



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Studies

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany
dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-
právní ochrany dětí**

Diplomová práce

Studijní program:

REHABILITACE

Autor: Bc. Kateřina Fischerová

Vedoucí práce: doc. PhDr. Adéla Mojžíšová, Ph.D.

České Budějovice 2017

Abstrakt

Diplomová práce s názvem Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí umožňuje vhléd do problematiky procesu zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Novela zákona č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, přinesla významné změny v činnosti orgánů sociálně-právní ochrany (OSPOD), zejména v oblasti využívání nástrojů sociální práce. Podmínky pro kvalitní výkon této odpovědné agendy práce jsou vytvářeny pomocí standardizace. Standardizace by měla znamenat stanovení závazných postupů v rámci výkonu příslušné správní činnosti a také minimálních parametrů pro její kvalitní výkon (Macela, 2012).

Práce je rozdělena do několika částí. V první kapitole se vymezují základní pojmy k danému tématu. Je koncipována teoreticky, oporou práce je použita relevantní odborná literatura. Uvádí se zde, co se rozumí sociálně-právní ochranou dětí, jaké jsou principy sociálně-právní ochrany dětí, kdo je sociální pracovník SPOD, jaké jsou předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka SPOD. Vyjasňují se pojmy kvalita, sociální práce, rodina a dítě. Definiuje se vnímání, jaké faktory na percepci mohou působit. Pozornost se věnuje zákonné úpravě standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, co je obsahem a cílem standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, procesu standardizace a dostupnosti sociálně-právní ochrany a podmínek pro její výkon. Druhá kapitola stanovuje cíl práce a výzkumné otázky. Třetí kapitola charakterizuje zkoumaný soubor a zvolenou metodiku práce, použité techniky sběru dat, analýzu dat a realizaci vlastního výzkumu včetně etiky výzkumu. Čtvrtá kapitola se věnuje výsledkům práce.

Hlavním cílem práce bylo identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. K dosažení cíle práce byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu, metoda dotazování, technika polořízeného rozhovoru. Rozhovory byly zrealizovány v průběhu července 2016 na výzkumném vzorku deseti pracovníků orgánu sociálně – právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích

s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Komunikační partneři byli zvoleni metodou účelového vzorkování.

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny dvě výzkumné otázky: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí? Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí považovali za pozitivní změny po zavádění standardů zlepšení vybavení pracoviště a nastavení hranice, s kolika rodinami může najednou zaměstnanec pracovat. Většina sociálních pracovníků hodnotila pozitivně zavedení supervize. Došlo k rozvoji a zvýšení kvality práce, výklad pojmů se stal jasnější. Naopak všichni komunikační partneři negativně vnímali, že po zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí došlo k navýšení administrativního zatížení sociálních pracovníků. Nejvýznamnější faktory, které ovlivnily vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, byly identifikovány jako osobní zkušenost, motivace a informace. Vágnerová (2004) zdůrazňuje, že naše názory jsou lehce ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi. Záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj.

Klíčová slova: standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí; orgán sociálně právní-ochrany dětí; vnímání; dítě; rodina; sociální pracovník; kvalita.

Abstract

The diploma thesis named Introducing quality standards for social and legal protection of children from the point of view of social workers of the institution of social and legal protection of children enables an insight into the issue of how social workers of the institution of social and legal protection of children view the introduction of quality standards for social and legal protection of children. The amendment of Act No. 359/1999 Coll., on social and legal protection of children, has brought significant changes in the activity of institutions of social and legal protection (OSPOD / BSLPC), especially in the field of applying instruments of social work. The conditions for a quality performance of the contents of this responsible work are created by means of standardisation. Standardisation means determining obligatory procedures in the performance of particular management activities as well as minimum parameters for a quality performance thereof (Macela, 2012).

The thesis is divided into several parts. The first chapter defines the basic terms of the subject in question. The thesis is devised theoretically and draws on relevant professional literature. It deals with the specifications of social and legal protection of children (SLPC), what kinds of principles of social and legal protection of children there are, the SLPC social workers, the conditions for the performance of the profession of SLPC social workers. Further, the chapter explains terms of quality, social work, the family and the child. It defines perception and which factors may influence perception. Appropriate attention is given to the legislation of quality standards for the institutions of social and legal protection of children, the content and objective of quality standards of the institutions of social and legal protection of children, the process of standardisation and the availability of social and legal protection and the conditions for the performance thereof. The second chapter determines the objective of the thesis and research questions. The third chapter characterises the set examined and the methodology of work chosen for this purpose, the techniques of collecting data, analysis of data and the realisation of the actual research, including the ethics of the research. The fourth chapter deals with the outcomes of the thesis.

The main objective of the thesis was to identify how social workers perceive the introduction of quality standards for social and legal protection of children. To

achieve the objective of the thesis, I chose the strategy of the qualitative research, method of questioning and the technique of a semi-structured interview. The interviews were realised in the course of July 2016 in the research sample of ten staff members of the institution of social and legal protection of children who work at the position of a SLPC social worker in communities with extended powers, situated in the Region of South Bohemia. The communication partners were chosen by the method of purposive sampling.

Based on the objective of the thesis two research questions were set up: Which factors influence the perception of social workers of the institution of social and legal protection of children within the introduction of quality standards for social and legal protection of children? Which aspects of the introduction of quality standards for social and legal protection of children are perceived by social workers of the institution of social and legal protection of children as positive or negative?

As has emerged from the research, the changes resulting from the introduction of the standards that social workers of the institution of social and legal protection of children regarded as positive included the improvement in workplace equipment and setting a limit for the number of families that a social worker may work with at one time. The majority of social workers gave a positive evaluation to the introduction of supervision. Work quality has been developed and increased and more light has been shed on the explanation. On the contrary, the fact that all communication partners viewed as negative after introducing the quality standards for social and legal protection of children, was the increase in the administrative workload of social workers. The most significant factors that influenced the perception of the social workers of the institution of social and legal protection of children in the quality standards for social and legal protection of children, were identified as personal experience, motivation and knowledge. Vágnerová (2004) emphasizes that our opinions can be easily influenced by new experience and information. This depends on the kind of information or its source.

Key words: quality standards for social and legal protection of children; institution of social and legal protection of children; perception; child; family; social worker; quality.

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů uvedených v seznamu citované literatury.

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

V Českých Budějovicích dne 24.4.2017

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. PhDr. Adéle Mojžíšové, PhD., za ochotu, lidský přístup a odborné rady, které přispěly významnou měrou ke zpracování diplomové práce. Poděkování patří též mým nejbližším za jejich trpělivost během celého studia.

Obsah

| | |
|--|----|
| 1 ZÁKLADNÍ POJMY | 13 |
| 1.1. Sociálně-právní ochrana dětí | 13 |
| 1.2. Dítě | 15 |
| 1.3. Rodina | 16 |
| 1.4. Sociální pracovník SPOD | 17 |
| 1.5. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka | 17 |
| 1.6. Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka | 19 |
| 1.7. Dilemata sociálního pracovníka | 20 |
| 1.8. Vnímání a faktory ovlivňující vnímání | 21 |
| 1.9. Sociální práce | 23 |
| 1.10. Kvalita | 23 |
| 1.11. Orgány sociálně-právní ochrany dětí | 25 |
| 1.12. Principy sociálně-právní ochrany dětí | 27 |
| 1.13. Zákonná úprava standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí | 30 |
| 1.14. Obsah standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí | 31 |
| 1.15. Standardizace orgánů sociálně-právní ochrany dětí | 33 |
| 1.16. Cíle standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí | 34 |
| 1.17. Dostupnost sociálně-právní ochrany dětí a podmínky pro výkon SPOD | 36 |
| 2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY | 39 |
| 2.1. Cíl práce | 39 |
| 2.2. Výzkumné otázky | 39 |

| | | |
|-------|---|----|
| 3 | METODIKA PRÁCE | 40 |
| 3.1. | Použitá metodika | 40 |
| 3.2. | Techniky sběru dat | 40 |
| 3.3. | Výzkumný soubor | 41 |
| 3.4. | Analýza dat | 41 |
| 3.5. | Realizace výzkumu | 42 |
| 4 | VÝSLEDKY | 45 |
| 4.1. | Identifikační údaje, vzdělání a praxe | 51 |
| 4.2. | Cíle standardů kvality | 54 |
| 4.3. | Předchozí zkušenost | 56 |
| 4.4. | Způsob tvoření a seznámení se standardy kvality | 57 |
| 4.5. | Seznámení se standardy kvality | 58 |
| 4.6. | Zveřejnění standardů kvality | 60 |
| 4.7. | Hodnocení zaměstnanců | 62 |
| 4.8. | Nástroje sloužící k duševní hygieně na pracovišti | 63 |
| 4.9. | Pozitivní změny po zavedení standardů kvality | 66 |
| 4.10. | Negativní změny po zavedení standardů kvality | 68 |
| 4.11. | Obtíže při naplňování kritérií standardů kvality | 69 |
| 4.12. | Druhy služeb nejvíce využívaných při naplňování standardů kvality | 71 |
| 4.13. | Obtíže ve využívání sítě služeb | 72 |
| 4.14. | Supervize | 74 |
| 4.15. | Výběr kurzu nebo školení | 76 |
| 4.16. | Vnímání standardů rodinami klientů | 77 |

| | |
|--|-----|
| 4.17. Dopad standardizace na kvalitu práce | 79 |
| 5 DISKUZE | 81 |
| 6 ZÁVĚR | 87 |
| 7 SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ | 90 |
| 8 PŘÍLOHY | 96 |
| 9 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK | 109 |

Úvod

Motto: „Šťastný je ten, kdo našel štěstí v rodině.“ (Lev Nikolajevič Tolstoj)

Macela (2012) uvádí, že novela zákona č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, přináší významné změny v činnosti orgánů sociálně-právní ochrany (OSPOD), zejména v oblasti využívání nástrojů sociální práce. Podmínky pro kvalitní výkon této odpovědné agendy práce jsou vytvářeny pomocí standardizace. Standardizace by měla znamenat stanovení závazných postupů v rámci výkonu příslušné správní činnosti a také minimálních parametrů pro její kvalitní výkon.

Jak nás informuje Novotná, Burdová, Riedlová (2016), zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, ukládá orgánům sociálně-právní ochrany řídit se při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality, které by měly být kritérii a zárukou úrovně kvality na všech těchto pracovištích. Standardy kvality podle zákona mají zahrnovat principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany, standardy sociální práce s klientem, standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany a technicko-provozní zajištění sociálně-právní ochrany.

Od roku 2014 pracuji na městském úřadě na pozici sociálního pracovníka sociálně-právní ochrany dětí, tudíž jsem byla osobně přítomna celému procesu zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Téma svojí diplomové práce **„Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí“** jsem si vybrala, jelikož mě zajímalo, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí.

Cílem práce bylo identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Druhým dílčím cílem bylo popsat, jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Práci jsem si rozdělila do několika částí. V první kapitole jsem definovala základní pojmy, dítě, rodinu, co se rozumí sociálně-právní ochranou dětí, jaké jsou principy

sociálně-právní ochrany dětí, kdo je sociální pracovník SPOD, jaké jsou předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka SPOD. Dále jsem popsala, co je vnímání, jaké faktory na percepci (vnímání) mohou působit. Specifikovala jsem sociální práci, význam pojmu kvalita. Popsala jsem zákonnou úpravu standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, co je obsahem a cílem standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, popsala jsem proces standardizace a dostupnost sociálně-právní ochrany a podmínek pro její výkon. V druhé kapitole jsem stanovila cíl práce a výzkumné otázky. V třetí kapitole jsem charakterizovala zkoumaný soubor, tvořený deseti pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Popsala jsem zvolenou metodiku práce, použité techniky sběru dat, analýzu dat a realizaci vlastního výzkumu včetně etiky výzkumu. Ve čtvrté kapitole jsem do přehledných tabulek shrnula výsledky práce, které vycházejí z identifikovaných kategorií a kódů. Pomocí položených rozhovorů s deseti pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsem se snažila identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí.

Výsledky šetření mojí diplomové práce by podle mého názoru mohly být přínosem jak pro samotné sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, tak i pro jejich vedoucí. Zároveň by zjištěná data mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

1 ZÁKLADNÍ POJMY

1.1 Sociálně-právní ochrana dětí

Institut sociálně-právní ochrany dětí je legislativně ukotven v zákoně č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Co se rozumí sociálně-právní ochranou dětí, vyjadřuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „zákon o SPO“), který vymezuje sociálně-právní ochranu dětí v § 1 jako:

- ochranu práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- ochranu oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a
- působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,
- zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychováváno ve vlastní rodině.

přičemž zdůrazňuje, že nedotčeny zůstávají zvláštní právní předpisy, které též upravují ochranu práv a oprávněných zájmů dítěte. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2013) uvádí, že v zákoně o SPO jsou upravena jen některá opatření směřující k ochraně dětí, další jsou obsažena v řadě právních předpisů, které se vždy věnují specifické oblasti. Těmi předpisy jsou např. zákon o rodině, občanský soudní řád, trestní zákon, trestní řád, zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 109/2002 Sb., o výkonu ústavní nebo ochranné výchovy, ve znění pozdějších předpisů, právní předpisy o sociálním zabezpečení, zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů, zákon č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, ve znění pozdějších předpisů, a další.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ve své koncepci pro období 2015-2017 uvádí, že klíčové pro sociálně-právní ochranu dětí je vytvoření komplexního systému v gesci MPSV, zajišťujícího důslednou ochranu práv a naplňování potřeb každého dítěte v ČR. Prostředkem k tomu je Národní strategie ochrany práv dětí „Právo na dětství“ a Akční

plán k naplňování ochrany práv dětí pro období do roku 2015, obsahující rozpracování jednotlivých aktivit, indikátory plnění a časový harmonogram přijatých úkolů. MPSV apeluje zejména na posílení prevence, systematické práce s rodinami a vyšší podporu náhradní rodinné péče. Posilovat roli síťování odpovědných orgánů za sociálně právní ochranu dětí s relevantními službami pro rodiny s dětmi, které svým charakterem odpovídají potřebám daného prostředí (MPSV, 2014 c).

Pemová a Ptáček (2012) uvádějí, že sociálně-právní ochrana dětí tak, jak ji vnímáme dnes, je důsledkem dlouhodobých společenských změn a právního vývoje v oblasti občanského, rodinného i trestního práva.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, v § 6 definuje, na jaké děti se sociálně-právní ochrana zaměřuje. Zejména se jedná o děti:

- jejichž rodiče 1. zemřeli, 2. neplní povinnosti plynoucí z rodičovské odpovědnosti, nebo 3. nevykonávají nebo zneužívají práva plynoucí z rodičovské odpovědnosti;
- které byly svěřeny do výchovy jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, pokud tato osoba neplní povinnosti plynoucí ze svěřeni dítěte do její výchovy;
- které vedou zahálčivý nebo nemravný život spočívající zejména v tom, že zanedbávají školní docházku, nepracují, i když nemají dostatečný zdroj obživy, požívají alkohol nebo návykové látky, jsou ohroženy závislostí, živí se prostitucí, spáchaly trestný čin nebo, jde-li o děti mladší než patnáct let, spáchaly čin, který by jinak byl trestným činem, opakovaně nebo soustavně páchají přestupky, a nebo jinak ohrožují občanské soužití;
- které se opakovaně dopouští útěků od rodičů nebo jiných fyzických nebo právnických osob odpovědných za výchovu dítěte;
- na kterých byl spáchán trestný čin ohrožující život, zdraví, svobodu, jejich lidskou důstojnost, mravní vývoj nebo jmění, nebo je podezření ze spáchání takového činu;

- které jsou na základě žádostí rodičů nebo jiných osob odpovědných za výchovu dítěte opakovaně umístěovány do zařízení zajišťujících nepřetržitou péči o děti nebo jejich umístění v takových zařízeních trvá déle než 6 měsíců;
- které jsou ohrožovány násilím mezi rodiči nebo jinými osobami odpovědnými za výchovu dítěte, popřípadě násilím mezi dalšími fyzickými osobami;
- které jsou žadateli o udělení mezinárodní ochrany, azylanty nebo osobami požívajícími doplňkové ochrany, a které se na území České republiky nacházejí bez doprovodu rodičů nebo jiných osob odpovědných za jejich výchovu; pokud tyto skutečnosti trvají po takovou dobu nebo jsou takové intenzity, že nepříznivě ovlivňují vývoj dětí nebo jsou anebo mohou být příčinou nepříznivého vývoje dětí.

1.2. Dítě

Podle čl. 1 Úmluvy se dítětem rozumí každá lidská bytost mladší 18 let, pokud podle právního řádu, jenž se na dítě vztahuje, není zletilosti dosaženo dříve (MPSV, 2013). Nový občanský zákoník v § 30 uvádí, že se plně svéprávným stává člověk zletilostí, které nabývá dovršením 18. roku věku.

