha A tohoto textu, s. 13, §21). Sociální pracovnice uvedla, že pro hodnocení plánů využívá konzultačních hodin, v rámci nichž probírá s klientem postup v jednotlivých cílech. V případě, že se cíle nedaří dosáhnout, vede sociální pracovnice klienta k nalezení jiného, schůdného řešení.

Sociální pracovnice uvedla, že se setkává s klienty pravidelně 1x za 14 dní a probírá s nimi kroky k plnění cílů. Probírají, zda klient splnil jednotlivé body v předpokládaném termínu a pokud ne, probírají společně, co tomu zabránilo a jaký zvolit další postup.

c) Zjištění ve fázi 3 – rozhovory s klientkami

Klientka č. 1 na dotaz, jak často mluví o svých potřebách se sociální pracovnicí, uvedla: „jednou týdně máme ípěčko, nebo něco. Sednem si a povídáme, co máme zařízený...“ (příloha C tohoto textu, s. 41, §7).

Klientka č. 3 uvedla: „Pomáhaj mi, každej tejděn sedíme s paní (na nahrávce uvedeno křestní jméno sociální pracovnice) (), říkáme jí, co potřebujeme“ (příloha E tohoto textu, s. 62, §3). Dodala ještě: „Když splním ten nákej bod, tak ho šrtne a vždycky dáme třeba jiný plán () třeba jiný instituce“ (příloha E tohoto textu, s. 62, §4).

4. KRITÉRIUM (ZÁSADNÍ): Poskytovatel má pro postup podle kritéria 2 a 3 pro každou osobu určeného zaměstnance.

a) Zjištění ve fázi 1 – studium dokumentace

Ve standardu je uvedeno, že „sociální pracovník je klíčovým pracovníkem klienta, je jeho důvěrníkem ..., podporuje a vhodně motivuje klienta k vyřešení nepříznivé životní situace“.

Z předložené dokumentace není zřejmé, kolik takových pracovníků ve službě pracuje, jakým způsobem jsou klientům přidělováni, zda má klient po celou dobu pobytu jednoho klíčového pracovníka či zda se střídají apod.

b) Zjištění ve fázi 2 – rozhovory s pracovníci

Vedoucí služby uvedla, že zodpovědnou osobou za individuální plánování a jediným klíčovým pracovníkem pro všechny klienty je sociální pracovníce. Vedoucí služby provádí tuto činnost jen v nepřítomnosti sociální pracovníce.

Sociální pracovníce shodně uvedla, že je jediným klíčovým pracovníkem ve službě pro klienty pro individuální plánování a že v době její nepřítomnosti ji nahrazuje vedoucí služby. Sociální pracovníce uvedla, že je v kontaktu s klienty ještě před začátkem jejich pobytu, tedy ve fázi dojednávání smlouvy. Sociální pracovníce řekla: „No, já jsem jedinej klíčovej pracovník...“ (příloha B tohoto textu, s. 32, §19) A dále uvedla: „Vedoucí je... taky sociální pracovník... takže mě zastupuje v mý nepřítomnosti“ (příloha B tohoto textu, s. 32, §20).

c) Zjištění ve fázi 3 – rozhovory s klientkami

Všechny klientky uvedly, že vědí, kdo je jejich klíčovou pracovnící a také vědí, že vedoucí služby zastupuje v případě nepřítomnosti sociální pracovníci. Klientky řekly, že vědí, za kterou pracovnící mají jít, když něco potřebují. Klientka č. 1 uvedla: „A teď je tady paní (v nahrávce uvedeno křestní jméno)“ (příloha C tohoto textu, s. 41, §7).

5. KRITÉRIUM: Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

a) Zjištění ve fázi 1 – studium dokumentace

Standard uvádí, že sociální pracovníce získává informace o klientech průběžně vlastním pozorováním a kontaktem s nimi, z klientských intervizí nebo dle potřeby průběžně od ostatních pracovníků služby, ze společných schůzek s klienty v rámci jejich konzultačních hodin.

b) Zjištění ve fázi 2 – rozhovory s pracovníci

Vedoucí služby i sociální pracovníce shodně uvádějí, že informace o klientech si pracovníci předávají hlavně na každodenních klientských intervizích. Vedoucí služby uvedla: „Ta sociální pracovníce předá tomu pracovníkovi, co má konkrétně s tím daným člověkem dělat“ (příloha A tohoto textu, s. 18, §28). Zároveň uvádí, že i pracovníce stálé služby jsou důležitým zdrojem informací o klientech, z hlediska plnění jejich cílů. Vedoucí služby dále uvedla, že se pracovníci se všemi klienty také schází pravidelně každý týden na komunitních setkáních, která mohou být také zdrojem získávání a předávání informací o klientech.

Vedoucí také uvedla, že nedělá s klienty závěry bez toho, aniž by to probrala se sociální pracovnící. Klientům to takto, dle svého vyjádření, také sděluje.

Sociální pracovnice vede individuální plány v papírové a elektronické podobě. Vedoucí služby má k této dokumentaci přístup a občas do ní nahlíží, aby zkontrolovala postup a logické návaznosti jednotlivých kroků. Pracovnice využívají pro individuální plánování program Azylové domy, který slouží také pro tvorbu výkazů. Sociální pracovnice také uvedla: „Máme zápisy z konzultací, ke kterým máme vobě přístup... kdyby se stalo... že nemůžu předat informace, tak si vedoucí vtevre mojí sociální práci a tam si to všechno vyčte“ (příloha B tohoto textu, s. 33, §21). Při plánované absenci (dovolená) si informace předávají osobně.

c) Zjištění ve fázi 3 – rozhovory s klientkami

Pokud klientky potřebují poradit či pomoci, neváhají pracovnice služby požádat o pomoc. U všech pracovnic služby vnímají ochotu pomoci. Klientky při rozhovorech nezmínily jakýkoliv náznak nesouladu činnosti mezi jednotlivými pracovnicemi, např. nepředané informace.