Matoušek (2003) tvrdí, že dítě je biopsychosociální individualitou. Posouzení situace ohroženého dítěte záležitost složitá a náročná. Dítě je potřeba posoudit jak z hlediska zdravotního, resp. medicínského, tak z hlediska psychologického a samozřejmě i sociálního. Sociální pracovníci a všichni, kteří se vážně zabývají osudy ohrožených dětí, se ve své práci mohou opřít o mnohé právní dokumenty.

Za nejdůležitější dokumenty, které deklarují práva dětí, Matoušek (2003) považuje:

- 1) Úmluvu o právech dítěte z roku 1989,
- 2) Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

1.3 Rodina

Matoušek (2003) uvádí, že postmoderní rodiny již nejsou zakládány proto, aby reprodukovaly populaci nebo prospívaly velkým společenstvím lidí. Matoušek (2003, s. 181) upozorňuje, že: *„Rodiny postmoderní doby jsou zakládány kvůli uspokojování citových potřeb partnerů, nikoliv dětí! Stabilita těchto rodin proto stojí a padá s citovou bilancí partnerského vztahu.“*

Vágnerová (2004) považuje rodinu za nejvýznamnější sociální skupinu, která zásadním způsobem ovlivňuje rozvoj psychiky. Topinka, Janků, Kliment (2015) definují rodinu jako společenskou skupinu, jejíž členové jsou svázáni pokrevními nebo příbuzenskými pouty a plní především reprodukční, výchovnou, vzdělávací a ekonomickou funkci. Naopak Matoušek (1993) spatřuje hlavní funkci rodiny ve výchově dětí, neboť rodina usnadňuje lidem péči o děti a jejich výchovu.

Matějček (1992) podotýká, že charakteristickým znakem rodinné výchovy je vytváření hlubokých a trvalých vztahů mezi dítětem a jeho vychovateli. Funkční rodina vytváří upevňující vztahy od dětství až po dospělost (Grossmann, Grossmann, Waterst, 2006).

MPSV (2011) popisuje, že programy WHO, UNICEF, zaměřené na kvalitu života, definují termín „zdravá rodina“ jako rodinu, kde funguje soudržnost a spolupráce mezi všemi členy navzájem, jsou zde vytvořeny emočně pozitivní vztahy umožňující poskytování opory, je používána otevřená, srozumitelná komunikace a existuje vzájemný respekt všech členů rodiny. Zdravá rodina má schopnost překonávat zátěžové situace a má oporu v širším sociálním zázemí (MPSV, 2011).

Podle Ministerstva práce a sociálních věcí (2013) Deklarace práv dítěte a Úmluva o právech dítěte, deklarují rodinu jako základní jednotku společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech svých členů a zejména dětí, která musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla plnit svou úlohu. Dítě tak ve smyslu těchto mezinárodních dokumentů potřebuje pro svou tělesnou a duševní nezralost zvláštní záruky, péči a odpovídající právní ochranu před narozením a po něm. Listina základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku České republiky (dále jen „Listina“), věnuje pozornost dětem a rodině v článku 32 tak, že dává rodičovství a rodinu pod ochranu zákona a dětem a mladistvým zaručuje zvláštní ochranu. Zákony

proto také respektují jeden ze základních principů fungování rodiny, a to právo a povinnost rodičů společně vychovávat a pečovat o děti, a pokud je toho třeba, požadovat pomoc. Jakékoliv zasahování do soukromí a rodinného života je možné teprve tehdy, jestliže rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu dětí o to požádají, a nebo se o děti nemohou nebo nechtějí starat (MPSV, 2013).

Novotná, Burdová, Riedlová (2016, s. 58) podotýkají, že úspěch řešení situace dítěte nebo rodiny s dětmi tkví právě v kvalifikované pomoci, neboť jen tak se k dítěti nebo rodičům dostanou potřebné informace včas, např. při uplatňování nároků na různé sociální dávky, na výživné apod., čímž se předejde dalším problémům.

Prekop (2004) konstatuje, že kdyby neexistovala včasná pomoc, čekala by děti z problémových rodin smutná budoucnost.

1.4 Sociální pracovník SPOD

Dosavadní zákon o sociálně-právní ochraně dětí nedefinuje kvalifikační profil sociálního pracovníka SPOD (Pemová, Ptáček, 2012), předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka stanovuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb (zákon 108/2006 Sb.).

1.5 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou uvedeny v § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- plná svéprávnost
- bezúhonnost
- zdravotní způsobilost
- odborná způsobilost podle tohoto zákona.

Bezúhonnost se posuzuje a prokazuje podle § 79 odst. 2 a odst. 3 věty první až třetí. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává registrující poskytovatel zdravotních služeb v oboru všeobecné praktické lékařství nebo v oboru praktický lékař pro děti a dorost a u zaměstnanců poskytovatel pracovnělékařských služeb.

Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče podle § 52, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, má též sociální pracovník a zdravotně sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zvláštního právního předpisu.

Při uznávání odborné kvalifikace nebo jiné způsobilosti státních příslušníků členských států Evropské unie se postupuje podle zvláštního právního předpisu.

Nelze považovat za splněnou podmínku odborné způsobilosti, jestliže ji sociální pracovník splnil podle jiného zákona, kde jsou podmínky stanoveny odlišně od právní úpravy zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (Kahoun, 2013, str. 383).

Z ustanovení zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, vyplývá povinnost samosprávného celku přihlásit úředníka k vykonání zkoušky zvláštní odborné způsobilosti. Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků, pak definuje způsob přihlašování ke zkoušce. Zaměstnanec se zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany dětí musí prokázat také zvláštní odbornou způsobilost k výkonu správních činností, a to do osmnácti měsíců od vzniku pracovního poměru. V případech daných zákonem může být zaměstnanec této povinnosti zproštěn, respektive mu zkoušku nahrazuje vzdělání v ustanovených typech bakalářského nebo magisterského studia (MPSV, 2014a).

V souladu se zákonem č. 108/2006 sb. o sociálních službách, si sociální pracovník teoretické znalosti a praktické dovednosti osvojuje prostřednictvím formalizovaného kvalifikačního studia (Pemová, Ptáček, 2012). U nás se kompetencemi sociálního pracovníka, čili způsobilostí k výkonu profese, zabývala se spolupracovnice Havrdová. (in Matoušek, 2003). Havrdová (in Matoušek, 2003) kompetence chápe jako funkcionální projev profesionální role. Jak uvádí Bajer (2008), chce MPSV posílit kompetenci profesních asociací sociálních pracovníků.

1.6 Osobnostní předpoklady sociálního pracovníka

Osobnost je podle Čakrta (2000) „jedinečný a relativně stabilní vzorec chování, myšlení a emocí vykazovaných individuem“. Osobnost tudíž vyjadřuje soubor trvalých rysů, jimiž se jeden člověk odlišuje od jiných. Dle Matouška (2003) by měl být sociální pracovník především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by měl dokázat své jednání veřejně obhájit. Pemová a Ptáček (2012) uvádějí, že sociální pracovník musí být schopen potkávat se s klienty na dvou rovinách, a to na úrovni profesní role odvíjející se od jeho odbornosti a pravomoci, tak na úrovni ryze lidské. Navrátil (2001) zejména oceňuje schopnost sociálního pracovníka projevat opravdovost a angažovanost. „V některých případech vystupuje sociální pracovník jako rolový vzor a poskytuje klientovi korektivní zkušenost. Přesto se sociální pracovník musí bránit tomu, aby klientovi předával své vlastní hodnoty a posiloval tak klientovu závislost na vztahu k němu“ (Navrátil, 2001, str. 47).

Je běžné, že se od sociálního pracovníka v některých organizacích očekává, že bude „administrátor“. Dostane jasně vymezenou agendu s předepsanými rozhodovacími postupy. Očekává se od něj, že bude schopen s klientem komunikovat tak, aby zjistil informace nutné pro provedení předem stanoveného postupu rozhodnutí, rozhodnutí administrativně vykoná, případně napíše příslušný návrh (Musil, 2007).

Pemová, a Ptáček (2012) uvádějí, že osobnostní rysy, které by měl sociální pracovník vykazovat, jsou:

- rád pracuje s lidmi,
- je schopen dobře zvládat stres
- potřebuje být užitečný,
- je empatický - empatie je úzce spojena s kompetencí člověka porozumět druhým lidem a komunikovat s nimi. (Zášková, Mlčák, 2009, str. 99),
- umí naslouchat,
- je praktický (Pemová, Ptáček, 2012).

Janebová s Musilem (2007, str. 50) říkají, že sociální pracovníci si osvojují mnoho rolí, nepracují v izolaci a podílejí se na uplatňování multidisciplinárních přístupů. Posuzují, plánují a řídí poskytování péče a ochraňují sociální blaho nejvíce zranitelných lidí a dětí. K tomu musí umět zvládat dvě charakteristiky pomáhající osoby: odpovědnost a autoritu (Janebová, Musil, 2007).

1.7 Dilemata sociálního pracovníka

Podle Pemové, Ptáčka (2012) jsou sociální pracovníci OSPOD v přímém kontaktu s klienty vystaveni základnímu etickému i profesnímu dilematu, a to, zda je hlavním smyslem jejich práce podpora a ochrana rodiny (dítěte) nebo sociální kontrola.

Kopřiva (1997) konstatuje, že mocenská pozice pracovníka silně ovlivňuje možnosti a způsob poskytování pomoci. „Čím větší pravomoc pomáhající má, tím větší je tendence jeho protějšku k odstupu a nedůvěře“ (Kopřiva, 1997, str. 40). Nakonečný (2009) uvádí, že moc sociálního pracovníka může být vymezena zákonnými předpisy, organizačním řádem a nepsanými zvyky pomáhající instituce, nepsanými normami platnými v celé společnosti, nebo může vznikat uvnitř jednotlivého vztahu pracovník – klient – ať už

spíše z iniciativy pomáhajícího, nebo spíš z iniciativy potřebného. Moc v širokém pojetí znamená možnost mít vliv na chování druhých, kontrolovat je určitými prostředky, ať už materiálními, nebo symbolickými odměnami a tresty. Moc souvisí se sociálními rolemi a vztahy mezi nimi (Nakonečný, 2009, str. 211).

Kopřiva (1997) popisuje, že: „Mocenské postavení pracovníka je pro vlastní pomáhání v zásadě přítěží, někdy však nezbytnou.“ Je zapotřebí, aby si pracovník projevy svého mocenského postavení uvědomoval.“ (Kopřiva, 1997, str. 51).

Dle Musila (2004) pomoc spočívá v podpoře změny, kterou si klient objednal a kterou očekává. Předpokladem takto vymezené pomoci je dialog. Sociální pracovník musí porozumět klientově definici problému nebo se na ní musí s klientem dohodnout. Při kontrole pracovník vystačí s monologem. Stačí mu, když klientovy způsoby posoudí ze svého vlastního hlediska (Musil 2004, str. 92).

Úlehla (1999) říká, že: „cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje“. Obojí patří do „technické“ výbavy pracovníka, je potřebné a má své místo. Vykonává-li například pracovník dozor nad dodržováním práv dítěte, nebrání to, aby současně nabízel pomoc zaměřenou na posílení rodiny (Úlehla, 1999, str. 20-21).

1.8 Vnímání a faktory ovlivňující vnímání

Maříková a Petrusek (1996) definují vnímání jako stupeň smyslového poznání, kvalitou se lišící od pouhého čítí. Čítí se týká jednotlivých vlastností věcí a jevů, zatímco vnímání se týká předmětů jako úhrnu určitých vlastností a to ve smyslově názorné podobě. Vnímání je považováno za prvopočátek psychických procesů (Maříková, Petrusek, 1996, str. 1390-1391). Vnímání je podle Velkého sociologického slovníku (1996) též percepce. Vágnerová (2004) charakterizuje sociální percepci jako vnímání lidí a jejich projevů. Sociální vnímání považuje za proces, který zahrnuje selekci vnímaných informací a specifický způsob jejich zpracování. Vnímání lidí je výsledkem specifické zkušenosti s takovými projevy. Vnímání a interpretace sociální reality je naučená, ovlivněná názory a postoji dané společnosti, resp. sociální skupiny, jejíž je jedinec členem (Vágnerová, 2004, str. 285).

Na percepci (vnímání) mohou působit zejména:

- stereotypy,
- předsudky ,
- zkušenost,
- zdroje informací,
- volnost rozhodování
- motivace (Vágnerová, 2004).

Vágnerová (2004) ve své publikaci uvádí, že stereotypy často odrážejí ve větší míře osobnost poznávajícího než kvality poznávaných objektů. Stereotyp je chápán jako zkratkovitý zafixovaný názor na určitý objekt nebo jev. Vytváří se na základě zkušenosti, mnohdy specifické či jednostranné a slouží k zjednodušení sociální orientace, i když bývá zdrojem nepřesností a zkreslení. (Vágnerová, 2004, str. 288). Vančáková (2011) definuje předsudky jako způsob zjednodušeného myšlení, který vychází ze zobecněných názorů, často získaných nepřímo – od druhých lidí.

Podle Vágnerové (2004) se zkušenost projevuje v prožívání, uvažování a chování jedince. Může působit pozitivně i negativně. Slaměník (2011) uvádí, že jedinec umí vlastní prožitkovou zkušenost v nějaké podobě označit a popsat. Vágnerová (2004) konstatuje, že to, jak bude zkušenost vypadat, záleží zejména na osobnosti jedince. Pokud jedinec vlastní zkušenost nemá, může jeho vnímání ovlivnit zkušenost nepřímá, zprostředkovaná jiným člověkem (Vágnerová, 2004). Vágnerová (2004) zdůrazňuje, že naše názory na jiné lidi jsou lehce ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi. I zde záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj, neboť důvěryhodnost zdroje je často posuzována subjektivně.

Eichler, Ryska a Svoboda (2007) uvádějí, že když ti, kdo se nás snaží o něčem přesvědčit či pohnout k nějakému jednání, respektují naši volnost rozhodování, pak obvykle nepředkládají pouze holé informace k věření nebo hotové rady či příkazy, ale naopak se snaží podpořit informace, s kterými se na nás obracejí. (Eichler, Ryska, Svoboda, 2007, str. 144).

Průcha, Walterová, Mareš (2003, str. 127) definují motivaci jako. „*souhrn vnitřních i vnějších faktorů, které:*

- 1) *vzbuzují, aktivují, dodávají energii lidskému jednání a prožívání,*
- 2) *zaměřují toto jednání a prožívání určitým směrem,*
- 3) *řídí jeho průběh, dosahování výsledků,*
- 4) *ovlivňují též způsob reagování jednotlivce na jeho jednání a prožívání, jeho vztahy k ostatním lidem a ke světu.*“

1.9 Sociální práce

Mahrová, Venglářová (2008) definují sociální práci jako profesi, která užívá řadu rozmanitých dovedností, technik a činností. Intervence sociální práce sahají od úrovně psychosociálních procesů až do roviny sociální politiky. Zahrnují přitom poradenství, individuální sociální práci, skupinovou sociální práci či práci s rodinou.

Matoušek (2003) považuje sociální práci za součást státem organizovaného a zabezpečovacího systému. Jejím cílem je uspokojování sociálních potřeb klientů a zajištění kontroly, případně změny chování, které je považováno za sociálně problematické. Matoušek (2003, str. 11) též konstatuje, že „*Naprostá většina známých společností sociální práci prováděla nebo provádí, i když tato činnost v nich není jako sociální práce označována.*“

Dle Sveřepy (2005) by sociální práce měla reflektovat úlohu médií v moderní společnosti a měla by umět média využít k dosažení svých cílů a budování veřejného obrazu profese (Sveřepa, 2005). Urban, Kajanová (2010) poukazují na potřebnost teorií pro sociální práci. Teoretické náměty pro sociální práci jsou v praxi uplatnitelné. Bez jejich znalostí a používání by nebyly poskytovány služby na odpovídající úrovni.

1.10 Kvalita

Bruhn (in Malík Holasová 2014) uvádí, že slovo kvalita (něm. Qualität, angl. quality) pochází z latinského slova qualis, tzn. jaký (z jaké povahy), a vypovídá o určité vlastnosti (lat. qualitas – vlastnost) či hodnotě objektu. Jako synonymum kvality se

někdy používá výraz jakost (srov. Janeček, Nenadál, Plášková in Malík Holasová 2014). Malík, Holasová (2014) považuje pro oblast sociální práce za vhodné používat pojem kvalita, jelikož jakost je tradičně spojována spíše s výrobním sektorem.

Merchel (in Malík Holasová, 2014) rozlišil čtyři významy pojmu kvalita:

- Deskriptivně analytická rovina pojmu – vychází z původního významu slova (lat. qualis) a popisuje povahu předmětu, přičemž je tento popis vlastností hodnotově neutrální.
- Normativní rovina pojmu – hodnocení je vytvářeno na základě cílů, požadavků a očekávání. Jsou stanovena kritéria kvality a hodnocení podle určité škály (dobrý – špatný, dostačující – nedostačující).
- Evaluativní rovina pojmu – tato dimenze vychází z normativního obsahu pojmu. Normativu pojmu následuje hodnotící proces, při kterém hodnotitelé ověřují předmět nebo proces a dospívají k výslednému názoru na základě stanovených měřítek.
- Rovina orientovaná na jednání – je spojena s požadavky na jednání, protože se vykonávají aktivity na zlepšení kvality nebo opatření k zajištění uspokojivého stavu věcí (Merchel in Malík Holasová, 2014).

Merchel (in Malík Holasová, 2014) uvádí, že v každodenním životě však nejsou tyto dimenze rozlišovány a něco hodnotíme jen jako dobré nebo špatné. V běžném životě, pokud chceme o něčem vyjádřit, že je to velmi dobré či vynikající, tak to zpravidla označíme za kvalitní. Kvalitní výrobek či služba mají pro nás vysokou hodnotu a jsme za ně zpravidla ochotni zaplatit více peněz. Porovnáváme různé vlastnosti objektů našeho zájmu a hodnotíme je (spolehlivé – nespolehlivé, příjemné – nepříjemné apod.) Becker (in Malík Holasová, 2014) podotýká, že pojem kvalita je sám o sobě neutrální na rozdíl od každodenního používání pojmu. Abychom mohli kvalitu nějakým způsobem vyjádřit, tak ji musíme popsat, k čemuž využíváme určité znaky (ukazatele) kvality.

Dle Alforda (2004) je kvalita definována osobami zainteresovanými na službě, např. klienty a sociálními pracovníky. Spolupráce mezi oběma přináší informace, čas, práci, změny jednání. Tak může být naplněn smysl služby. To znamená, že jak klient, tak sociální pracovník, mají odpovědnost za dosažení kvality poskytované služby.

Malík Holasová (2014) popisuje kvalitu sociální práce jako mnohohrstevnou oblast, ve které se setkávají rozličné zájmy mnoha aktérů. Sociálním pracovníkům může být zájem o kvalitu a její rozvoj pomůckou, jak učinit svou práci transparentnější a profesionálnější. Na druhé straně pro sociální pracovníky mohou požadavky na kvalitu sociální práce přinášet zvýšené množství administrativy, přetíženost a zkracování času na přímou práci s klienty (Malík Holasová, 2014).

Baldwin (2000) upozorňuje na to, že kvalita péče musí být vyjádřena kvantitativně, aby mohla být poměřována. Bassarak (2001) poukazuje na to, že poskytovatelé sociálních služeb mají za úkol zajišťovat a rozvíjet kvalitu služeb, je ale pouze na nich, jakým způsobem. Jak nás informuje Novotná, Burdová, Riedlová (2016), ke kvalitnímu výkonu sociálně-právní ochrany dětí přispívají právě standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí.

1.11 Orgány sociálně-právní ochrany

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2013) říká, že ve smyslu hlavních principů jsou obecnými orgány určenými k ochraně dětí soudy a k poskytování sociálně právní ochrany pak specializované orgány. Ty určuje zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí v § 4 odst. 1 a současně dále vymezuje i jejich působnost. Orgány sociálně-právní ochrany dětí jsou:

- obecní úřady obcí s rozšířenou působností (městské úřady, ve statutárních městech magistráty a úřady městských obvodů, v Praze úřady pověřených městských částí),
- obecní úřady, újezdní úřady, ustanovení tohoto zákona o obecních úřadech se vztahují i na újezdní úřady,
- krajské úřady (v Praze Magistrát hl. města Prahy),
- Ministerstvo práce a sociálních věcí,
- Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí,
- Úřad práce České republiky – krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu.

Novotná, Burdová, Riedlová (2016, str. 33 - 34) uvádějí: „*Zákon č. 359/1999 Sb. vyjadřuje, který z orgánů veřejné a státní správy je orgánem sociálně-právní ochrany dětí a vykonává státní správu v přenesené působnosti a státní správu ze zákona. Protože především obecní úřady obcí s rozšířenou působností a obecní úřady mají možnost bezprostředně sledovat ochranu práv dítěte a včas činit potřebná opatření se znalostí problému a místních podmínek, ukládá jim zákon nejvíce povinností v ochraně dětí a pomoci rodičům a dalším osobám, které jsou zodpovědné za výchovu dětí.*“ Orgánem sociálně-právní ochrany je tedy i každý obecní úřad a újezdni úřady, a to proto, že mají ke svým klientům, tedy dětem a rodinám s dětmi, nejblíže. Za účelem ochrany práv dítěte zákon orgánu sociálně-právní ochrany (jeho zaměstnanci) ukládá řadu povinností a oprávnění. Orgán sociálně-právní ochrany je při své vysoce odpovědné činnosti, která často zasahuje do práv jednotlivců chráněných Listinou, striktně vázán zákonem. Jakýkoliv úkon, který činí, musí mít oporu v zákoně (Novotná, Burdová, Riedlová, 2016).

Novotná, Burdová, Riedlová (2016, str. 34) konstatuje, že: „*Orgánem sociálně-právní ochrany jsou i krajské úřady, které vedle kontrolní a metodické činnosti zabezpečují téměř celý proces zprostředkování náhradní rodinné péče, rozhodování o udělení pověření k výkonu sociálně-právní ochrany fyzickým a právníckým osobám či rozhodování o státním příspěvku pro zřizovatele zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Krajské úřady jsou také odvolacím orgánem.*“

Dalším, ale již státním orgánem, je Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „ministerstvo“), do jehož působnosti patří obecně „péče o rodinu a děti“, a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně (dále jen „Úřad“), jemuž přísluší řešení otázek ochrany dětí ve vztahu k cizině. Úřad byl zřízen zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, a je řízen ministerstvem (§ 3 zákona). Mezi orgány sociálně-právní ochrany dětí patří i Úřad práce České republiky, jeho krajské pobočky a pobočka pro hlavní město Prahu, které rozhodují o dávkách pěstounské péče a státním příspěvku pro výkon pěstounské péče (Novotná, Burdová, Riedlová, 2016).

Sociálně-právní ochranu také zajišťují obce a kraje v samostatné působnosti, komise pro sociálně-právní ochranu dětí, poradní sbory a další právnícké a fyzické osoby, jsou-li výkonem sociálně-právní ochrany dětí pověřeny, které však nejsou orgány sociálně-právní ochrany dětí (Novotná, Burdová, Riedlová, 2016)

1.12 Principy sociálně-právní ochrany dětí

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, v § 5 stanoví, že: „*Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.*“

Novotná, Burdová, Riedlová (2016, str. 58) popisují, že: „*Jedním ze základních principů sociálně-právní ochrany dětí je předcházení vzniku problémů nebo jejich narůstání, jde-li o výchovu dítěte a péči o ně, a právě proto má v tomto směru velmi významnou úlohu preventivní a poradenská činnost. Předpokladem účinné a včasné ochrany života, zdraví a příznivého vývoje dítěte je o dětech a rodinách s dětmi, které potřebují nějakou formu pomoci vědět.*“ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, v § 7 dává oprávnění každému z nás upozornit rodiče, že jejich děti páchají skutky, které se neslučují s jejich věkem, slušným chováním či s pravidly jednání odpovídajícími právními normám a naopak upozornit odpovědné instituce na jednání či skutky rodičů a jiných osob odpovědných za výchovu dětí, které jsou v rozporu s řádnou péčí o tyto děti (Novotná, Burdová, Riedlová, 2016).

Ministerstvo práce a sociálních věcí (2013) na svých webových stránkách specifikuje základní principy sociálně-právní ochrany:

- Sociálně-právní ochrana se poskytuje bezplatně.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu.
- Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem nezletilým dětem mladším 18 let, pokud zletilosti nenabýly dříve.
- Stát je odpovědný za ochranu dětí před tělesným nebo duševním násilím, za ochranu jejich zdravého vývoje z hlediska fyzického, psychického a mravního a ostatních aspektů integrity dítěte jako nositele práv daných Ústavou, Listinou a práv vyplývajících z mezinárodních závazků ČR. Stát však nenahrazuje plnění

povinností a odpovědnost rodičů, ani nezasahuje do jejich postavení jako nositelů rodičovské zodpovědnosti, nejsou-li práva nebo vývoj dítěte ohroženy.

- Orgány s obecnou působností na úseku ochrany dítěte jsou soudy a orgány určené zákonem o SPO, tj. Ministerstvo práce a sociálních věcí, krajské a obecní úřady a ve vztahu k zahraničí Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí v Brně. Sociálně-právní ochranu dětí zabezpečují též kraje a obce v samostatné působnosti a fyzické a právnické osoby, pokud obdrží pověření k výkonu sociálně právní ochrany.
- Vůdčím pravidlem pro činnost orgánů sociálně právní ochrany je princip preventivního působení na rodinné vztahy, jsou-li zasaženy tak, že přichází v úvahu působení veřejné moci. Opatření sociálně-právní ochrany jsou hierarchicky uspořádána ve vnitřně provázaný celek umožňující volbu nástrojů podle konkrétní situace, v níž se dítě nachází, a podle intenzity ohrožení.
- Důraz je také položen na ochranu dětí před sociálně patologickými jevy (tj. prevence rizikového vývoje dětí a minimalizace důsledků působení sociálně patogenních vlivů).
- Děti dočasně nebo trvale zbavené svého rodinného prostředí nebo děti, které nemohou být ponechány v tomto prostředí, mají právo na zvláštní ochranu a pomoc poskytovanou státem v podobě některé z forem náhradní výchovy.
- Při volbě řešení je nutno brát potřebný ohled na žádoucí kontinuitu ve výchově dítěte a na jeho etnický, náboženský, kulturní a jazykový původ.
- V případě osvojení dítěte do ciziny je nezbytné respektovat princip subsidiarity, tj. považovat osvojení dítěte do ciziny za náhradní způsob péče o dítě teprve tehdy, jestliže dítě nemůže být předáno do výchovy v rodině osvojitele nebo o ně nemůže být pečováno jiným vhodným způsobem v zemi jeho původu. Pro tuto situaci jsou mezinárodními smlouvami a zákonem o SPO uceleně formulována pravidla pro kontakt s cizinou ve věcech sociálně právní ochrany dětí.
- Orgánům sociálně-právní ochrany dětí se ukládá povinnost sledovat výkon ústavní nebo ochranné výchovy, aniž by zasahovaly do řízení a provozu

zařízení, kde se vykonává ústavní nebo ochranná výchova; cílem sledování je dodržování práv dětí, rozvoj duševních a fyzických schopností dětí, zda trvají důvody pro pobyt dítěte v zařízení a jak se vyvíjejí vztahy mezi rodiči a dětmi.

- Na principu dobrovolnosti se mohou na výkonu sociálně právní ochrany dětí v zákonem vymezených činnostech podílet i fyzické nebo právnické osoby, které však k takovému působení musí mít pověření. Určité činnosti představující zásadní zásah do postavení dítěte nebo osob za ně odpovědných jsou však vyhrazené státním orgánům nebo orgánům veřejné správy v přenesené působnosti (MPSV, 2013).

Novotná, Burdová, Riedlová (2016) podotýkají, že obecní úřad jako orgán sociálně-právní ochrany dětí má též povinnost sledovat, zda děti nenavštěvují pro ně nevhodné, jako jsou herny, hostince a diskotéky a další prostory, kde se nabízejí nebo užívají návykové látky, tedy zda jsou respektována ustanovení právních předpisů, která zakazují pobývání osob mladších 18 let v těchto prostorách, a také zda těmto osobám nejsou podávány alkoholické nápoje nebo návykové látky vyvolávající závislost ve smyslu zákona č.202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách, a zákona č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami působenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů. Obecnímu úřadu přísluší také povinnost po navázání kontaktu s dítětem nebo rodiči poskytnout v rámci své působnosti pomoc a radu, a pokud je třeba poskytnout pomoc a radu nad rámec působnosti obecního úřadu, je povinností obecního úřadu ji zprostředkovat. Pokud řešení situace přesahuje rámec působnosti o možnosti obecního úřadu a jde-li o děti uvedené v § 6 zákona č. 359/1999 Sb, o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, ukládá § 10 odst. 1 písm. g) zákona povinnost oznámit tyto skutečnosti obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností. Tyto povinnosti se ukládají obecním úřadům, tedy orgánům sociálně-právní ochrany dětí, protože z hlediska problémů při péči o děti v jejich výchově k nim mají nejbližší.

Důležitým cílem sociálně-právní ochrany dětí je zejména sanace rodin (MPSV, 2013).

1.13 Zákonná úprava standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Právní úprava při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany se řídí zejména novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (zákon č. 401/2012 Sb., dále jen novela zákona o SPOD).

Dalšími významnými právními předpisy, které zavádění standardů kvality upravují, jsou:

- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce,
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků,
- Zákon č. 309/2006 Sb., o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci,
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích,
- Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích,
- Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád,
- Zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě,
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
- Listina základních práv a svobod,
- Úmluva o právech dítěte,
- Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků,
- Vyhláška č. 304/2012 Sb., o uznání rovnocennosti vzdělání úředníků územních samosprávných celků,
- Směrnice MPSV č. j. 2013/26780-21 ze dne 19. září 2013 o stanovení rozsahu evidence dětí a obsahu spisové dokumentace o dětech vedené orgány sociálně-právní ochrany dětí,
- Nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků (MPSV, 2014).

1.14 Obsah standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Předpis č. 473/2012 Sb. v § 9a, v odstavci 3 vymezuje, že: „ Orgány sociálně-právní ochrany, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc a pověřené osoby jsou povinny se řídit při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality sociálně-právní ochrany, které jsou kritérii určujícími úroveň kvality poskytování sociálně-právní ochrany. Plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany se hodnotí systémem bodů.“ V odstavci 4 tentýž předpis definuje, co standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany obsahují:

- a) principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany,
- b) standardy sociální práce s klientem,
- c) standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany,
- d) technicko - provozní zajištění sociálně-právní ochrany.“

Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany dle prováděcího předpisu č. 473/2012 Sb., obsahují 14 standardů kvality a jejich dílčí kritéria.

Prováděcí předpis č. 473/2012 Sb. taktéž definuje kritéria, která se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Jak nás informuje Novotná, Burdová, Riedlová (2016), zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, ukládá orgánům sociálně-právní ochrany, pověřeným osobám a zařízením pro děti vyžadující okamžitou pomoc řídit se při výkonu sociálně-právní ochrany standardy kvality, které by měly být kritérii a zárukou úrovně kvality na všech těchto pracovištích. Standardy kvality podle zákona mají zahrnovat principy a bodové hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany, standardy sociální práce s klientem, standardy personálního a organizačního zajištění výkonu sociálně-právní ochrany a technicko-provozní zajištění sociálně-právní ochrany.

Zákon 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, o standardech hovoří jen v obecné rovině, kritéria k jednotlivým standardům obsahuje

vyhláška č.473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v příloze č. 1 až 3.

Příloha č. 1 vyhlášky č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, obsahuje tyto standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany:

1. Místní a časová dostupnost
 2. Prostředí a podmínky
 3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
 4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany dětí
 5. Přijímání a zaškolování
 6. Profesionální rozvoj zaměstnanců
 7. Prevence
 8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu
 9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte
 10. Kontrola případu
 11. Rizikové a nouzové situace
 12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí
 13. Vyřizování a podávání stížností
 14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany dětí na další subjekty
- Rozepsané standardy viz příloha č. 1.

Novotná, Burdová, Riedlová (2016, str. 54) dodává, že: *„Ke kvalitnímu výkonu sociálně-právní ochrany přispěje i standard, který stanoví kritéria pro přijetí oznámení, posouzení naléhavosti případu, vyhodnocování a zpracování individuálního plánu ochrany dítěte, kontroly a postupů při řešení rizikových a nouzových situací. Velmi důležité je i hledisko časové a hledisko používání vhodných metod práce.“*

Dne 1.12.2014 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy. Manuál upravuje způsob a průběh části výkonu přenesené působnosti krajských úřadů. Obsahuje doporučené postupy pro provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany v působnosti krajských úřadů. Předmětem kontroly u obecních úřadů je kvalita poskytování sociálně-právní ochrany stanovená standardy kvality, kterými jsou obecní úřady podle § 9 a odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně povinny se řídit (MPSV, 2014b).

Macela (2014 b) upozorňuje na to, že smyslem procesu standardizace není formální zpracování písemných dokumentů, ale nastavení systému řízení kvality výkonu této důležité agendy a také vytvoření podmínek pro její výkon. Kontrolní orgány by se měly zaměřovat nejen na kontrolu vnitřních předpisů, ale sledovat kvalitu výkonu prostřednictvím komparací podmínek jednotlivých pracovišť, zjišťováním zpětné vazby od klientů a zaměstnanců.

1.15 Standardizace orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Macela (2012) konstatuje, že novela zákona č.359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, přináší významné změny v činnosti orgánů sociálně-právní ochrany (OSPOD), zejména v oblasti využívání nástrojů sociální práce. Podmínky pro kvalitní výkon této odpovědné agendy práce jsou vytvářeny pomocí standardizace. Standardizace by měla znamenat stanovení závazných postupů v rámci výkonu příslušné správní činnosti a také minimálních parametrů pro její kvalitní výkon. V případě výkonu sociálně právní ochrany dětí tak bude předmětem standardů např. počet klientů, jejichž situaci pracovník současně řeší, otázka dostupnosti či technického zabezpečení. Součástí standardů bude i úprava přístupů a pracovních postupů, např. vyřizování stížností, způsob komunikace s klienty (Macela, 2012).