Klientka č. 1 si myslí, že pokud řekne o svých potřebách jedné pracovnici, že tato si nechá informaci pro sebe a dále ji mezi kolegyněmi nesděljuje.

Doplňková výzkumná otázka:

Jak subjektivní vnímání kvality služby klienty odráží původní záměr a cíle poskytovatele i záměr zákona?

Klientka č. 1 nejvíce oceňuje na službě, že dostává potravinovou pomoc. Další přínos si nedokázala vybavit.

Klientka č. 2 považuje pobyt v tomto zařízení za lepší, než v jiných azylových domech. Kvituje, že dostává odměny ve formě potravinové pomoci za úklid pokoje a společných prostor. Dále řekla, že je lepší, že nemusí platit za praní prádla. Líbí se jí též volnost pohybu a možnost domluvit si hlídání dětí některou z klientek. Uvedla také, že se jí líbí, že na komunitním setkání probírali návrh, že by klientky se sociální pracovnicí uspořádaly pěší výlet s dětmi. Je ráda, že se po čase nemusí stěhovat a je v klidu. Chválí podmínky služby, hodnotí je pro sebe jako dobré.

Klientka č. 3 je též ráda za potravinovou pomoc. Dále řekla: „Teda já jsem ráda, že nám takhle pomáhaj (), protože já bych to sama asi nezvládla, jo? Třeba spořit, jako shánět něco, nebo takhle.“ (příloha E tohoto textu, s. 64, §8) Na otázku, zda jí pobyt ve službě umožnil se v něčem zdokonalit, odpověděla: „No, určitě mi to něco dá. Že tady jsou taky nějaký pokyny, který právě pomůžou do života.“ (příloha E tohoto textu, s. 67, §16) Tato

klientka také uvedla, že během pobytu v zařízení zažívá klid. Chtěla by ale rozšířit čas pro návštěvy.

Klientky během rozhovoru uvedly, že mají k pracovním pocit důvěry a řekly, že s nimi mohou mluvit otevřeně. Na dotaz, zda se může svěřit s jakoukoli potřebou, odpověděla klientka č. 3: „Já jim říkám všechno“ (příloha E tohoto textu, s. 63, §7).

Všechny tři také shodně uvedly, že když nevědí, jak pokračovat v plnění nějakého kroku, jdou se zeptat a radu dostanou. Klientky č. 2 a č. 3 ocenily, že když nesplní daný úkol včas, tak se mohou omluvit a splnit ho následně. Oceňují pochopení pracovníků. Je jim ale jasné, že zadané úkoly plnit musí.

4.6 Zhodnocení výzkumu

Hlavní výzkumná otázka

Do jaké míry naplňuje organizace vybraný standard kvality (Individuální plánování)?

1. KRITÉRIUM:

Organizace má zpracována vnitřní pravidla, kterými se pracovníci řídí při plánování.

Toto kritérium však nelze vyhodnotit v plném rozsahu, protože některé stěžejní dokumenty, metodika, individuální plány, zápisy ze schůzek s klientkami, zápisy z porad nebyly předloženy.

Doložené dokumenty nedefinují způsob vzájemného provázání informací o potřebách klientů ze žádosti, smlouvy, nabídkového listu a sociální anamnézy, dále není zřejmý podíl aktivity mezi klientkami a pracovníci při sestavování cílů a není popsán proces přidělení klíčového pracovníka klientovi (v kterém okamžiku, zda se po dobu pobytu může měnit, jak jsou řešeny zástupy). Doporučením je doplnit výše uvedené nedostatky.

Z rozhovorů s pracovníci vyplynulo, že dodržují stejné postupy a že tedy postupují jednotně podle pravidel.

Klientky si neuvědomují definování potřeb při vstupu do zařízení, z jejich výpovědí je ale zřejmé, že s nimi pracovníci pracují systematicky, což zabraňuje nahodilostem v procesu individuálního plánování, jak to zmiňuje Čermáková a Johnová (2002).

2. KRITÉRIUM:

Z dokumentace i z rozhovorů s pracovníci a klientkami jednoznačně vyplývá společné plánování a přizpůsobování plánů možnostem, či spíše schopnostem klientek.

Předaná dokumentace však jasně nedefinuje, jak dochází k formulování potřeb a cílů – zda to činí klient či pracovník. Z rozhovorů s pracovníci vyplynulo, že klientky vyplní či uvedou potřeby a poté je s pracovníci diskutují a formulují. Jak uvádí Johnová, M., Haifo, M., Klíma, P., Chábová, A. & Brožová, E. (2007), proces vzniku plánu je možná důležitější než vlastní plán, protože při něm dochází ke sblížení představ a vzájemného pochopení.

Vyjádření pracovníc, které užily plurál pro plnění kroků klientky, by mohl navodit dojem, že některé úkony pracovnice činí za klientky. Bylo by dobré, pokud to není obsahem jiného dokumentu, který nebyl výzkumníkovi poskytnut, aby byl organizací definován způsob, jak budou pracovnice zacházet s uvědoměním si meze mezi podporou a možným nadměrným pečováním. Klientka č. 3 řekla: „No, sou tady hodný, no. Až moc.“ (příloha E tohoto textu, s. 67, §15). Na dotaz, zda se jí ze zařízení bude chtít, odpověděla: „Jako, abych řekla pravdu i ne, no. Ale těším se do svého bytu.“ (příloha E tohoto textu, s. 67, §15) Doporučením je vymezit a popsat hranici v aktivitě klientky a pracovnice při plnění dílčích kroků a cílů.