Zavádění standardů v rámci sociálně-právní ochrany dětí je a bude pravděpodobně obdobné, jako tomu bylo u sociálních služeb. Již první zkušenosti z konzultací a pilotních kontrol, případně inspekci, svědčí o tom, že proces standardizace probíhá srovnatelně. Zaměstnanci jednotlivých úřadů procházejí stejnými fázemi. V minulosti se

i u sociálních služeb objevovala setkání plná obav z přijetí standardů, zejména obav z toho, že vzroste objem práce stejně jako objem „papírování“ (SocioFaktor, 2015).

Zaměstnanci úřadů nemají se zaváděním standardů zkušenost žádnou, a proces je tak pro ně naprostou novinkou. Orgán sociálně-právní ochrany dětí je první úřední agendou, ve které je standardizace prováděna (SocioFaktor, 2015).

Proces zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí lze velmi snadno popsat jako lineární reakci. Na standardy uveřejněné ve vyhlášce reaguje úřad vytvořením jasně formulovaných směrnic, metodických postupů, pomocných nástrojů, případně zvýšením kvalifikace jednotlivých zaměstnanců či přizpůsobením prostředí potřebám cílové skupiny. Následně je třeba tyto postupy začít realizovat v praxi. A dříve nebo později následuje kontrola naplňování jednotlivých kritérií, která celý proces prověří (SocioFaktor, 2015).

1.16 Cíle standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí

Macela (2014 a) vidí hlavní cíle standardizace orgánů sociálně-právní ochrany ve :

- Vytvoření podmínek pro systematickou práci orgánů sociálně-právní ochrany s dětmi a rodinami (personálních, materiálních atd.).
- Nastavení alespoň minimálního standardu každého pracoviště (co musí vykonávat ve vztahu ke klientovi a zajišťovat ve vztahu k zaměstnanci atd.).
- Sjednocení přístupů a postupů při práci s ohroženými dětmi a rodinami (minimálně na úrovni pracoviště, ideálně na úrovni regionu a celé ČR).

Standardy kvality sociálně-právní ochrany je nutno vnímat jako nástroj pro „měření“ kvality umožňující nadřízenému orgánu komparaci mezi jednotlivými pracovišti a jejich metodické usměrňování (Macela, 2014 a).

Dle Novotné, Burdové, Riedlové (2016) cílem a smyslem standardizace je vytvoření závazných procesních postupů v jednotlivých oblastech a tím zajištění kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany, který však nelze zajistit a požadovat z pohledu

standardizace jen na zaměstnancích orgánů sociálně-právní ochrany, ale logicky také na orgánech veřejné správy, které svými orgány sociálně-právní ochranu vykonávají. Proto je velmi významné, že se standardy dotýkají nejen sociální práce s klientem, ale také personálního a organizačního zajištění a technicko-provozního zajištění.

Macela (2014 b) považuje za jeden z hlavních cílů procesu standardizace sociálně-právní ochrany dětí vytvoření podmínek pro systematickou sociální práci s ohroženými dětmi a jejich rodinami. Základním předpokladem pro naplnění tohoto cíle je dosažení optimálního počtu sociálních pracovníků s odbornou kvalifikací a podporou v oblasti profesního rozvoje. Počet zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany se stanoví na základě dvou kritérií standardů kvality. První z nich (kritérium 4b) lze označit za kritérium „kvalifikovaného odhadu“. Vychází z poměrně jednoduché logické úvahy, že čím větší je míra ohrožení dětí a rodin negativními sociálními jevy v daném regionu, tím více by zde mělo být k dispozici sociálních pracovníků pro pomoc rodinám.

Macela (2014 b) zmiňuje, že výpočet počtu pracovníků si lze představit jako určitou rovnici, v níž jednou veličinou je počet dětí, které žijí ve správním obvodu (vychází se z předpokladu, že na 800 dětí by měl průměrně připadat jeden sociální pracovník) a druhou veličinou je náročnost výkonu sociálně-právní ochrany v tomto obvodu. Počet jeden pracovník na 800 dětí tak bude modifikován podle situace daného regionu. V obvodech s vysokou mírou náročnosti výkonu sociálně-právní ochrany může připadat např. 1 pracovník na 600 dětí, v „klidnějších“ regionech to může být naopak 1000 dětí.

Zda je počet pracovníků stanoven správně, se v praxi zjistí sledováním maximální přípustné zátěže sociálního pracovníka dle kritéria 8d. To stanoví, že jeden sociální pracovník může současně pracovat maximálně s 80 rodinami, v agendě sociální kurately a práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci jde pracovat se 40 rodinami. Zátěž sociálního pracovníka lze sledovat například na základě počtu spisů, u nichž je tento pracovník určen jako „koordinátor případu“. Vzhledem k tomu, že standardy kvality hovoří o rodinách, s nimiž sociální pracovník skutečně pracuje, je podmínkou, aby šlo o tzv. „živé spisy“, tedy nikoliv o veškerou spisovou dokumentaci, která je na úřadu v současné době vedena (Macela 2014 b).

Novotná, Burdová, Riedlová (2016) podotýkají, že ke kvalitě zajištění sociálně-právní ochrany by bezesporu mělo přispět i kvantitativní hledisko počtu dětí na jednoho sociálního pracovníka, požadavek na vhodné prostory při komunikaci s ohroženými

děťmi a rodinami, požadavek na technické vybavení pracovišť, přijímání a zaškolování pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany, jakož i požadavek na profesní rozvoj zaměstnanců.

1.17 Dostupnost sociálně-právní ochrany a podmínky pro její výkon

Macela (2014b) konstatuje, že sociálně-právní ochrana dětí má nejen úřední (administrativní) povahu, ale je zároveň výkonem sociální práce. Na kritéria dostupnosti sociálně-právní ochrany, prostředí a podmínek pro její výkon (v prováděcí vyhlášce k zákonu o sociálně-právní ochrany dětí jsou označeny čísla 1a až 2d) je proto nutné nahlížet ze dvou perspektiv: z pohledu klienta veřejné služby a z pohledu zaměstnance, který tuto službu zajišťuje.

Dle Macely (2014 b) kritéria dostupnosti obsahují několik sdělení:

- Agenda sociálně-právní ochrany se v některých aspektech odlišuje od jiných činností vykonávaných obcemi s rozšířenou působností v rámci přenesené působnosti. Zatímco u ostatních agend si klient vyřizuje své záležitosti zpravidla v pracovní době úřadu, výkon sociálně-právní ochrany se přizpůsobuje potřebám klienta. Není tedy nic neobvyklého, pokud jsou sociální šetření, návštěvy dítěte atd. vykonávány v odpoledních či večerních hodinách. To ovšem v některých případech naráží na problémy v pracovněprávní oblasti (započítávání času stráveného na cestách do pracovní doby, nehrazená přesčasová práce atd.). Soulad mezi požadavkem na časově flexibilní výkon sociální práce a zákoníkem práce lze řešit úpravou stanovené pracovní doby (prodloužení oproti běžné pracovní době úřadu), klouzavou pracovní dobou a možností čerpání náhradního volna.
- Výkon sociálně-právní ochrany je nepřetržitým provozem, mimo stanovenou pracovní dobu je zajišťována pracovní pohotovost. Úřady, jejichž personální obsazení neumožňuje výkon pohotovosti vlastními silami, ji musí zabezpečovat ve spolupráci s jiným pracovištěm na základě veřejnoprávní smlouvy. Technika včetně dopravních prostředků umožňujících pohyb po celém správním obvodu (např. pokud zaměstnanec řeší situaci akutního ohrožení dítěte) musí být stále

k dispozici. Nedostatek nebo nepřístupnost techniky (např. mimo „standardní“ pracovní dobu úřadu) nesmí způsobovat prodlení v zajištění potřebné ochrany dětí.

- Prostředí a vybavení odpovídá skutečnosti, že je vykonávána sociální práce, jejíž významnou (primární) cílovou skupinou jsou děti. Pracoviště je uspořádáno tak, aby při jednáních bylo chráněno soukromí klienta. Sociálně-právní ochrana nakládá s velmi citlivými informacemi, které se projednávají i při osobních setkáních. Pokud kancelář sdílí větší počet zaměstnanců, je dobrou praxí, pokud má úřad k dispozici jiné prostory pro jednání (Macela, 2014 b).

Novela zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, upravuje v kritériu 3 poskytování informací ze strany orgánu sociálně-právní ochrany ve dvou oblastech. První část kritéria ukládá (tj. na webových stránkách) nebo jiným vhodným způsobem povinnost zveřejnit způsobem umožňujícím dálkový přístup „vnitřní pravidla a postupy vytvořené za účelem naplnění standardů kvality“. Adresátem vnitřních pravidel však není jen klient, ale rovněž zaměstnanec úřadu (potažmo subjekt zajišťující kontrolu naplňování standardů). Pro dobrou orientaci ve vnitřních předpisech a postupech je proto vhodné zpracovat stručný přehled naplňování všech 14 kritérií standardů kvality.

Macela (2014 b) tvrdí, že z hlediska klienta je významnější kritérium 3b, které ukládá povinnost zpracovat a zveřejnit srozumitelné informace o podmínkách a rozsahu sociálně-právní ochrany poskytované příslušným pracovištěm. Základním komunikačním prostředkem jsou i v tomto případě zcela logicky webové stránky, pracoviště by však mělo mít k dispozici také různé druhy tištěných materiálů. Kritérium klade důraz na srozumitelnost pro různé cílové skupiny. Dobrou praxí je, pokud jsou zpracovány informační materiály pro děti různých věkových skupin, nebo pro různé specifické cílové skupiny (lidé s mentálním znevýhodněním, cizinci atd.). Informace by se neměla omezovat pouze na citaci právních předpisů nebo strohý výčet činností úřadu. Jde o kritérium, které bude v praxi hodnoceno komparací mezi jednotlivými pracovišti (obdobně jako např. aktivity v oblasti prevence), sdílením dobré praxe či naopak upozorněním ze strany kontrolního orgánu na nevhodnou nebo nedostatečnou formu komunikace s klienty (Macela, 2014 b).

Vyhláška č.473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v příloze č. 1 v kritériu 4c stanovuje pro každé pracoviště minimální okruh

oborů (náhradní rodinná péče, sociální kuratela a ochrana týraných a zneužívaných dětí).

Macela (2014b) dodává, že příslušný počet oborů nemusí být přitom zajišťován specialistou na plný úvazek. Na velmi malých úřadech, kde počet případů řešených v příslušném oboru nevytváří nárok na celou pracovní dobu, je možné kumulovat pozici specialisty s výkonem jiné činnosti v oblasti sociálně-právní ochrany. Je však nutné, aby i v nejmenších týmech byl vždy určen zaměstnanec, který odpovídá např. za oblast náhradní rodinné péče (byť např. druhou polovinou jeho náplně práce je opatrovnická agenda). Tento zaměstnanec garantuje zajištění odbornosti na pracovišti (Macela, 2014 b).

V otázkách profesního rozvoje (kritéria 5a až 6d) respektují standardy kvality sociálně-právní ochrany povinnosti, které pro zaměstnance orgánů sociálně-právní ochrany vyplývají ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků, a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Každý zaměstnanec příslušného odboru (oddělení) má proto splňovat kvalifikační předpoklady pro výkon sociálního pracovníka a disponovat zvláštní odbornou způsobilostí. Kritéria kladou na orgány sociálně-právní ochrany další požadavky, např. na vytvoření písemných pravidel pro přijímání zaměstnanců (zde lze zpravidla využít již existující vnitřní předpis úřadu upravující výběr pracovníků) nebo pravidel zaškolování nových zaměstnanců (Macela, 2014 b).

2 CÍL PRÁCE A VÝZKUMNÉ OTÁZKY

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem empirické části práce je identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Prvním dílčím cílem je zjistit, jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Druhým dílčím cílem je popsat, jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

2.2 Výzkumné otázky

V souvislosti s vytyčenými cíli byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

1. Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí?
2. Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

Švaříček a Šed'ová (2007, s. 69) podotýkají: „Výzkumné otázky tvoří jádro každého výzkumného projektu. Plní dvě základní funkce: pomáhají zaostřit výzkum tak, aby poskytl výsledky v souladu se stanovenými cíli, a ukazují také cestu, jak výzkum vést. Výzkumné otázky musí být v souladu se stanovenými cíli i výzkumným problémem. Představují další zúžení a konkretizování výzkumného problému.“

3 METODIKA PRÁCE

3.1 Použitá metodika

K realizaci sběru dat jsem zvolila strategii kvalitativního výzkumu. Miovský (2006) popisuje kvalitativní přístup přístupem využívajícím principů jedinečnosti a neopakovatelnosti, procesualnosti, dynamiky a v jeho rámci cíleně pracujeme s reflexivní povahou jakéhokoli psychologického zkoumání. Pro popis, analýzu a interpretaci zkoumaných fenoménů využívá kvalitativní přístup kvalitativních metod. Švaříček a Šedřová (2007, str. 24) uvádějí, že: „*Podstatou kvalitativního výzkumu je do široka rozprostřený sběr dat bez toho, že by na počátku byly stanoveny základní proměnné.*“ Jde o to do hloubky prozkoumat určitý jev a přinést o něm maximální množství informací (Švaříček a Šedřová, 2007).

Použila jsem metodu polostrukturovaného dotazování, které je charakterizováno definovaným účelem, určitou osnovou a velkou pružností celého procesu získávání dat (Hendl, 2016). Gavora (2010) sděluje, že výzkumník má k dispozici rámcové otázky, ale nedrží se jich pevně.

3.2 Techniky sběru dat

K výzkumu jsem použila techniku polořízeného rozhovoru, jehož základním účelem je co nejvíc minimalizovat efekt tazatele na kvalitu rozhovoru (Hendl, 2016). Hendl (2016, str. 178) uvádí: „Data z takového interview se snadněji analyzují, protože jednotlivá témata se lehce v přepisu rozhovoru lokalizují.“ Ve výzkumu jsem vedla polořízený rozhovor s deseti pracovníky orgánu sociálně – právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Z důvodu zachování anonymity a etických pravidel neuvádím jména účastníků výzkumu ani místo výkonu práce. Ve výsledcích jsou uvedeni jako komunikační partneři. Díky účelu výzkumu a kladeným výzkumným otázkám jsem přesvědčena, že kvalitativní výzkum byl tou nejlepší možnou metodou. Měla jsem příležitost s komunikačními partnery navázat delší a intenzivní kontakt v jejich přirozeném terénu. Technikami kvalitativního výzkumu jsem mohla pružněji reagovat na situace účastníků výzkumu a snáze jsem reflektovala jejich názory.

3.3 Výzkumný soubor

Výzkumný soubor je tvořen deseti pracovníky orgánu sociálně – právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Komunikační partnery jsem zvolila metodou účelového vzorkování. Jak uvádí Saunders (2000), účelové vzorkování umožňuje provést vzorkování na základě uvážení badatele o tom, kdo by měl být dotázán, aby byl zodpovězen výzkumný problém.

U kvalitativního výzkumu jde vždy o výběr záměrný, a to proto, aby vybrané osoby byly vhodné, tj. měly potřebné znalosti a zkušenosti z daného prostředí. Výběr je vždy „reprezentativní“, protože vybrané osoby dobře reprezentují dané prostředí a jsou schopny o něm podat věrnou zprávu (Gavora, 2000, str. 144).

Nejprve jsem telefonicky oslovila potenciální skupinu komunikačních partnerů. Nechala jsem pouze na jejich vlastním uvážení, zda se do výzkumu zapojí. Všichni oslovení pracovníci projevíli obavy, aby se o jejich účasti ve výzkumu nedozvěděl jejich vedoucí. Komunikační partnery jsem seznámila s tím, jak bude nakládáno se získanými daty a zaručila jsem jim zachování anonymity a etických pravidel výzkumu. Švaříček a Šed'ová (2007) uvádějí, že účastníci výzkumu budou seznámeni s povahou a veškerými případnými důsledky své účasti na výzkumu. Všechny rozhovory byly nahrány na diktafon s písemným souhlasem zúčastněných osob (viz příloha č. 2). Rozhovory proběhly mimo prostory výkonu zaměstnání komunikačních partnerů, v neutrálním prostředí, kde se dotazovaní cítili dobře (např. kavárna). Vzorkování jsem ukončila, jakmile jsem dosáhla teoretické nasycenosti a další osoby mi již nepřinášely nové informace. Konečný počet osob, které se mého výzkumu zúčastnily, byl díky teoretické saturaci deset.

3.4 Analýza dat

Pro realizaci výzkumu jsem sestavila okruh otázek, jež jsem rozdělila do tří kategorií. V první části jsem zjišťovala identifikační údaje účastníků, zajímalo mě pohlaví osob, jejich nejvyšší dosažené vzdělání v oboru, roky praxe a pracovní pozice. V druhé části jsem se komunikačních partnerů dotazovala otázkami, které měly objasnit výzkumnou otázku č. 1: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-

právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí? Zajímala mě jejich názor na implementaci standardů kvality SPOD na jejich pracovišti, dotazovala jsem se na využívání supervize a intervize, na systém porad, na hodnocení zaměstnanců, na způsob zveřejnění standardů SPOD. Třetí oddíl otázek jsem věnovala výzkumné otázce č. 2: Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí? Komunikačních partnerů jsem se dotazovala, jak vnímají zavádění nových nástrojů, jako jsou standardy SPOD, do svojí práce, zda zavedení standardů kvality SPOD změnilo dosud zavedenou praxi komunikačních partnerů, jak standardizace ovlivnila objem jejich práce.

Záznam veškerých rozhovorů, které jsem provedla, jsem následně přepsala. Švaříček a Šedřová, (2007, str. 181) uvádějí, že: „ konečnými zdroji dat pro analýzu a interpretaci jsou přepisy.“

S přepisy jsem pracovala pomocí techniky otevřeného kódování. Švaříček a Šedřová, (2007, str. 211 - 214) popisují kódování obecně jako operace, pomocí nich jsou údaje rozebrány, konceptualizovány a složeny novým způsobem. Kódy, jimiž označujeme jednotlivé jednotky, jsem kódovala metodou „papír a tužka“. Po vytvoření seznamu kódů jsem začala s jejich systematickou kategorizací. Švaříček a Šedřová, (2007, str. 221) uvádějí, že kategorizaci nesystematicky a intuitivně provádíme již v průběhu kódování. Získaná data jsem analyzovala s využitím metody vytváření trsů. Ta slouží k tomu, aby výzkumník navrhl a seskupil konkrétní výroky do skupin, jde o rozlišení určitého případu, místa a jevů (Miovský, 2006). Srovnávala jsem a zobecňovala nabytá data z odpovědí komunikačních partnerů.

3.5 Realizace výzkumu

Vlastní výzkum jsem si rozdělila do několika fází. Nejprve jsem si nastudovala potřebnou odbornou literaturu. Získané informace mi byly oporou při sestavování okruhu otázek pro účastníky výzkumu. V červnu roku 2016 jsem sestavila okruhy otázek pro rozhovor se sociálními pracovníky OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Z důvodu zachování anonymity a etických pravidel neuvádím místo výkonu zaměstnání komunikačních partnerů.

Z tabulky 1 je patrné, že celkový počet pracovníků úřadů obcí s rozšířenou působností v Jihočeském kraji je 136.

Tabulka 1: Počty pracovníků OSPOD OÚ ORP Jihočeský kraj k 30.05.2016

| Městský úřad | Počet pracovníků SPOD |
|-------------------|-----------------------|
| Blatná | 3 |
| České Budějovice | 31 |
| Český Krumlov | 10 |
| Dačice | 5 |
| Jindřichův Hradec | 11 |
| Kaplice | 7 |
| Milevsko | 4 |
| Písek | 11 |
| Prachatice | 8 |
| Soběslav | 4 |
| Strakonice | 10 |
| Tábor | 12 |
| Trhové Sviny | 5 |
| Třeboň | 6 |
| Týn n. Vltavou | 3 |
| Vimperk | 4 |
| Vodňany | 2 |
| Celkem | 136 |

Zdroj: Krajský úřad Jihočeského kraje

Otázky jsem rozdělila do tří kategorií. První oddíl otázek obsahoval 5 otázek sloužících k zjištění identifikačních údajů účastníků výzkumu. Druhý oddíl otázek obsahoval celkem 12 otázek, které měly objasnit výzkumnou otázku č. 1: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí? Třetí oddíl obsahoval 17 otázek, které jsem věnovala výzkumné otázce č. 2: Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

Po sestavení okruhu otázek jsem si nejprve na menším množství osob provedla předvýzkum. Díky němu jsem si ověřila, že mnou vytvořené otázky jsou účastníkům výzkumu srozumitelné. Rozhovory s komunikačními partnery jsem prováděla v průběhu července 2016. Konečný počet osob, které se mého výzkumu zúčastnily, byl díky teoretické saturaci deset. Komunikačním partnerům jsem zaručila zachování anonymity a etických pravidel výzkumu. Rozhovory proběhly mimo prostory výkonu zaměstnání komunikačních partnerů, v neutrálním prostředí. Jednotlivé rozhovory trvaly od 70 do 100 minut, nahrávala jsem si je se souhlasem komunikačních partnerů na diktafon a částečně jsem si je zapisovala do záznamových archů, které mám uloženy v mém archivu. Pořadí otázek jsem přizpůsobila tomu, jak rozhovor postupoval, abych co nejméně zasahovala do spontánního projevu komunikačního partnera. K vynechaným otázkám jsem se postupně vrátila. Na závěr rozhovoru jsem komunikačnímu partnerovi poděkovala a ještě jednou mu vysvětlila, jak získaná data použiji. Též jsem mu ponechala čas na „doznění“ rozhovoru. Ukončení rozhovoru by nemělo probíhat ve spěchu, badatel by jej neměl odbýt jednou větou (Švaříček a Šedřová, 2007). Koncept polořízených rozhovorů s deseti komunikačními partnery, pracovníky SPOD, je znázorněn v příloze č. 3.

Po zrealizování rozhovorů jsem v říjnu 2016 započala s analýzou získaných dat. Analýzu dat jsem ukončila v polovině ledna 2017.

4 VÝSLEDKY

Výstupy z mého výzkumu jsem shrnula do tabulek, které zjednoduší orientaci v zjištěných datech a jejich porovnání.

Okruhy otázek na polostrukturovaný rozhovor jsem nastavila tak, aby na sebe volně navazovaly a utvářely komplexní náhled. Sesbíraná výzkumná data jsem rozebrala a sloučením kódů vytvořila kategorie.

Výsledky vycházejí z identifikovaných kategorií, získaných z kódování rozhovorů.

Ve výzkumu jsem identifikovala tyto kategorie a kódy:

Identifikační údaje, vzdělání a praxe

Pohlaví

Nejvyšší dosažené vzdělání v oboru

Délka praxe na OSPOD

Pracovní pozice

Cíle standardů kvality SPOD

Sjednocení postupů při práci

Zlepšení kvality výkonu sociální práce

Nastavení standardu pracoviště

Kontrola pracovníků

Nedostatek informací

Předchozí zkušenost se standardy kvality

Nemám osobní zkušenost

Zkušenost se standardy kvality v sociálních službách

Teoretické znalosti získané při studiu

Způsob tvoření a seznámení se standardy kvality

Určeným pracovníkem

Vedoucím odboru

Týmem pracovníků

Seznámení se standardy kvality

Již při zavádění vedoucí odboru

Po vytvoření standardů vedoucí odboru

Zveřejnění standardů kvality

Na webových stránkách města

Na pracovišti vytištěné k nahlédnutí

Na nástěnce formou mapy, diagramu

Hodnocení zaměstnanců

Hodnocení je stále stejné

Ano. Jsem více motivovaný

Ano, přibyly další formy hodnocení

Nemohu posoudit

Nástroje sloužící k duševní hygieně na pracovišti

Rozhovor s kolegyněmi

Porady

Supervize

Vzdělávací kurzy

Cvičení

Pozitivní změny po zavedení standardů kvality

Zvýšení počtu zaměstnanců

Stanovení maximálního počtu rodin

Zavedení supervize

Sjednocení pracovních postupů

Zlepšení vybavení

Negativní změny po zavedení standardů kvality

Administrativní zatížení pracovníka

Více času na seznámení se standardy

Zaškolování nového zaměstnance (mentoring)

Větší nároky na dovednost při práci se záznamovou technikou

Nárůst objemu práce

Obtíže při naplňování kritérií standardů kvality

Nepochopení standardu

Pozdě provedená montáž bezpečnostních tlačítek

Nezprovoznění technického vybavení

Osobnostních kvalitách pracovníka

Druhy služeb nejvíce využívaných při naplňování standardů kvality

Krizové centrum

Poradenská zařízení

Místní neziskové organizace

Služby poskytované psychology

Služby poskytované mediátory

Obtíže ve využívání sítě služeb

Dlouhé objednací lhůty

Nedostupnost služeb v místě bydliště klienta

Finanční náročnost služeb

Kvalita služeb

Supervize

Četnost týmové supervize

Uvítala bych navíc individuální supervizi

Supervize je pro mě přínosná

Supervize mi pomáhá a podporuje mě

Měla by být častěji

Nezaujala mě

Nemáme supervize

Výběr kurzu nebo školení

Ano, školení si mohu sama vybrat

Převážně si mohu vybrat sama

Stane se, že mi školení občas vedoucí neschválí

Nezvládla jsem splnit předepsaný počet hodin vzdělávání

Vnímání standardů rodinami klientů

Nehodnotí standardy

Usnadnily jim přehlednější orientaci při prvním kontaktu

Jednodušší orientace v systému písemných pravidel a postupů

Zpřehlednění způsobu podávání stížností

Dopad standardizace na kvalitu práce

Kvalita práce se zvýšila

Kvalita práce zůstala stejná

Výklad pojmů je nyní jasnější

Došlo k rozvoji kvality práce

4.1 Identifikační údaje, vzdělání a praxe

Tabulka 2: Identifikační údaje, vzdělání a praxe KP

| K P | Pohlaví | Vzdělání | Roky praxe | Řadový pracovník x vedoucí | Pracovní pozice |
|-----|---------|----------------|------------|----------------------------|-----------------------|
| 1 | žena | VŠ bakalářské | 3 | Řadový pracovník | Náhradní rodinná péče |
| 2 | žena | VŠ bakalářské | 20 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 3 | žena | VŠ bakalářské | 1 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 4 | žena | VŠ bakalářské | 7 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 5 | žena | Vyšší odborné | 14 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 6 | žena | VŠ magisterské | 1 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 7 | žena | VŠ magisterské | 11 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 8 | žena | VŠ bakalářské | 15 | Řadový pracovník | Náhradní rodinná péče |
| 9 | žena | VŠ magisterské | 4 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |
| 10 | žena | VŠ magisterské | 5 | Řadový pracovník | Péče o rodinu a děti |

Zdroj: Vlastní výzkum

Výše uvedená tabulka č.2 poskytuje informace o výzkumném souboru.

Komunikační partner č. 1 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka náhradní rodinné péče, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána tři roky, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské bakalářské.

Komunikační partner č. 2 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána 20 let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské bakalářské.

Komunikační partner č. 3 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána 1 rok, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské bakalářské.

Komunikační partner č. 4 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána sedm let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské bakalářské.

Komunikační partner č. 5 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána čtrnáct let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vyšší odborné.

Komunikační partner č. 6 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána jeden rok, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské magisterské.

Komunikační partner č. 7 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána jedenáct let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské magisterské.

Komunikační partner č. 8 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka náhradní rodinné péče, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána patnáct let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské bakalářské.

Komunikační partner č. 9 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána čtyři roky, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské magisterské.

Komunikační partner č. 10 je žena, pracuje na pracovní pozici referentka péče o rodinu a děti, je řadová pracovnice, na OSPOD je zaměstnána pět let, její nejvyšší dosažené vzdělání je vysokoškolské magisterské.

Všichni komunikační partneři jsou ženy, řadové pracovnice, délka praxe v oboru je od 1 roku do dvaceti let. KP 1,2,3,4,5,6,7,9,10 pracují celou dobu praxe na OSPODu na stejné pracovní pozici.

KP 8. *„Náhradku dělám teprve 2 roky, třináct let jsem pracovala na péči. Pracuji s pěstounskými rodinami jako doprovázející pracovník. Je to mnohem klidnější práce.“*

Všichni komunikační partneři splňují vzdělávání podle zákona 108/2006 sb. o sociálních službách. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je podle zákona 108/2006 sb. o sociálních službách:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,
- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Podrobněji jsem se vzdělávání a odborné způsobilosti sociálních pracovníků věnovala v teoretické části práce.

Komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9 uvedli, že jejich nejvyšší vzdělání v oboru je vysokoškolské.

Komunikační partner č. 5 odpověděl, že jeho nejvyšší dosažené vzdělání je vyšší odborné. Dále KP 5 uvedl, že si v současnosti doplňuje vzdělání: *„Nyní studuji prvním rokem na Zdravotně sociální fakultě bakalářský obor rehabilitace. Jde o kombinované studium. Je pro mě dost náročné skloubit studium, práci a péči o rodinu.“*

4.2 Cíle standardů kvality

Tabulka 3: Cíle standardů kvality

| Komunikační partner | Sjednocení postupů při práci | Zlepšení kvality výkonu sociální práce | Nastavení standardu pracoviště | Kontrola pracovníků | Nedostatek informací |
|---------------------|------------------------------|--|--------------------------------|---------------------|----------------------|
| 1 | X | | | X | |
| 2 | | | X | X | X |
| 3 | X | X | X | | |
| 4 | | | | | X |
| 5 | | | | | X |
| 6 | X | X | X | | |
| 7 | | | X | | X |
| 8 | | | | X | X |
| 9 | | | X | | X |
| 10 | X | X | | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku: „K čemu standardy kvality SPOD slouží“ odpovídali komunikační partneři obdobně jako na otázku „Co je podle vás cílem standardů kvality SPOD“. Výsledky odpovědí jsem zakomponovala do tabulky č. 3.

Šest z deseti komunikačních partnerů (KP 2, 4, 5, 7, 8, 9) uvedlo, že nemají k standardům kvality SPOD dostatek informací.

KP 4: „Abych vystihla podstatu toho, k čemu standardy slouží a co je tím jejich cílem, tak k tomu **nemám dostatek informací**. Musela bych si sama něco nastudovat, oživit si paměť, určitě jsem to slyšela. Standardy se na každém školení aspoň jednou zmíní, ale tak nějak všeobecně, povrchně. Ale o cílech **nemám dostatek informací**.“

Komunikační partneři 1, 3, 6, 10 spatřují cíle standardů SPOD ve sjednocení postupů při práci.

Komunikační partneři 3, 6, 10 odpověděli, že cílem standardů SPOD je zlepšení kvality výkonu sociální práce.

Komunikační partneři 2, 3, 6, 7 a 9 odpověděli, že cílem standardů SPOD je nastavení standardu jednotlivého pracoviště.

Komunikační partneři 1, 2, 8 odpověděli, že za cíl standardů SPOD považují kontrolu pracovníků.

KP 10: „*Já osobně považuji za hlavní cíl standardů **sjednocení postupů při práci**. Aspoň nyní u nás na odboru máme všichni písemně definované, co kdo dělá, jaké má kompetence. Dřív bylo plno pokynů daných jen ústně a postupovalo se tak nějak intuitivně, podle situace. Díky tomu, že máme standardy, jsme mohli přijmout nového pracovníka, takže teď nepracuji s tolika rodinami jako dřív. Určitě došlo ke **zlepšení kvality práce**, protože mám teď na práci s klienty více času.*“

KP 7: „*Myslím si, že standardy hodně přispěly k **nastavení standardu pracoviště**, zejména co se týče materiálního vybavení. Dostali jsme novou barevnou kopírku, zařídili jsme pro děti v každé kanceláři dětský koutek. Taky máme pro děti jako dárek připravené omalovánky a pexeso. Dřív nezbyvaly na hračky pro děti peníze, většinu vybavení jsme pořizovali svépomocí, prostě každý donesl z domova to, co mu zbylo po svých dětech.*“

KP 8: „*Podle mě jsou standardy dalším předpisem sloužícím k tomu, jak **nás**, sociální pracovníky, **kontrolovat**. Jak pracujem, jak se chováme k lidem. O dalších cílech standardů jsem nepřemýšlela, **nemám** o nich **dostatek informací**. S kolegyněmi se o standardech nebavíme. A abych si informace sama vyhledávala, třeba na internetu, na to **nemám čas**.*“

KP 2: „*Když u nás na pracovišti standardy začínaly, myslela jsem si, že budou sloužit ke **kontrole nás**, jako zaměstnanců. Jako většina vnitřních předpisů. To si myslím, že byl omyl, způsobený tím, že jsem o standardech **neměla dostatek informací**, nikdo mi tenkrát pořádně neřekl, k čemu standardy slouží a jak ovlivní moji práci. Časem mi došlo, že cílem standardů je např. zlepšení vybavení **pracoviště**, abychom se na všech pracovištích dostali všichni na podobnou materiální úroveň, aby nebyly mezi jednotlivými OSPODy tak velké rozdíly.*“

4.3 Předchozí zkušenost

Tabulka 4: Předchozí zkušenost se standardy kvality

| Komunikační partner | Nemám předchozí osobní zkušenost se standardy | Zkušenost se standardy kvality v sociálních službách | Teoretické znalosti o standardech kvality SPOD získané studiem |
|---------------------|---|--|--|
| 1 | X | | X |
| 2 | X | | |
| 3 | X | | X |
| 4 | X | | |
| 5 | X | | |
| 6 | X | | |
| 7 | X | | |
| 8 | X | | |
| 9 | X | X | |
| 10 | X | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři na otázku: „ Máte již nějakou předchozí zkušenost se standardy kvality?“ odpovídali shodně, že s nimi nemají žádnou předchozí osobní zkušenost. Odpovídali např. takto:

KP 2: „ **Předchozí osobní zkušenost se standardy já tedy nemám.** Je to úplná novinka, aby byly standardy ve veřejné správě. Víím, že mají standardy kvality v sociálních službách. Ale osobní zkušenost nemám se žádnými standardy. Jak taky, když jsem tady na OSPODu dvacet let.“

KP 9 uvedl, že má zkušenost se standardy kvality v sociálních službách, kterou získal v předchozím zaměstnání. „V minulém zaměstnání jsem pracovala jako sociální pracovnice v domově pro seniory. Tam jsme standardy měli, jako v těch **sociálních službách**. Proto jsem nebyla ani překvapená, když standardy kvality dorazily i na OSPOD.“

KP 1 a KP 3 přiznali, že mají teoretické znalosti o standardech kvality SPOD, které získali během studia na vysoké škole.