Vzhledem k tomu, že výzkumník neměl k dispozici jednotlivé individuální plány, osobní spisy klientek a zápisy ze schůzek s klientkami, nemohl ověřit, zda cíle opravdu odpovídají přáním klientek. Nebylo možné ověřit, zda se plány v čase vyvíjí či zda každá klientka má plán odlišný.

3. KRITÉRIUM:

Výpověď klientek i pracovníc je v souladu s předanou dokumentací a tím shodně dokládají, že pracovnice s klienty společně průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jejich osobní cíle.

4. KRITÉRIUM:

Výpověď klientek i pracovníc je v souladu s předanou dokumentací a tím shodně dokládají, že je určena klíčová pracovnice pro práci s klienty na individuálních plánech. Doporučením je jasné uvedení v dokumentaci, kolik pracovníc se podílí na plánování a jak jsou řešeny zástupy.

5. KRITÉRIUM:

Výpověď pracovníc je v souladu s předanou dokumentací, a tím shodně dokládají, že dochází k systematickému předávání informací. Klientky tento fakt nemohly posuzovat, nicméně lze nepřímou usuzovat, že přenos informací zřejmě funguje, protože z rozhovorů s klientkami vyplývá, že nedochází k nedorozuměním či rozdílným prohlášením apod.

Doporučením je definovat v dokumentaci, jaký typ informací o klientkách se předává mezi zaměstnanci a jakým způsobem k tomuto přenosu informací dochází.

Odpověď na hlavní výzkumnou otázku

Závěrem lze konstatovat, že v rozsahu poskytnutých podkladů a dokumentů poskytovatel a jeho pracovníci dodržují ve velké míře standard č. 5. Pokud by byla předána výzkumníkovi kompletní sada dokladové dokumentace, zejména metodika, individuální plány, osobní složky klientek pokud by bylo výzkumníkovi umožněno nahlédnout do elektronické evidence individuálních plánů apod., bylo by možné hodnotit míru dodržování standardu v celém rozsahu.

Doporučení

1. Doplnit do dokumentace popis vzájemného provázání informací o potřebách klientů ze žádosti, smlouvy, nabídkového listu a sociální anamnézy.
2. Doplnit do dokumentace míru, či podíl aktivity mezi klientkami a pracovníci při definici potřeb a stanovení cílů.
3. Popsat v dokumentaci proces přidělení klíčového pracovníka klientovi (v kterém okamžiku, zda se po dobu pobytu může měnit, jak jsou řešeny zástupy). Uvést v dokumentaci počet a zařazení pracovníků, které se podílí na procesu individuálního plánování.
4. Vymezit a popsat hranici v aktivitě klientky a pracovníci při plnění dílčích kroků a cílů.
5. Přesně definovat v dokumentaci, jaký typ informací o klientkách je nutné předávat mezi pracovníky služby a jakým způsobem, jaký typ informací je naopak vhodné dále nesdělovat.

Další zjištění:

Přístup organizace k výzkumníkovi jednoznačně potvrdil zájem organizace chránit práva a osobní údaje klientek, přestože tento fakt zčásti zkomplikoval samotný výzkum. Pracovnice umožnily rozhovory s klientkami, ale nepředaly o nich výzkumníkovi žádné osobní údaje.

Doplňková výzkumná otázka:

Jak subjektivní vnímání kvality služby klienty odráží původní záměr a cíle poskytovatele i záměr zákona?

Klientky na službě ocenily nejvíce potravinovou pomoc. Dvě klientky oceňují na pracovnicích, že pro ně mají pochopení, když něco nesplní včas. Zmínily také, že vnímají vstřícnost pracovníků. Zároveň mají ale velice jasné povědomí o nutnosti plnit si své povinnosti, dodržovat řád. Dvě klientky také uvedly, že vnímají v zařízení větší klid, než měly v předchozích bydlištích. Jedna klientka považuje za užitečné, že je pracovnice učí dovednostem, které použijí v dalším životě, např. schopnost si spořit či si umět zařídit různé záležitosti. Jedna z klientek ocenila snahu sociální pracovníce uspořádat s klientkami volnočasovou aktivitu – výlet.

Klientky výslovně nezmínily, že oceňují počáteční pomoc pracovníků s finanční a materiální stabilizací, nicméně se toto téma v rozhovorech s klientkami objevovalo. Stejně tak klientky opakovaně uvedly, že když požádají o pomoc či radu, tak je pracovnice podpoří a poradí jim.

Rozhovory s klientkami i pracovníky služby prokázaly, že klientkám je poskytována pomoc v tíživé situaci a podpora k jejímu řešení, a to na základě individuálních potřeb (posouzeno v mezích předané a dostupné dokumentace). Klientky jsou podporovány k získávání kompetencí a dovedností do dalšího života. Klientky zmiňují, že cítí v zařízení klid, důvěru a jistotu, že jim bude pomoheno, když si řeknou. To lze interpretovat i tak, že se zde cítí bezpečně a že tedy zde zřejmě nejsou porušována lidská práva.

Skutečností, kterou nelze ověřit, je budoucí schopnost klientů vést samostatný život. Z výpovědí klientek a pracovníků vyplývá, že část klientek se do podobných zařízení dostává opakovaně a nedaří se jim z tohoto životního stylu vystoupit. Zde se nabízí otázka, zda takové klientky při přijímání do organizace cíleně nevyhledávají a nevolit jiné metody a jiný přístup k práci s nimi.