KP 3: „*Se standardy kvality sociálně-právní ochrany jsem se setkala již v průběhu studia na bakaláři. Také jsme ve škole měli povinnou praxi. No a já jsem byla na praxi v jedné neziskovce, kde standardy kvality měli a já coby praktikant jsem se musela s těmi jejich standardy seznámit. To ale byly standardy kvality v sociálních službách, že jo?*“

4.4 Způsob tvoření a seznámení se standardy kvality

Tabulka 5 : Způsob tvoření standardů

| Komunikační partner | Určeným pracovníkem | Vedoucím odboru | Týmem pracovníků |
|---------------------|---------------------|-----------------|------------------|
| 1 | X | | |
| 2 | | X | |
| 3 | X | | |
| 4 | | X | |
| 5 | | X | |
| 6 | | X | |
| 7 | | X | |
| 8 | | X | |
| 9 | X | | |
| 10 | | | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Šest komunikačních partnerů, KP 2, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8 uvedlo, že standardy kvality SPOD byly na jejich pracovišti tvořeny vedoucím odboru.

KP 2: „*Standardy nám vytvořila vedoucí odboru. Do procesu tvoření standardů nebyl nikdo z pracovníků zapojen.*“, seznámila jsem se se standardy až po jejich schválení.

KP 1, KP 3 a KP 9 odpověděli, že tvorbou standardů kvality SPOD byl vždy pověřen jeden pracovník z OSPODu.

KP 9: „ U nás byly standardy vytvořeny jednou **určenou pracovnící**. Myslím si dokonce, že byla přímo přijatá ke tvorbě standardů, na zřízení jejího místa byla nějaká dotace nebo tak něco. “

KP 3 „ K tvorbě standardů byla **určena jedna pracovníce** z OSDODu.“

Pouze jeden komunikační partner sdělil, že standardy kvality SPOD byly vytvořeny týmem pracovníků složeným z vedoucí odboru, dvou určených pracovníků SPOD a personalistkou úřadu. KP 10: „ U nás byly standardy vytvořeny **týmově**, za vzájemné spolupráce vedoucí odboru, dvou pracovníc z OSPODu a s naší personalistkou. Ta ale není v týmu autorů standardů uvedena, ale vím, že kolegyně s ní určitě řešily zaškolování zaměstnanců a vzdělávací plány. “

4.5. Seznámení se standardy kvality

Tabulka 6: Seznámení se standardy kvality

| Komunikační partner | Již při zavádění vedoucí odboru | Po vytvoření standardů vedoucí odboru |
|---------------------|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | | X |
| 2 | | X |
| 3 | | X |
| 4 | | X |
| 5 | | X |
| 6 | | X |
| 7 | | X |
| 8 | | X |
| 9 | | X |
| 10 | X | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9 byli se standardy kvality SPOD seznámeni až po jejich vytvoření vedoucí odboru.

KP 8: „ Se standardy jsem byla seznámena až **po jejich vytvoření vedoucí odboru**. Bylo to v druhé půlce roku 2015. Nikdo mi nic dopodrobna nevysvětloval, jen jsem to vedoucí

formálně podepsala. Nepřišlo mi to zkraje tak důležité, brala jsem standardy jako jeden z mnoha formálních předpisů.“

*KP 1: „Se standardy jsem byla seznámena **po jejich vytvoření**. Bylo to začátkem roku 2015. Nebo možná už to bylo ještě před Vánocemi. **Vedoucí** udělala poradou pro všechny, kterých se standardy týkaly. Do každé kanceláře jsme dostali jeden výtisk standardů, který se pravidelně aktualizuje. Když je nějaká změna, tak mě s ní seznámí vedoucí odboru. Zatím se standardy aktualizovaly asi 2x.“*

*KP 2: „ Vedoucí napřed pro nás musela standardy vytvořit a pak až nás s nimi seznámila. Takže já jsem se s nimi seznámila až **po jejich vytvoření**. No a seznámila mě s nimi naše **vedoucí**. Tak to tu funguje, je to běžná praxe nejspíš jako všude, že se všemi novinkami v zákonech a předpisech nás seznamuje naše vedoucí. Jezdí taky na pravidelné porady na kraj, kde ji proškolí.“*

Pouze komunikační partner 10 uvedl, že se standardy kvality SPOD byl seznámen již při jejich zavádění.

*KP 10: „ Se standardy jsem byla seznámena **při jejich zavádění** někdy koncem roku 2014. Tuto informaci, jako že budou u nás na OSPODu nějaké standardy, jsem se dozvěděla na poradě odboru **od** naší **vedoucí**. Stejně jako ostatním kolegyním mi vedoucí poslala na pracovní mejl brožuru o zavádění standardů, tu z MPSV. Přiznám se, že jsem ji nečetla, přišla mi moc obsáhlá. Ale se všemi standardy jsem se stejně musela seznámit **po jejich vytvoření**, stejně jako to je se všemi vnitřními předpisy. Naše vedoucí brala to seznamování se standardy dost poctivě, protože se to týká naší práce a až přijde kontrola, bude nás ze znalostí standardů dokonce zkoušet.“*

4.6. Zveřejnění standardů kvality

Tabulka 7: Zveřejnění standardů kvality

| Komunikační partner | Na webových stránkách města | Na pracovišti vytištěné k nahlédnutí | Na nástěnce formou mapy, diagramu |
|---------------------|-----------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | X | X | X |
| 2 | X | X | X |
| 3 | X | X | |
| 4 | X | X | X |
| 5 | X | X | X |
| 6 | X | X | X |
| 7 | X | X | X |
| 8 | X | X | |
| 9 | X | X | X |
| 10 | X | X | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři shodně uvedli, že standardy kvality mají zveřejněny na webových stránkách města a v tištěné verzi jsou klientům k dispozici k nahlédnutí přímo na pracovišti.

KP 2: „ Standardy kvality máme pro veřejnost k dispozici v elektronické podobě na **stránkách města** a nebo v **tištěné verzi přímo na pracovišti**. Klienti si mohou vytištěné standardy u jednotlivých pracovníků vyžádat, máme je k dispozici v každé kanceláři a také jsou uloženy u vedoucí odboru. Zatím se mi ale ani jednou nestalo, že by chtěl klient do standardů nahlédnout.“

KP 5: “ Tak mi máme standardy taky na **internetových stránkách města**, ale jsou tak trochu schované mezi informacemi o odboru. Ale kdo je zvědavý ve vyhledávání na internetu, tak je určitě objeví. No a pak máme standardy již **vytištěné**, jsou **k nahlédnutí u nás na pracovišti**. Jak pro nás, tak hlavně pro klienty.“

KP 7: „ Standardy si může klient vyžádat **k nahlédnutí**, máme v každé **kanceláři** jeden **výtisk** kompletních standardů, taky máme standardy zveřejněny **na webových stránkách**

***města.** Na stránkách nemáme uveřejněny kompletní standardy, ale jen ty části, které jsou nezbytné pro informování veřejnosti jako způsob podávání stížností, informace o způsobu podávání sociálně-právní ochrany. Aby klienti věděli, k jakému pracovníkovi patří podle místa bydliště a kdy se mu dovolají.“*

Komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 9, KP 10 sdělili, že pro lepší zpřístupnění standardů kvality využívají nástěnku na chodbě před kanceláři OSPODu. Na nástěnce informují klienty o standardech kvality formou mapy nebo diagramu.

*KP 5: „Na chodbě před kanceláři máme nástěnku, kde si klienti mohou přečíst informace o sociálně-právní ochraně dětí. **Na nástěnce máme mapu,** kde si myslím je dost přehledně znázorněna provázanost jednotlivých standardů. Myslím si, že tuto formu seznámení se standardy využívá nejvíc klientů. Než přijdou na řadu, tak si prohlížením nástěnky aspoň ukrátí čas. Už se mi několikrát stalo, že si klienti na nástěnce o standardech přečetli a pak se mě na standardy vyptávali. Jeden tatínek se chtěl pak podívat i do těch kompletních standardů. Kompletní standardy kvality máme **na našem pracovišti vytištěné, připravené k nahlédnutí** klientům, u vedoucí odboru. Klienti mají taky možnost se seznámit se standardy na webu města. **Webové stránky města** máme ale dost nepřehledné, takže na nich najít standardy není jednoduché. Já mám zpětnou vazbu od lidí, že standardy na webu vůbec nenašli, ale přitom tam jsou. Jenže se k nim musíte složitě proklikat.“*

*KP 6 : „**Na nástěnce,** kterou máme na chodbě před kanceláři, máme pro naše klienty i údaje o standardech kvality SPOD. Myslím si, že informace na nástěnce jsou přehledně zpracované, klienty o standardech kvality informujeme formou jednoduchého **diagramu.** Tento diagram usnadňuje klientům orientaci v systému písemných pravidel a postupů. Aktualizaci nástěnky má za úkol jedna pracovnice z odboru. Zpětnou vazbu o kvalitě a obsahu nástěnky mi poskytují samotní klienti. Ti jsou s poskytnutými informacemi převážně spokojeni.“*

4.7. Hodnocení zaměstnanců

Tabulka 8: Hodnocení zaměstnanců

| Komunikační partner | Hodnocení je stále stejné | Ano. Jsem více motivovaný | Ano, přibyly další formy hodnocení | Nemohu posoudit |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------------------|-----------------|
| 1 | X | | | |
| 2 | X | | | |
| 3 | | | | X |
| 4 | | X | | |
| 5 | | | X | |
| 6 | | | | X |
| 7 | | X | | |
| 8 | | X | | |
| 9 | | X | | |
| 10 | | | X | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři KP 1, KP 2 na otázku „Změnilo zavedení standardů kvality zavedenou praxi v hodnocení zaměstnanců? Pokud ano, jak?“ odpověděli, že hodnocení zaměstnanců je na jejich pracovišti stále stejné jako před zavedením standardů kvality.

KP 1: „*Je to stále stejné, nic se za ty tři roky, co tu jsem, nezměnilo. **Hodnocení je stále stejné.** Slyšela jsem, že se prý bude způsob hodnocení nějak měnit. Ale zatím je vše stejné.*“

KP 2: „*Myslím si, že **hodnocení zaměstnanců je u nás stále stejné**, určitě tak čtyři, pět let myslím, že probíhá hodnocení stejně. Probíhá 2x ročně, hodnotí nás naše vedoucí, máme na to jasně daný formulář, kde jsou vedeny oblasti, které se hodnotí. Jo, jo, je to stejné jako před zavedením standardů, určitě.*“

Komunikační partneři KP 4, KP 7, KP 8, KP 9 odpověděli, že se cítí nyní více motivovaní rozvíjet svoje profesní cíle.

KP 4: „*Ano, cítím rozdíl. Jak bych to řekla co nejustížeji, jo takhle, **jsem více motivovaná.** Co máme standardy, tak se více mohu sama zapojovat třeba do výběru*

školení. Třeba když vím, že mám rezervy při jednání s agresivním klientem, mohu si vybrat školení, kde se budou učit techniky, jak s takovým klientem mluvit. Mohu sama navrhnout témata školení, což je fajn, dřív to tak nebylo. Díky tomu mě školení baví, těším se na ně a neberu je jako otravnou povinnost.“

KP 3 a KP 6 ve svých odpovědích uvedli, že pracují na OSPODu jen jeden rok, proto nemohou posoudit, zda zavedení standardů kvality nějakým způsobem změnilo zavedenou praxi. Komunikační partneři KP 5, KP 10 uvedli, že po zavedení standardů kvality přibyly na jejich pracovišti další formy hodnocení.

KP 5: „Ano, standardy ovlivnily i zavedenou praxi v hodnocení nás, zaměstnanců. **Ano, přibyly například další formy hodnocení, které u nás před standardy nebyly. Ponovu musí každý pracovník vyplnit, jako součást hodnocení, krátký test, takové sebehodnocení. Bylo to zprvu pro mě těžké, nevěděla jsem, jak to pojmout, abych se moc nevytahovala nebo zas nepodcenila.**“ Dobré je, že si teď při tom hodnocení s vedoucí více povídáme, předtím jsem, pokud jsem se odhodlala, svoje výhrady k hodnocení uvedla jen písemně.“

4.8 Nástroje sloužící k duševní hygieně na pracovišti

Tabulka 9: Nástroje sloužící k duševní hygieně na pracovišti

| Komunikační partner | Rozhovor s kolegyněmi | Porady | Supervize | Vzdělávací kurzy | Cvičení |
|---------------------|-----------------------|--------|-----------|------------------|---------|
| 1 | X | | | X | |
| 2 | X | X | X | X | |
| 3 | X | X | | X | |
| 4 | X | X | X | X | |
| 5 | X | X | | X | |
| 6 | X | X | X | X | |
| 7 | X | X | X | X | |
| 8 | X | X | | X | X |
| 9 | X | X | X | X | |
| 10 | X | X | X | X | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP

9, KP 10 shodně odpověděli, že využívají k duševní hygieně rozhovor s kolegyněmi a účast na vzdělávacích kurzech.

KP 7: „ *K dušení hygieně využívám víc nástrojů najednou. Jezdím na **vzdělávací kurzy**, chodím na **supervize**, máme pravidelné **porady**. Abych na něco nezapomněla. Jo, taky mi hodně pomáhá, když o svých pocitech mluvím s holkami, tedy s kolegyněmi. **Rozhovor s kolegyněmi**, to je asi základ, jak si vyčistit hlavu. Abych se z toho tady nezbláznila a nenosila si problémy klientů domů. Ale i ty **supervize** jsou přínosné. To je zas úplně něco jiného, ale funguje to.*“

Komunikačním partnerům KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 slouží k duševní hygieně systém porad, který mají zavedený na svém pracovišti.

Komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 6, KP 7, KP 9, KP 10 využívají k duševní hygieně některou z forem supervize.

KP 4: „ *Moje práce je fakt náročná, myslím si, že mám i jedem z nejhorších obvodů, kde žije nejvíc problémových rodin. Abych si zachovala nadhled, nezahltla se stresem, potřebuji zejména ty komplikované případy probrat s kolegyněmi. **Rozhovor s kolegyněmi** je mojí první volbou, jsem fakt ráda, že nejsem v kanceláři sama. Taky mám možnost prokonzultovat svoje případy s vedoucí, někdy toho ráda využiju. Pravidelně máme jako odbor **porady**, kde se věnujeme těm nejvíc komplikovaným případům. Taky asi půl roku jsme si s naší vedoucí domluvily ranní desetiminutovku. Není to nic oficiálního, sejdeme se ráno v kuchyňce a než se uvaří ty naše ranní čaje, tak proberem, co nás dnes čeká. Já si u toho vždy pěkně zrelaxuju, považuji to za příjemný začátek toho pracovního kolotoče. Taky se vždy těším, když jedu na nějaký **vzdělávací kurz**, no to školení. Tam je taky dost prostoru pro sdílení zkušeností. To mě vždy spolehlivě nakopne. no a co máme standardy, tak nám přibyly ještě **supervize**. Ty mi pomáhají opravdu moc, dodávají mi potřebnou podporu a nadhled. Máme je 6x ročně, ale klidně bych je měla častěji, třeba každý měsíc.*“

KP 1 uvedl, že u nich na pracovišti vůbec nevyžívají porady ani supervize. Pokud zaměstnavatel nezajistí pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany,

kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervize), dopouští se porušování zákona č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně -právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

KP 1: *„U nás zatím ještě nemáme supervize. Vím, že podle standardů kvality bysme je mít měli, ale i když uplynula od zavedení standardů už dost dlouhá doba, tak je pro nás vedoucí ještě nezajistila. Pravidelně ji na to upozorňujeme, ale pokud vím, tak v tom ještě nepodnikla žádné kroky. Přijde mi, že si vůbec neuvědomuje, jak je to důležité. Doufám, že se to brzo změní. Taky mi chybí pravidelné porady. Vím, že jinde je to jiné, že mají jak porady, tak i supervize. Já pro zachování duševní hygieny nejvíce využívám **rozhovor s kolegyněmi**. Taky jsou pro mě velkým přínosem **vzdělávací kurzy**. Mohu si na nich předávat zkušenosti s lidmi z oboru, za důležitou považuji i osobu lektora. Když je to profík a umí zaujmout, tak ze školení přijedu vždy nabitá elánem na týden dopředu.“*

Pouze jeden komunikační partner KP 8 uvedl, že: *„ Výborné pro mentální odpočinek je **cvičení**, ano, zacvičit si v průběhu práce několik jednoduchých cviků. Mám sestavu čtyř jednoduchých cviků, dohromady mi zaberou opravdu jen pár minut a já se po nich cítím odpočinitá, svěží. Stalo se mi například, že jsem třeba nevěděla, jak něco při psaní zprávy výstižně pojmenovat. Tak jsem si zacvičila tu svoji sestavu a hned mě kýžené slovo napadlo. No co, někdo když potřebuje pauzu, tak si jde třeba zakouřit, já raději cvičím.“*

4.9 Pozitivní změny po zavedení standardů kvality

Tabulka 10: Pozitivní změny po zavedení standardů kvality

| Komunikační partner | Zvýšení počtu zaměstnanců | Stanovení maximálního počtu rodin | Zavedení supervize | Sjednocení pracovních postupů | Zlepšení vybavení |
|---------------------|---------------------------|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------|-------------------|
| 1 | X | X | | X | X |
| 2 | X | X | X | | X |
| 3 | X | X | | | X |
| 4 | | X | X | | X |
| 5 | X | X | X | | X |
| 6 | | X | X | | X |
| 7 | | X | X | | X |
| 8 | X | X | X | X | X |
| 9 | | X | X | | X |
| 10 | | X | X | | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9 a KP 10 sdělili, že za pozitivní změnu po zavedení standardů považují nastavení hranice, s kolika rodinami může najednou zaměstnanec pracovat. Také všichni komunikační partneři uvedli, že po zavedení standardů se zlepšilo vybavení pracoviště.