Diskuze

Vazba teoretické části na výzkum

V teoretické části práce jsou uvedeny způsoby, jak stát zajišťuje a ověřuje kvalitu poskytování sociálních služeb. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v aktuálním znění a navazující právní předpisy definují podmínky pro poskytovatele sociálních služeb. Jsou to zejména tzv. základní podmínky a dále povinnost zpracovávat a dodržovat standardy kvality. Zákon také stanovuje podmínku, že poskytovatel sociální služby může vykonávat svou činnost pouze na základě udělené registrace, současně určuje mechanismy sloužící k ověření plnění těchto podmínek ze strany poskytovatelů. Základními kontrolními mechanismy státu a jím pověřených institucí je kontrola registračních podmínek a inspekce kvality. V rámci kontroly registračních podmínek je ověřováno plnění podmínek registrace, v rámci inspekcí kvality se jedná o ověření dodržování základních podmínek a hodnocení standardů kvality.

Záměrem státu je, aby podmínkami pro poskytování sociálních služeb a mechanismy jejich kontroly zabezpečil, pokud možno, jednotnou úroveň kvality mezi poskytovateli, při současném zachování lidské důstojnosti, dodržování lidských práv a svobod. Celkově lze konstatovat, že se jedná o propracovaný systém, který zohledňuje veškeré zásadní aspekty problematiky poskytování sociálních služeb.

Nicméně v poslední době se v odborných časopisech objevují příspěvky autorů, kteří otevírají diskuzi o smyslu standardů a vlastních inspekcí. Jednou z diskutovaných otázek je, zda standardy kvality nepřinášejí neúměrné administrativní zatížení poskytovatelů, kterým nezbyvá tolik času na samotné poskytování služeb, přímou péči. Další otázkou do diskuze jsou stížnosti poskytovatelů na provádění inspekcí, jimž mnohdy vytykají pouze formální provedení a přehnané lpění na vedení dokumentace místo snahy posoudit, jak působí služba na klienty.

Jak bylo možné zjistit v praktické části práce, která byla zaměřena na ověření plnění standardu č. 5 Individuální plánování v azylovém domě, systém standardů přináší určitou administrativní zátěž. Na druhou stranu je nutné konstatovat, že zpracovaná dokumentace vnitřních pravidel, tedy standardy a další navazující dokumentace slouží vlastní organizaci k udržení co nejstálější úrovně kvality v čase, kterou by mohla ovlivnit např. obměna pracovníků služby, jak uvádí Johnová, M., Haifo, M., Klíma, P., Chábová, A. & Brožová, E. (2007). Vnitřní předpisy a dokumentace umožňují či ulehčují osobě provádějící hodnocení

kvality či inspekci pochopit nastavené mechanismy a postupy práce. Zkušenost z výzkumu přinesla poznatek, že chybějící či neúplná dokumentace nebrání pracovníkům v samotném poskytování služby, může však způsob a kvalitu poskytování služby značně ovlivnit. Například nevymezení a nedodržování jasné meze odpovědnosti a aktivity mezi klientem a pracovníkem služby v průběhu procesu individuálního plánování, může být v přímém rozporu s naplněním cíle služby a záměru zákona – je zde riziko přepečování klienta, a tím snížení jeho samostatnosti a rozvoje jeho schopností pro budoucí život po opuštění služby.

Avšak některé požadavky na poskytovatele lze vidět jako příliš striktní. Čermáková a Johnová (2002) např. ke standardu č. 5 uvádí, že chybou a signálem nekvality služby je, pokud mají všichni klienti stejné individuální plány. S tímto tvrzením lze v zásadě na první pohled souhlasit. Nicméně každá služba je určena pro určitou cílovou skupinu, což významně zužuje šíři potřeb, které jsou v podstatě stejné či velmi podobné u většiny klientů, a obdobně se asi i v čase vyvíjejí. Tím pádem jsou zřejmě individuální plány klientů téže cílové skupiny velmi podobné. Tento fakt by měl být zohledněn při posuzování podobnosti individuálních plánů jednotlivých klientů.

Další část výzkumu byla zaměřena na ověření, jak subjektivní vnímání kvality služby klienty v sobě odráží záměr a cíl služby a zákona, tedy zejména zapojení klienta do běžného života. Jedním z výsledků výzkumu je zjištění, že existuje skupina klientů služby, kteří se do obdobného zařízení dostávají během svého života opakovaně. Nabízí se zde otázka, zda by nebylo možné s takovou skupinou pracovat více cíleně – tedy cíleně tyto klienty vyhledávat při vstupu do služby a zaměřit se více na příčiny toho, proč v běžném životě opakovaně selhávají. Zde je nutné zmínit, že organizace, které naplňují standardy kvality a můžeme tedy jejich činnost nazvat jako kvalitní, nedokáží u určitého okruhu klientů dostatečně aktivizovat jejich schopnost samostatného fungování v běžném životě. V případě této skupiny klientů nedochází k naplnění cílů organizací a záměru zákona. Toto téma by se mohlo stát předmětem samostatného výzkumu.

V teoretické práci se autor věnoval různým přístupům ke kvalitě. Je nutné konstatovat, že ucelenému zpracování tématu kvality služeb je věnováno pouze několik málo monografií. V dostupné literatuře lze najít, kromě státem zavedeného systému povinností a kontroly, také alternativní přístupy k řízení kvality, které lépe odráží měkké indikátory. Zde se zdá být zajímavým nástrojem tržní systém řízení kvality EFQM Model Excellence, který posuzuje devět kritérií, mezi nimiž jsou např. vedení lidí, spokojenost klientů a spokojenost zaměstnanců.

Provedení vlastního výzkumu

Výzkum byl oproti metodice provádění inspekcí zjednodušen. Výzkum výrazně ovlivnilo, že výzkumník neměl k dispozici veškerou potřebnou dokumentaci, zejména metodiku individuálního plánování služby, jednotlivé individuální plány, osobní složky klientek, zápisy ze schůzek klientek se sociální pracovnící apod. Dále by též bylo pro výzkum přínosem mít možnost pozorovat práci pracovníc s klientkami.

I přes tato zjednodušení a omezení výzkumu bylo možné provést hodnocení procesu individuálního plánování a získat tak představu, jak celý proces probíhá, jak jej lze hodnotit a co jej omezuje. Vedlejším zjištěním výzkumu je samotný proces provádění výzkumu, poznání, jak výzkum ovlivní neúplnost dokumentace, vstřícné nebo naopak odmítavé jednání pracovníků a/nebo klientů, jak je nutné věnovat mnoho pozornosti přípravě výzkumu, zejména přípravě rozhovorů. Na vlastní osobě si výzkumník vyzkoušel, jak rušivě působí přítomnost dětí při rozhovorech, nedochvilnost participantek, jak málomluvnost klientek snadno svede výzkumníka k pokládání spíše uzavřených otázek a jak nutnost improvizovat zvyšuje nároky na udržení pozornosti při pořizování dat apod.

Bylo také užitečné vypořádat se s částečně rezervovaným postojem pracovníc před začátkem rozhovorů, kdy ještě přesně nevěděly, co je čeká. Tento fakt zvýraznil nutnost seznámit participanty se záměrem a průběhem výzkumu před jeho započatím.

Vše zmíněné jen dokládá, že se se všemi úskalími výzkumu musí inspektoři při výkonu své profese vyrovnávat v omezeném čase. Zároveň by jim úskalí podobného druhu neměla bránit v udržení si profesionálního a objektivního přístupu ke kontrolovaným osobám.

Závěr

Tato práce byla zaměřena na hodnocení kvality poskytování sociálních služeb. Teoretická část stavěla na popisu sociálních služeb a jejich cíle zasazené do kontextu sociální politiky státu. Byl zde uveden i legislativní rámec pro poskytování sociálních služeb, z něhož vyplývají podmínky pro poskytování sociálních služeb a povinnosti, které jsou kladeny na poskytovatele těchto služeb. Tato práce se věnovala také nástrojům a mechanismům, které stát jako garant kvality poskytování sociálních služeb občanům využívá pro zajištění a ověřování plnění podmínek zákona o sociálních službách a navazujících právních předpisů, to znamená, jak zajišťuje a ověřuje kvalitu poskytování sociálních služeb. Další podmínky pro poskytování služeb, které byly v této práci uvedeny, jsou určeny jednotlivými poskytovateli dotací a grantů.

Kromě tohoto obligatorního systému řízení kvality jsou v práci zmíněny ještě další fakultativní přístupy k řízení a ověřování kvality, jimiž jsou zejména systémy kvality převzaté z tržního prostředí. V práci byl také zmíněn fakt, jak kvalitu poskytování služeb určuje snaha poskytovatelů získat a udržet si dobré jméno v očích laické i odborné veřejnosti.

V praktické části, výzkumu, bylo provedeno kvalitativní hodnocení naplňování standardu č. 5 Individuální plánování v azylovém domě. Hodnocení standardu bylo oproti metodice provádění inspekcí zjednodušeno tak, aby odpovídalo možností formátu této práce. I tak se podařilo hodnocení standardu provést a z výzkumu vyplynula pro poskytovatele doporučení ke zlepšení. Tato doporučení se týkala zejména jasnějšího vymezení odpovědnosti a aktivity mezi klientem a pracovníkem. Výzkum také popsal, jak subjektivně vnímaná kvalita služby klienty v sobě odráží původní záměr zákona o sociálních službách a cíle služby. Bylo zjištěno, že existuje skupina klientů, kteří se opakovaně vrací do podobných typů zařízení a že je systém sociálních služeb nedokáže aktivizovat k samostatnému uplatnění v běžném životě. Tento závěr by mohl být dále ověřován v samostatném výzkumu, který by byl zaměřen na příčiny tohoto jevu a návrh možných řešení.

Kromě vlastních výsledků výzkumu bylo také zachyceno, jaké faktory mohou vlastní výzkum negativně ovlivnit a jak důležitou roli sehrává dobrá příprava výzkumu před vlastním provedením sběru dat.

Seznam bibliografických údajů

1. Andrews, R. & Jilke, S. (2016). Welfare States and Social Cohesion in Europe: Does Social Service Quality Matter? *Journal of Social Policy*, 1, 119-140. Dostupné z <https://doi.org/10.1017/S0047279415000513>
2. Baštecká, B., Bednář, M., Chábová, A., Langerová, M., Provazníková, E. & Rovná, E. (2008). Hodnocení kvality v sociálních službách. In K. Čermáková & M. K. Holečková (Eds.), *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele*. (s. 165 – 184). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
3. Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál.
4. Čermáková, K. & Johnová, M. (2002). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, průvodce poskytovatele*. Získáno 8. 1. 2019 z webových stránek MPSV: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>
5. Hanzl, V. (2016). Malá glosa k inspekcím kvality. *Rezidenční péče*, 3, 8. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1603.pdf>
6. Holasová Malík, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada.
7. Janečková, E., Čiberová, H., & Mach, P. (2016). *Průvodce systémem poskytování sociálních služeb*. Praha: ANAG.
8. Johnová, M., Haifo, M., Klíma, P., Chábová, A. & Brožová, E. (2007). 5 Individuální plánování. In K. Čermáková & M. K. Holečková (Eds.), *Standardy kvality sociálních služeb – výkladový slovník pro poskytovatele* (s. 76 – 96). Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.
9. Kaplanová, L. (2014). Původní smysl inspekcí se vytratil. *Rezidenční péče*, 2, 2-4. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1402.pdf>
10. Kaplanová, L. (2015). Prokouknou inspekce po inovaci? *Rezidenční péče*, 3, 2-3. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1503.pdf>
11. Kaplanová, L. (2018). Standardy kvality: Dobrý sluha, ale zlý pán. *Rezidenční péče*, 1, 10-11. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1801.pdf>
12. Krebs, V., Durdisová, J., Kotýnková, M., Poláková, O., Žižková, J., Vlček, M., Vychová, H., & Sunega, P. (2007). *Sociální politika*. Praha: ASPI.
13. Matoušek, O., Koldinská, K., & Průša, L. (2007). *Sociální služby*. Praha: Portál.
14. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada.