Polovina komunikačních partnerů KP 1, KP 2, KP 3, KP 5, KP 8 vidí pozitivní změnu po zavedení standardů kvality ve zvýšení počtu zaměstnanců.

KP 2, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 spatřují pozitivní změnu po zavedení standardů kvality v zavedení supervize.

KP 2: „Rozdíl ve fungování našeho pracoviště po zavedení standardů určitě je. Pozitivních změn vidím já osobně hned několik. Za opravdu důležité považuji to **stanovení maximálního počtu rodin**, s kolika můžeme pracovat. Teď je to nejvíc s osmdesáti, jó osmdesáti rodinami najednou. Je to taková ochrana pro mě. Třeba asi

*před půl rokem jsem měla fakt hodně práce, navíc se do mého rajonu přistěhovalo několik problémových rodin, nestíhala jsem,,, ,měla jsem toho dost. Spočítala jsem, že už teď dělám aktuálně s více rodinami, no a vedoucí to pak musela řešit, že jo, když to máme ve standardách. Pozitivní na standardech je i to, že se u nás **zvýšil počet zaměstnanců**. Kolegyně měla jen půlúvazek, no a pak dostala celý. Je toho víc, co se změnilo k lepšímu. Léta jsem byla v kanceláři s dvěma kolegyněmi, teď jsme v kanceláři jen dvě. Máme **lepší vybavení**. Hlavně záznamovou techniku. Dostali jsme na odbor nový fotoaparát, 2 notebooky a mobily...A další pozitiva. Hm, taky jsou pro mě přínosné **supervize**. Škoda, že jsme je neměli dřív. “*

KP 1 a KP 8 vidí pozitivní změnu po zavedení standardů kvality ve sjednocení pracovních postupů.

KP 8: „*Vnímám pozitivně, že po zavedení standardů došlo **ke sjednocení pracovních postupů**. Máme písemně vypracované, jak postupovat při rizikových a nouzových situacích, například když se větší počet zaměstnanců ocitne v pracovní neschopnosti nebo když nás venku při šetření napadne třeba pes. “*

4.10 Negativní změny po zavedení standardů kvality

Tabulka 11: Negativní změny po zavedení standardů kvality

| KP | Administrativní zatížení pracovníka | Více času na seznámení se standardy | Zaškolování nového zaměstnance (mentoring) | Větší nároky na dovednost při práci se záznamovou technikou | Nárůst objemu práce |
|----|-------------------------------------|-------------------------------------|--|---|---------------------|
| 1 | X | | | | |
| 2 | X | X | X | X | X |
| 3 | X | | | | |
| 4 | X | | | X | |
| 5 | X | X | | | |
| 6 | X | | | | |
| 7 | X | | | X | X |
| 8 | X | | | X | X |
| 9 | X | | | | |
| 10 | X | X | | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 uvedli, že po zavedení standardů kvality došlo k navýšení administrativního zatížení zaměstnanců.

KP 2, KP 5, KP 10 spatřují negativní změnu v dosavadní praxi po zavedení standardů kvality, že musejí více času věnovat seznámení se standardy kvality.

KP 2 považuje za negativní změnu po zavedení standardů kvality vznik povinnosti zaškolování nového zaměstnance, takzvanou roli mentora.

Komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 7, KP 8 vnímají negativně větší nároky na dovednost při práci se záznamovou technikou.

Komunikační partneři KP 2, KP 7, KP 8 si myslí, že po zavedení standardů kvality došlo k nárůstu objemu jejich práce.

KP 7: „Mám pocit, že po zavedení standardů kvality došlo **k nárůstu objemu práce**, jo, určitě teď mám práce víc. Na jednu stranu jsou standardy přínosem v tom, že máme lepší vybavení. Ale tím pádem se taky stále kladou **větší nároky na dovednosti při práci se záznamovou technikou**, musela jsem se naučit pracovat třeba s tím notbukem, že. A to není všechno. **Zatěžuje mě administrativa**, která mi se standardy přibyla. Je jí určitě víc než dřív.“

KP 5: „Pro mě bylo náročné a **zabralo mi to více času, se seznámit se standardy**. Abych jim opravdu porozuměla. Vím, že až přijde kontrola, budou nás ze standardů zkoušet. Ne, neznamená to, že je musím umět třeba jako zpaměti, ale vedoucí říkala, že musí být vidět, že jim rozumím, že vím, co který standard řeší. Takže to není práce na hodinu, to je snad jasné.“

4.11 Obtíže při naplňování kritérií standardů kvality

Tabulka 12: Obtíže při naplňování kritérií standardů kvality

| K P | Nepochopení standardu | Pozdě provedená montáž bezpečnostních tlačítek | Nezprovoznění technického vybavením | Osobnostních kvalitách pracovníka |
|-----|-----------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | X | | X | X |
| 2 | | X | | |
| 3 | | | X | |
| 4 | | | | |
| 5 | | X | X | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | X | |
| 8 | | X | | |
| 9 | | | X | |
| 10 | X | | X | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 12 znázorňuje, jak komunikační partneři odpovídali na otázku „Jaké obtíže vnímáte při naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality?“

Komunikační partneři KP 1 a KP 10 vnímají obtíže při naplňování kritérií standardů kvality v nepochopení standardu.

KP 10: „*Obtíže při naplňování kritérií standardů kvality se u nás objevily při naplňování kritéria 2b, ne vlastně to je 2c, že jo, šlo prostě o hračky. Mysleli jsme si, že všechny hračky musejí být pouze omyvatelné, tak jsme například vyhodili všechny plyšáky, taky panenky s vlasy.*“

Komunikační partneři KP 2, KP 5, KP 8 vnímali jako obtíž při naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality v pozdní montáži bezpečnostních tlačítek.

KP 2: „*Podle standardů jsme každá měla mít na stole přidělané bezpečnostní tlačítko. Ale při malování a stěhování z kanceláří došlo k jejich vypojení. A nová **montáž bezpečnostních tlačítek** byla **provedená pozdě**, čekali jsme na ně pak několik měsíců.*“

Komunikační partneři KP 1, KP 3, KP 5, KP 7, KP 9, KP 10 vnímali jako obtíž při naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality pozdní zapojení technického vybavení.

KP 9: „*Je pěkné, že jsme dostali nové **technické vybavení**, jako ty notbuky. Ale nemohli jsme je využívat, ležely nám půl roku ve skříni. A to jen proto, že náš technik neměl čas do nich nainstalovat příslušné programy. **Nezprovoznil** je pro nás včas, no.*“

Komunikační partner KP 1 spatřuje obtíž při naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality v osobnosti pracovníka

KP 1: „*Při naplňování jednotlivých kritérií záleží podle mého názoru taky na **osobnostních kvalitách pracovníka**. Na tom, jaký je při práci. Pomalý nebo rychlý, ochotný učit se nové věci.*“

4.12 Druhy služeb nejvíce využívaných při naplňování standardů kvality

Tabulka 13: Druhy služeb nejvíce využívaných při naplňování standardů kvality

| KP | Krizové centrum | Poradenská zařízení | Místní neziskové organizace | Služby poskytované psychology | Služby poskytované mediátory |
|----|-----------------|---------------------|-----------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 1 | X | X | X | | |
| 2 | X | X | X | | |
| 3 | X | X | X | X | X |
| 4 | X | X | X | X | |
| 5 | X | X | X | | |
| 6 | X | X | X | | X |
| 7 | X | X | X | X | |
| 8 | | X | X | X | |
| 9 | X | X | X | | |
| 10 | X | X | X | | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 uvedli, že k naplňování standardů kvality nejvíce využívají služeb poradenských zařízení a místních neziskových organizací.

KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 9, KP 10 sdělili, že k naplňování standardů kvality nejvíce využívají také služeb krizového centra.

KP 3, KP 4, KP 7, KP 8 považují za nejvíce využívané služby poskytované psychology.

Tři komunikační partneři KP 3, KP 6 a KP 10 vidí za nejvíce využívané služby poskytované mediátory.

KP 1: „V síti služeb nejvíce využívám různá **poradenská zařízení** a služby poskytované **místními neziskovými organizacemi**. Ta místní dostupnost je opravdu důležitá, protože mám vyzkoušeno, že klienti mi nikam daleko od svého bydliště prostě nepojedou, to je

snad jasné, že? No a taky nesmím zapomenout na **krizové centrum**, protože služby krizového centra využívám fakt hodně, jsou výborní.“

KP 6: „Já osobně nejvíc využívám různá **poradenská zařízení**, skvělé zkušenosti mám s **krizovým centrem** a neziskovkami. Nejvíc využívám ty **místní neziskovky**, jsou pro lidi dostupné. Jak finančně, tak časově. Ideální je, když mají klienti službu přímo v místě bydliště. Taky se snažím hodně klienty posílat za **mediátory**. **Služby mediátorů** jsou drahé, ale snažím se vyhledávat hlavně takový, co využívají různé granty a projekty. Nebo se snažím, aby doporučil mediaci soud.“

4.13 Obtíže ve využívání sítě služeb

Tabulka 14: Obtíže ve využívání sítě služeb

| Komunikační partner | Dlouhé objednací lhůty | Nedostupnost služeb v místě bydliště klienta | Finanční náročnost služeb | Kvalita služeb |
|---------------------|------------------------------|--|---------------------------------|-------------------|
| 1 | | X | | |
| 2 | X | X | | X |
| 3 | X | X | | |
| 4 | X | | X | |
| 5 | X | | X | |
| 6 | X | X | | |
| 7 | X | X | | |
| 8 | X | | | X |
| 9 | X | X | | |
| 10 | | X | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9 odpověděli, že obtíže ve využívání sítě služeb způsobují dlouhé čekací lhůty.

Komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 6, KP 7, KP 9 a KP 10 vidí obtíže ve využívání sítě služeb v nedostupnosti služeb v místě bydliště klienta.

Komunikační partneři KP 4 a KP 5 negativně hodnotí finanční náročnost služeb.

Komunikační partneři KP 2 a KP 8 vnímají jako obtíž ve využívání sítě služeb kvalitu služeb.

KP 8: „ *Služeb pro klienty je u nás určitě dostatek, ale jestli jsou kvalitní, to je otázka! Postrádám **kvalitu služeb**, aby byla služba kvalitní je důležité. Některé organizace to umí, jiné ne a těch je podle mě víc. No a dalším kamenem úrazu jsou **dlouhé objednací lhůty**. V rodině je problém, pěstouni jsou ochotni ho řešit, ale volný termín je třeba až za tři měsíce. Třeba když je potřeba domluvit asistované setkání s biologickými rodiči, tak jsou tři měsíce fakt hodně. Je to náročné pro všechny zúčastněné a já jsem pak tím prostředníkem, přes koho se to řeší.* “

KP 1. „*V našem obvodu chybí služby hlavně pro rodiny s dětmi, zejména aby děti mohli kvalitně využívat volný čas. Obtíže ve využití služeb vidím v **nedostupnosti služeb v místě bydliště klienta**. Pokud není služba v místě, těžko je přesvědčím, aby ji využili. Kdo má dnes chuť a čas se někam trmácet, že?*“

4.14 Supervize

Tabulka 15: Supervize

| KP | Četnost týmové supervize | Uvítala bych navíc individuál ní supervizi | Supervize je pro mě přínosná | Supervize mi pomáhá a podporuje mě | Měla by být častěj i | Neza ujala mě | Nemá me super vize |
|----|--------------------------------|---|------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------|-----------------------------|
| 1 | | | | | | | X |
| 2 | 6x ročně | X | X | | | | |
| 3 | 6x ročně | | | | | X | |
| 4 | 6x ročně | | X | X | X | | |
| 5 | 6x ročně | X | X | | | | |
| 6 | 6x ročně | X | | X | | | |
| 7 | 6x ročně | | X | | | | |
| 8 | 6x ročně | | | X | | | |
| 9 | 6x ročně | X | | X | X | | |
| 10 | 6x ročně | | | X | | | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 5, KP 7 sdělili, že supervize je pro ně přínosná.

KP 2: „*Hm, taky jsou pro mě přínosné **supervize**. Škoda, že jsme je neměli dřív.*“

Komunikační partneři KP 4, KP 6, KP 8, KP 9, KP 10 uvedli, že supervize jim pomáhá a podporuje je.

Komunikační partneři KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 odpověděli, že na svém pracovišti mají týmovou supervizi 6 x ročně.

Komunikační partneři KP 4 a KP 9 sdělili, že supervize by měla být častěji.

Komunikační partneři KP 2, KP 5, KP 6, KP 9 vypověděli, že by uvítali navíc individuální supervizi.

KP 4: „*Ano, supervize. Ty **mi pomáhají** opravdu moc, dodávají mi potřebnou **podporu**. Máme je **6x ročně**, ale klidně bych je **měla častěji**, třeba každý měsíc.*“

KP 6: „*Se supervizí jsem se setkala již na škole. Nyní mám 6x ročně **týmovou supervizi**. Zahrnuje všechny členy kolektivu, je zaměřena především na činnost týmu jako celku. **Supervize mi pomáhá, podporuje mě**. Taky bych uvítala navíc **individuální supervizi**, protože jsou určité věci, které se mi nechce řešit přede všema, jsou hodně osobní.*“

KP 7: „***Supervize jsou přínosné**. To je zas úplně něco jiného, ale funguje to. Máme ji **6x ročně**, tu **týmovou**. **Je pro mě přínosem**.*“

Pouze jeden komunikační partner (KP 3) odpověděl, že ho supervize nezaujala.

KP 3: „*U nás na pracovišti probíhá **6x ročně týmová supervize**. **Mě osobně supervize nijak nezaujala**. Ale tím nechci říct, že je supervize špatná, to ne, většinou kolegyně pomáhá. Jen mně nějak nic neříká. Čím to je, nevím, ale ta paní, která supervize vede, mi nějak lidsky nasedla.*“

KP 1 uvedl, že u nich na pracovišti nemají supervize. „*U nás zatím **ještě nemáme supervize**. Vím, že podle standardů kvality bysme je mít měli, ale i když uplynula od zavedení standardů už dost dlouhá doba, tak je pro nás vedoucí ještě nezajistila. Pravidelně ji na to upozorňujeme, ale pokud vím, tak v tom ještě nepodnikla žádné kroky. Přijde mi, že si vůbec neuvědomuje, jak je to důležité. Doufám, že se to brzo změní.*“ Pokud zaměstnavatel nezajistí pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervize), dopouští se porušování zákona č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně -právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

4.15 Výběr kurzu nebo školení

Tabulka 16: Výběr kurzu nebo školení

| KP | Ano, školení si mohu sama vybrat | Převážně si mohu vybrat sama | Stane se, že mi školení občas vedoucí neschválí | Nezvládla jsem splnit předepsaný počet hodin vzdělávání |
|----|----------------------------------|------------------------------|---|---|
| 1 | | X | X | X |
| 2 | X | | | |
| 3 | | X | | |
| 4 | X | | | |
| 5 | | X | | |
| 6 | X | | | |
| 7 | X | | | |
| 8 | | X | | |
| 9 | | X | X | X |
| 10 | | X | X | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Tabulka č. 16 mapuje odpovědi komunikačních partnerů na otázku: „ Máte možnost si sami vybrat kurz, školení, potřebné k zvyšování vaší odborné kvalifikace? “

Komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 6, K 7 uvedli, že si školení mohou vybrat sami.