15. Rywiková, B. (2014). Jen dobrý projekt nestačí. *Rezidenční péče*, 2, 14-15. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1402.pdf>
16. Sládek, M. (2016). Devět let inspekcí kvality v českých sociálních službách. *Rezidenční péče*, 3, 8. Dostupné z <http://www.rezidencnipece.cz/archiv/casopis/1603.pdf>
17. Tomeš, I. Sociální politika, sociální služby a sociální práce (2001). In O. Matoušek et al., *Základy sociální práce* (s. 155-181) Praha: Portál.
18. Tomeš, I. (2010). *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál.
19. Varvažovská, P. & Jarkovská, M. (2018). Vnímání sociálních služeb z pohledu jejich uživatelů a poskytovatelů ve vybraném regionu České republiky. *Kontakt*, 2, 187 – 194. Dostupné z <https://kont.zsf.jcu.cz/pdfs/knt/2018/02/11.pdf>
20. Watson, D. (2002). A Critical Perspective on Quality within the Personal Social Services: Prospects and Concerns. *British Journal of Social work*, 32, 877-891.

1. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Cíle služby. Získáno 10. 3. 2019 z [https://\(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu\)](https://(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu))
2. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Domácí řád azylového domu. Získáno 10. 3. 2019 z (interní materiál poskytovatele)
3. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Nabídkový list. Získáno 10. 3. 2019 z [https://\(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu\)](https://(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu))
4. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Poslání služby. Získáno 10. 3. 2019 z [https://\(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu\)](https://(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu))
5. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Sociální anamnéza klientů AD. Získáno 10. 3. 2019 z (interní materiál poskytovatele)
6. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Standard č. 5 Individuální plánování průběhu plánování sociální služby. Získáno 10. 3. 2019 z (interní materiál poskytovatele)

7. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Zásady služby. Získáno 10. 3. 2019 z [https://\(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu\)](https://(web poskytovatele, jehož přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu))
8. (Autor: poskytovatel služby, jehož název nelze uvést z důvodu jeho anonymizace a participantů výzkumu). (n.d.) Žádost o poskytování služeb. Získáno 10. 3. 2019 z (interní materiál poskytovatele)
9. Liberecký kraj. (2019). Metodika pro poskytovatele sociálních služeb zařazených do Krajské sítě sociálních služeb Libereckého kraje. Dostupné z <https://odbor-socialni.kraj-lbc.cz/oddeleni-rozvoje-a-financovani-socialnich-sluzeb/metodicka-podpora-a-rozvoj-kvality-socialnich-sluzeb>
10. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (2008). Etický kodex inspektorů sociálních služeb. Získáno 18. 1. 2019 z https://www.mpsv.cz/files/clanky/6893/eticky_kodex.pdf
11. Ministerstvo práce a sociálních věcí. (n.d.). Registr poskytovatelů sociálních služeb. Získáno 25. 3. 2019 z http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1554665851252_1 (přesný údaj nelze uvést z důvodu anonymizace poskytovatele služby a participantů výzkumu)
12. Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV. (2011). Informační materiál č. 1/2012 Inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb. Dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/14801/2013_5233_Priloha2.pdf
13. Odbor sociálních služeb a sociálního začleňování MPSV. (2012). Metodický pokyn č. 1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb. Dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/14800/2013_5233_Priloha1.pdf
14. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. (2006). In *Sbírka zákonů* (s. 7021-7048). Praha: Ministerstvo vnitra.
15. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (2006). In *Sbírka zákonů* (s. 1257-1289). Praha: Ministerstvo vnitra.

Přílohy

Příloha č.1 Obsah standardů kvality sociálních služeb

(z Vyhlášky č. 505/2006 Sb. – jak citovat? U kritérií je doplněno, zda se jedná o kritérium zásadní, podle Čámského et al. (2011).

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

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

2. Ochrana práv osob

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

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o

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

4. Smlouva o poskytování sociální služby

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

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

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

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

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

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

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

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

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

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

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována; ZÁSADNÍ

b) Poskytovatel má písemně zpracovávánu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

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

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

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

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

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

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

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě

srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

13. Prostředí a podmínky

Kritérium

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

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

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

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium

a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;

b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;

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

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

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium

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

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

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

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

Příloha č.2 Informovaný souhlas

Informovaný souhlas s účastí ve výzkumu k Bakalářské práci

Účel: Jste zván k účasti ve výzkumu, který je součástí bakalářské práce na Pražské vysoké škole psychosociálních studií. Cílem tohoto výzkumu je ověřit kvalitu poskytování sociální služby. Je zaměřena na individuální plánování služby.

Podmínky účasti: Seznámení se s informovaným souhlasem a stvrzení souhlasu s účastí ve výzkumu podpisem, souhlas s pořízením audiozáznamu rozhovoru. **Rozhovor trvá cca 45-90 minut.**

Osoba, která realizuje výzkum: Pavel Žáček, e-mail: celaskon@centrum.cz.
Probíhá pod odborným vedením PhDr. Kateřiny Šámalové, Ph.D.

Možná rizika: I když nejsou známa žádná konkrétní rizika spojená s výzkumem, některé informace mohou být citlivé. Také otázky spojené s popisem vlastních sociálních potřeb mohou být pro některé účastníky stresující. **Kdykoliv tedy můžete odstoupit v průběhu natáčení rozhovoru nebo neodpovědět na položenou otázku, která je pro Vás nepříjemná.**

Možný zisk: Z účasti na výzkumu neplyne žádný přímý zisk. Výsledky výzkumu budou mít vědecký význam a budou z nich pravděpodobně profitovat i lidé, nacházející se v podobné životní situaci jako účastníci.

Anonymita: Data získaná v této studii jsou přísně anonymní. Všechna data jsou vedena pod kódem, ve výsledné publikaci pak pod jiným jménem. Audiozáznam bude vymazán po obhajobě práce před komisí, nejpozději však 18 měsíců od jeho pořízení. Přepisy jsou vedeny a archivovány pod číselným kódem.

Právo vystoupit z účasti na výzkumu: Účastník má právo ukončit účast na výzkumu v jakékoliv fázi výzkumu do doby než je výzkum ukončen (publikace odborného textu, odevzdání dizertační práce). V případě jakýchkoliv dalších otázek spojených s účastí ve výzkumu je možné získat informace u osoby, realizující výzkum.

Děkuji, Pavel Žáček (výzkumník).

Souhlasím s účastí ve výzkumu. Přečetl/a jsem si výše uvedené podmínky.

Datum:

Jméno a příjmení:

Podpis:

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno a příjmení autora: Ing. Pavel Žáček
Studijní program: Sociální práce se zaměřením na komunikaci
a aplikovanou psychoterapii,
kombinovaná forma studia

Název práce: Hodnocení kvality sociální služby
Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Rok dokončení práce: 2019

Počty znaků hlavního textu práce (včetně literatury, bez příloh)

Přímé citace: 5 276

Ostatní text: 101 306

Celkový počet znaků: 106 582

Názvy souborů umístěných na doprovodném CD

Text práce ve formátu PDF:

2019 BP Žáček Pavel Hodnocení kvality sociální služby

Další soubory

2019 BP Žáček Pavel Hodnocení kvality sociální služby – resumé

**Posudek vedoucího bakalářské práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studentky: Ing. ŽÁČEK Pavel

Obor studia: sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: **Hodnocení kvality sociálních služeb**

Vedoucí práce: PhDr. Kateřina Šámalová, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 61

Počet stránek příloh: 6

Počet titulů v seznamu literatury: 35

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

1				
---	--	--	--	--

Oborová příslušnost tématu

1				
---	--	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

1				
---	--	--	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

1				
---	--	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

1				
---	--	--	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

1				
---	--	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

1				
---	--	--	--	--

Využití výzkumných empirických metod

1				
---	--	--	--	--

Využití praktických zkušeností

1				
---	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

1				
---	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

1				
---	--	--	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

1				
---	--	--	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

1				
---	--	--	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použitelnost výsledků v praxi

	1			
--	---	--	--	--

Vhodnost prezentace závěrů práce (publikace, referáty, apod.)

		2		
--	--	---	--	--

Otázky a náměty k diskusi při obhajobě:

Nechávám prostor pro otázky oponenta.

Celkové hodnocení práce (klady, nedostatky):

Hlavním tématem předložené bakalářské práce je hodnocení kvality sociálních služeb jako integrální součásti širokého systému sociálních služeb v ČR. Zvolené zaměření práce hodnotím jako bytostně spjaté se studovaným oborem.

Bakalářská práce je tradičně dělena na část teoretickou a empirickou. Teoretická část je vystavěna na třech hlavních kapitolách, ve kterých se autor z různých aspektů snaží přiblížit hlavnímu tématu práce. Struktura této části práce je jasná, přehledná, nepostrádá potřebnou dynamiku, postupuje od obecného ke konkrétnímu. Autor využívá odborný věcný jazyk, který svědčí o detailním seznámení se autora s předmětným tématem. V práci autor využívá recentní odbornou literaturu a platné legislativní zdroje.

Výzkumnou část práce tvoří šetření, pro které student volí kvalitativní design. Rozhodl se provést na podkladě inspekčních metodik ověření naplňování vybraného standardu sociálních služeb, jmenovitě individuálního plánování v sociální službě azylový dům. Doplňkově studenta zajímalo, jak je z pohledu uživatelek služby naplňován hlavní účel služby, který je dán zákonem a poskytovatelem.

Data k zodpovězení výzkumných otázek byla získána ze tří zdrojů – z rozhovorů s pracovníci, s klientkami a ze studia dokumentů. Student tak získal plastický pohled na zkoumané téma. Sebraná data byla zpracována velice pečlivě podle jednotlivých kritérií standardu a výsledky pak prezentovány srozumitelně a přehledně. Nechybí ani citlivě formulovaná doporučení pro poskytovatele služby. Na závěr práce výzkumné části autor zařadil diskusi zjištěných poznatků s aktuálním stavem vědění a praxe.

Vysoce hodnotím také vlastní spolupráci se studentem v celém průběhu přípravy předložené práce. Student prokazoval nesmírnou zaujatost tématem, pracoval po dlouhou dobu, pečlivě a vytrvale, diskutoval a dbal připomínek vedoucí práce.

Výsledkem je, že jeho bakalářská práce splňuje veškeré nároky kladené na tento typ kvalifikační práce a jednoznačně ji **doporučuji k obhajobě**.

Doporučení k obhajobě: doporučuji

Navrhovaná klasifikace: výborně



Datum, podpis: V Praze 17. května 2019

**Posudek vedoucího/oponenta bakalářské/diplomové práce
na Pražské vysoké škole psychosociálních studií**

Jméno a příjmení studenta/-tky: Ing. Pavel Žáček

Obor studia: Sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii

Název práce: Hodnocení kvality sociální služby

Vedoucí/oponent* práce: doc. PaedDr. Slavomír LACA, Ph.D.

Technické parametry práce:

Počet stránek textu (bez příloh): 61

Počet stránek příloh: 6

Počet titulů v seznamu literatury: 20

0**	1	2	3	4
-----	---	---	---	---

Výběr tématu

Závažnost tématu

		X		
--	--	---	--	--

Oborová přiléhavost tématu

	X			
--	---	--	--	--

Originalita tématu a jeho zpracování

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování

Jazykové vyjádření (respektování pravopisné normy, stylistické vyjadřování, zvládnutí odborné terminologie)

	X			
--	---	--	--	--

Práce s odbornou literaturou a prameny (citace, parafráze, odkazy, dodržení norem pro citace, cizojazyčná literatura)

		X		
--	--	---	--	--

Formální zpracování (jasnost tématu, rozčlenění textu, průvodní aparát, poznámky, přílohy, grafická úprava)

	X			
--	---	--	--	--

Metody práce

Vhodnost a úroveň použitých metod

		X		
--	--	---	--	--

Využití výzkumných empirických metod

	X			
--	---	--	--	--

Využití praktických zkušeností

--	--	--	--	--

Obsahová kritéria a přínos práce

Přístup autora k řešené problematice (samostatnost, iniciativa, spolupráce s vedoucím práce)

--	--	--	--	--

Naplnění cílů práce

		X		
--	--	---	--	--

Vyváženost teoretické a praktické části v daném tématu

		X		
--	--	---	--	--

Návaznost kapitol a subkapitol

		X		
--	--	---	--	--

** 0 – nehodnoceno; 1 – výborně; 2 – velmi dobře; 3 – dobře; 4 – neprospěl/a

Dosažené výsledky, odborný vklad, použiteľnosť výsledkov v praxi

		X		
--	--	---	--	--

Vhodnosť prezentácie záverov práce (publikácie, referáty, apod.)

		X		
--	--	---	--	--

Otázky a námety k diskusii pri obhajobe:

Aký iný autori charakterizujú a definujú soc. politiku, soc. službu vrátane tých ktorých spomínate v práci?
Myslíte, si že klienti majú znalosti, povedomie (informácie) o kvalite poskytovania soc. službách a o sociálnom zákone v azylovom dome?
Aké konkrétne odporúčania pre prax vychádzajú z Vašej výskumnej časti práce pre sociálnu prácu – sociálnych pracovníkov, ktorý sa venujú tejto problematike?

Celkové hodnotenie práce (klady, nedostatky):

Autor Ing. Pavel Žáček sa zaoberá vo svojej práci sociálnou problematikou konkrétne, Hodnotenie kvality sociálnej služby. Štruktúra práce je rozdelená na teoretickú a empirickú časť. V úvode autor charakterizuje cieľ svojej práce, ktorú si stanovil pri písaní, ďalej poukazuje a popisuje celú problematiku, ktorú rozoberá v jednotlivých kapitolách. Autor pri písaní použil adekvátnu literatúru chýba mi v jednotlivých kapitolách komparácia jednotlivých autorov na skúmanú problematiku (autor používa len jedného autora kap. 1.2, 1.3, 1.5....) autor taktiež použil zahraničné zdroje, ktorú uvádza v zozname bibliografických odkazov, za čo mu patrí pochvala. Záver práce je ukončený prílohami.
Predkladaná diplomová práca sa člení na teoretickú a empirickú časť. V rámci teoretickej časti práce autor opisuje pohľad na zvolenú problematiku a to Sociálna služba ako nástroj sociálnej politiky, Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby, Zajišenie kvality poskytovania sociálnych služieb a iné. Kladne hodnotím výber témy, kde sa autor snažil preukázať prepojenie skúmanej problematiky v rámci teórie a praxe a kvality sociálnej služby v ČR.
Moje výhrady sú - sú v rámci jednotlivých kapitol ktoré sú zbytočne rozdelené na podkapitoly, chýba mi väčšia komparácia autorov ako som už spomenul vyššie, kap. 1.7 má názov definície našiel som v texte len dve, chýba mi väčšie porovnanie od iných autorov ako aj napr. legislatíva EÚ, iných štátov, ak sa autor v kap 3.1 odvoláva na historický prehľad a spomína iné krajiny, ktoré je veľmi stručný. V kapitolách nájdeme štátne zákony o Sociálnych službách a vyhlášok, ktoré by skôr patrili do príloh. Výhrada ku kapitole 4.1 skôr patrí do teoretickej časti. Empirická časť práce je veľmi dobre spracovaná, za čo autorovi patrí pochvala, že sa pustil do tejto metódy, ktorá je náročná. Bola použitá metóda pološtruktúrovaného rozhovoru. K analýze textu bola použitá metóda zachytenia vzorcov a vyhľadavanie vzťahov. Aj napriek k výhradám sa domnievame, že predložená práca je zaujímavo spracovaná a spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu.

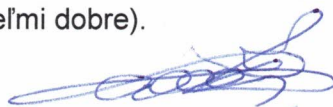
Doporučenie k obhajobe: doporučuji/nedoporučuji*

- práca spĺňa požiadavky kladené na bakalársku prácu, preto ju doporučujem k obhajobe.

Navrhovaná klasifikácia:

- klasifikujem ju stupňom – 2 (veľmi dobre).

Datum, podpis: 21.05.2019



* nehodící se, škrtněte