KP 4: „*Co máme standardy, tak se více mohu sama zapojovat třeba do výběru školení. Třeba když vím, že mám rezervy při jednání s agresivním klientem, **mohu si vybrat školení**, kde se budou učit techniky, jak s takovým klientem mluvit. Mohu sama navrhnout témata školení, což je fajn, dřív to tak nebylo. Díky tomu mě školení baví, těším se na ně a neberu je jako otravnou povinnost.*“

Komunikační partneři KP 1, KP 3, KP 5, KP 8, KP 9, KP 10 sdělili, že si převážně mohou kurz nebo školení vybrat sami.

KP 3: „*Hm, školení nebo kurz **si převážně mohu vybrat sama**. Vybírám si taková školení, která jsou pro mě přínosem, buď zajímavé téma, nebo osvědčený lektor.*“

Komunikační partneři KP 1 a KP 9 nezvládají splnit předepsaný počet hodin vzdělávání. Dochází tak k porušování standardu. Komunikační partneři KP 1, KP 9 a KP 10 vypověděli, že jim školení občas vedoucí neschválí.

KP 9: „ **Převážně si z nabídky školení nebo kurzů mohu vybrat sama. Samozřejmě se mi stane, že mi školení občas vedoucí neschválí. Většinou proto, aby byl někdo na pracovišti, třeba v době dovolených. Taký každé téma u vedoucí neprojde. V minulém roce jsem nezvládla splnit předepsaný počet hodin vzdělávání. Je sice pravda, že jsem hodně marodila, ale když jsem se vrátila do práce, tak mi i přesto některé navrhované školení neschválila. A to jsem si vybrala jen ty akreditované MPSV.** “

4.16 Vnímání standardů rodinami klientů

Tabulka 17: Vnímání standardů rodinami klientů

| KP | Nehodnotí standardy | Ušlechtily jim přehlednější orientaci při prvním kontaktu | Jednodušší orientace v systému písemných pravidel a postupů | Zpřehlednění způsobu podávání stížností |
|----|---------------------|---|---|---|
| 1 | X | | | |
| 2 | X | | | |
| 3 | | X | | |
| 4 | X | | | |
| 5 | | | X | |
| 6 | | | X | |
| 7 | | X | | |
| 8 | | X | | |
| 9 | | | | X |
| 10 | | | | X |

Zdroj: Vlastní výzkum

Komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 4 sdělili, že rodiny, s kterými pracují, standardy kvality SPOD nehodnotí.

KP 1: „*Co já mohu posoudit, tak rodiny, s kterými pracuji, **standardy nehodnotí**. Proč tomu tak je? Nevím, nezajímala jsem se o to, nějak na to v průběhu práce nikdy nepřišla řeč.*“

Komunikační partneři KP 3, KP 7, KP 8 si myslí, že rodinám, se kterými pracují, standardy kvality SPOD usnadnily přehlednější orientaci při prvním kontaktu.

KP 3: „*Klienti, kteří za mnou přicházejí, se často již se standardy seznámili na webových stránkách města nebo na nástěnce na chodbě před kanceláří při čekání, než přijdou na řadu. Samotnou mě zajímá a ptám se, kde se určité informace klient dozvěděl. Proto vím, že standardy **usnadnily lidem přehlednější orientaci při prvním kontaktu**. Ví například, k jaké pracovníci patří podle místa bydliště, znají její mejlovou adresu.*“

Komunikační partneři KP 5 a KP 6 sdělili, že rodinám, se kterými pracují, standardy kvality SPOD umožnily jednodušší orientace v systému písemných pravidel a postupů.

KP 6 : „*Rodiny, s kterými pracuji, ví o standardech hlavně díky nástěnce a webovým stránkám úřadu. Co mám zpětnou vazbu, tak rodiny po zavedení standardů vnímají **jednodušší orientace v systému písemných pravidel a postupů.***“

Komunikační partneři KP 9 a KP 10 si myslí, že rodinám, se kterými pracují, standardy kvality SPOD zpřehlednily, jakým způsobem podávat stížnost.

KP 10 : „*Když mám popsat, jak hodnotí standardy kvality rodiny, s kterými já pracuji. Jo. No já mám zpětnou vazbu od lidí asi takovou, že standardy uvítali hlavně takový ti víc problematictí. Dostali nástroj, kde je přehledně popsáno, co mají dělat, když u mě nebudou spokojení. Pro ty **došlo k zpřehlednění způsobu podávání stížností.***“

4.17 Dopad standardizace na kvalitu práce

Tabulka 18: Dopad standardizace na kvalitu práce

| Komunikační partner | Kvalita práce se zvýšila | Kvalita práce zůstala stejná | Výklad pojmů je nyní jasnější | Došlo k rozvoji kvality práce |
|---------------------|--------------------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1 | | | X | |
| 2 | | X | | |
| 3 | | | | X |
| 4 | X | | | |
| 5 | X | | | |
| 6 | | | | X |
| 7 | | | | X |
| 8 | | X | | |
| 9 | | | X | |
| 10 | | | X | |

Zdroj: Vlastní výzkum

Na otázku: „ Jakým způsobem ovlivnilo zavedení standardů kvality SPOD kvalitu vaší práce“ odpověděli komunikační partneři např. takto:

KP 9: „ Je to rok a půl, co máme standardy kvality a snažíme se podle nich postupovat. Myslím si, že zavedení standardů přispělo k tomu, že **výklad pojmů je nyní jasnější**. Vše máme jasně a přehledně zpracované, písemná forma standardů je také fajn. „

KP 2: „ Podle mě dělají OSPODy kvalitní práci odjakživa. Jde mám pořád o to pomoci lidem a jednat v souladu se zákony. No, **kvalita práce zůstala** i po zavedení standardů kvality **stejná**. “

KP 3: „Nepracuji sice v oboru dlouho, jsem tu od května minulého roku, ale podle mého uvážení **došlo k rozvoji kvality práce**. Té mojí určitě. Ne formálním naplňováním jako psaním obsáhlých zpráv a hlášení, spíš po praktické stránce. Máme povinnosti se stále vzdělávat, neustále se učíme něčemu novému. Já se snažím o individuální přístup ke klientům. Třeba když jsem zjistila, že mi moc nejde jednat s agresivními klienty, našla jsem si výborné školení, abych si tuto dovednost osvojila. Kolegyně se mi sice snažila

poradit, ale nemyslím si, že její způsob reagování byl úplně správný. Mně tedy vyhovuje něco jiného.“

*KP 4: „Nejsem ten člověk, co na první pohled vítá zavádění nových nástrojů do svoji práce. Cítím se jistější, až když si nabyté dovednosti zažiju, potřebuji k tomu delší dobu. Zavedení standardů přineslo plno nároků, na nás zaměstnance, ale pozoruji, že **kvalita práce se zvýšila**. Na začátku bych tomu nevěřila, jsem spíš skeptická k novým změnám. Ale dokážu poznat, když něco funguje. Standardy mi vyhovují i tím, že se můžou měnit, upravovat podle nároků a potřeb. Je tam ta variabilita.*“

Osm z deseti komunikačních partnerů (KP 1, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 9, KP 10) při rozhovorech uvedlo, že po zavedení standardů kvality došlo k rozvoji kvality práce, kvalita práce se zvýšila a výklad pojmů je nyní jasnější.

Pouze dva komunikační partneři KP 2 a KP 8 vnímají, že kvalita jejich práce zůstala stejná jako před zavedením standardů kvality SPOD.

5 DISKUZE

Tato diplomová práce pojednává o zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Cílem práce bylo identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí.

Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Druhým dílčím cílem bylo popsat, jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

V souvislosti s vytyčenými cíli jsem se ve své práci pokusila nalézt odpovědi na předem stanovené výzkumné otázky: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí? Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

Položené rozhovory s deseti pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje, pomohly nalézt odpovědi na to, jaké vzdělání a délku praxe mají účastníci výzkumu, co považují za cíle standardů kvality SPOD, jakou mají sociální pracovníci OSPOD předchozí zkušenost se standardy kvality, jaká je jejich zkušenost se způsobem tvoření a seznámení se standardy kvality, jak jsou na jejich pracovišti standardy kvality zveřejněny, jakým způsobem zavedení standardů kvality SPOD ovlivnilo hodnocení zaměstnanců, jaké nástroje slouží sociálním pracovníkům SPOD k duševní hygieně na jejich pracovišti, jaké pozitivní nebo negativní změny po zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají účastníci výzkumu, co za obtíže při naplňování kritérií standardů kvality zaznamenali, jaké druhy služeb při naplňování standardů kvality patří mezi nejvíce využívané, jaké obtíže ve využívání sítě služeb sociální pracovníci definují, zda mají supervizi, jakým způsobem u nich supervize probíhá a jak ji účastníci výzkumu hodnotí, zda mohou sociální pracovníci ovlivnit

výběr kurzu nebo školení, jak podle účastníků výzkumu vnímají standardy kvality SPOD rodiny klientů, jaký dopad měla standardizace na kvalitu práce.

Ve svojí diplomové práci jsem si v teoretické části práce určila faktory, které vnímání ovlivňují. Za jeden z faktorů ovlivňujících vnímání jsem označila zkušenost. Faktory, které ovlivnily vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, byly identifikovány jako osobní zkušenost, motivace a informace. Všichni komunikační partneři na otázku: „Máte již nějakou předchozí zkušenost se standardy kvality“ odpovídali shodně, že s nimi nemají žádnou předchozí osobní zkušenost. KP 9 uvedl, že má zkušenost se standardy kvality v sociálních službách, kterou získal v předchozím zaměstnání. Pemová, Ptáček (2012) upozorňují, že praktické dovednosti jsou nedílnou součástí profesionality sociálního pracovníka. Podle Vágnerové (2004) se zkušenost projevuje v prožívání, uvažování i chování jedince a obvykle je nějakým způsobem modifikuje. Může působit pozitivně i negativně. Děje se tak na základě vědomých zkušeností, ale i pod vlivem vytěsněných a zdánlivě zapomenutých zážitků. Pokud jedinec vlastní zkušenost nemá, může jeho vnímání ovlivnit zkušenost zprostředkovaná.

Na otázky: „K čemu standardy kvality SPOD slouží“ a „Co je podle vás cílem standardů kvality SPOD“ šest z desíti komunikačních partnerů (KP 2, 4, 5, 7, 8, 9) uvedlo, že nemají k standardům kvality SPOD dostatek informací. Vágnerová (2004) zdůrazňuje, že naše názory jsou lehce ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi. Záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj. Lidé mají tendence informace snadněji přijímat, pokud jsou v souladu s původním názorem. Těmto informacím také přiřkládají větší váhu. Důležitý je i zdroj, který přijímáme jinak podle toho, zda je sděluje vážený člověk, odborník či pouze ten, k němuž máme pozitivní vztah, nebo naopak někdo, kdo je nám nesympatický a komu nevěříme. Důvěryhodnost zdroje je také často posuzována subjektivně (Vágnerová, 2004, str. 289).

Necelá polovina komunikačních partnerů (viz tabulka č.8) na otázku „Změnilo zavedení standardů kvality zavedenou praxi v hodnocení zaměstnanců?“ odpověděla, že se cítí nyní více motivovaní rozvíjet svoje profesní cíle. Motivací dle Výrosta, Slaměníka (2008) rozumíme hybné síly psychického charakteru. Hybné proto, že uvádějí do pohybu lidské chování a činnost. Motivační dispozice se stává motivem působením podnětu z vnějšího prostředí nebo vnitřního prostředí. Tyto podněty se označují jako

incentivy (pobídky). Zda se podnět stane pobídkou, záleží na tom, zda jedinec tento podnět ocení, ohodnotí, jaký má pro něj význam. Motivovaná činnost vzniká za určitého stavu a směřuje k dosažení jiného stavu, který je právě stavem cílovým. Tato snaha bude silnější, čím intenzivnější bude motivovanost člověka (Výrost, Slaměnik, 2008). V souladu s Výrostem, Slaměnikem (2008) odpověděl komunikační partner č. 4: „*Ano, jsem více motivovaná. Co máme standardy, tak se více mohu sama zapojovat třeba do výběru školení. Třeba když vím, že mám rezervy při jednání s agresivním klientem, mohu si vybrat školení, kde se budou učit techniky, jak s takovým klientem mluvit. Mohu sama navrhnout témata školení, což je fajn, dřív to tak nebylo. Díky tomu mě školení baví, těším se na ně a neberu je jako otravnou povinnost.*“

Urban, Kajanová (2010) poukazují na potřebnost teorií pro sociální práci. Bez znalostí a používání teorií by nebyly poskytovány služby na odpovídající úrovni. Teorie napomáhá vhodně volit postupy a jednotlivé techniky při práci s klienty a dávají náměty pro vlastní práci a zabraňují tomu, abychom nevěděli, jak dál s klientem pracovat. Teoretická východiska podávají pracovníkovi dostatečně široký námět pro práci s klientem. Ten lze, transformovaně upravený na danou situaci, využít téměř v každém případě (Urban, Kajanová, 2010). Znalost sociální práce s jednotlivcem jsem uplatnila zejména při samotné realizaci rozhovorů s komunikačními partnery.

V první části výzkumu jsem zjišťovala identifikační údaje účastníků, zajímalo mě pohlaví osob, jejich nejvyšší dosažené vzdělání v oboru, roky praxe a pracovní pozice. Devět komunikačních partnerů KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9 uvedlo, že jejich nejvyšší vzdělání v oboru je vysokoškolské. Pouze jeden komunikační partner (KP č. 5) odpověděl, že jeho nejvyšší dosažené vzdělání je vyšší odborné. Dále uvedl, že si v současnosti doplňuje vzdělání. V realizovaném výzkumu všichni komunikační partneři splňují vzdělávání podle zákona 108/2006 sb. o sociálních službách. Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je podle zákona 108/2006 sb. o sociálních službách:

a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.

Podrobněji jsem se vzdělávání a odborné způsobilosti sociálních pracovníků věnovala v teoretické části práce.

Většina sociálních pracovníků hodnotila pozitivně zavedení supervize. Čtyři komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 5, KP 7 sdělili, že supervize je pro ně přínosná. Pět komunikačních partnerů KP 4, KP 6, KP 8, KP 9, KP 10 uvedlo, že jim supervize pomáhá a podporuje je. Devět komunikačních partnerů KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 odpovědělo, že na svém pracovišti mají týmovou supervizi 6 x ročně. Pemová, Ptáček (2012) tvrdí, že supervize představuje množinu postupů, které jsou zaměřeny na kontinuální zvyšování profesionálních kompetencí, vede pracovníka k samostatnému vykonávání profese. Zabývá se osobnostním růstem a reflexí. Týmová supervize směřuje k otázkám skupiny. Dle Matouška (2003, s. 355) týmová supervize zahrnuje všechny členy pracovního kolektivu bez ohledu na jejich pozici, zdroje a odpovědnost. Je zaměřena na činnost týmu jako celku a na jeho efektivitu, popř. na práci celé organizace (Matoušek, 2003, s. 355). Velemínský, Studenovský (2008) informují, že cílem supervize je rozvoj odbornosti pracovníka, jeho znalostí a dovedností. Pracovník díky supervizi formuluje oblasti či témata, v nichž cítí potřebu dalšího rozvoje. Supervize jej k tomuto rozvoji může motivovat a podporovat v něm (Velemínský, Studenovský, 2008).

Překvapivě jeden komunikační partner (KP 1) uvedl, že u nich na pracovišti nemají supervize. Pokud zaměstnavatel nezajistí pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervize), dopouští se porušování zákona č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně -právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Výzkum přinesl odpovědi na otázku, jaké nástroje slouží k duševní hygieně na pracovišti. Všichni komunikační partneři shodně odpověděli, že využívají k duševní hygieně rozhovor s kolegyněmi a účast na vzdělávacích kurzech. Jak zmiňuje Matoušek (2003), vzájemné konzultování dvou kolegů (co-consultancy) poskytuje příležitost

získat nadhled a zvážit alternativní možnosti vedení případu. Komunikační partneři KP 2, KP 4, KP 6, KP 7, KP 9, KP 10 využívají k duševní hygieně některou z forem supervize. Pemová, Ptáček (2012) vysvětlují, že intervize určitým způsobem ve formě i způsobu realizace navazuje na metody supervize. Nicméně ve své podstatě je způsobem sdílení případové práce, vzájemné podpory a reflexe mezi kolegy. Celoživotní vzdělávání a rozvoj pracovníků v oblasti SPOD považují Pemová, Ptáček (2012) za velice důležité a pro výkon profese v podstatě zcela nezbytné.

Výzkum identifikoval, jaká negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 uvedli, že po zavedení standardů kvality došlo k navýšení administrativního zatížení zaměstnanců. Administrativa jednoznačně patří mezi nejvíce zatěžující a nejvíce času pohlcující činnosti, které pracovníci SPO vykonávají, a dále narůstá (Barvíková, Svobodová, Šťastná, 2010). Malík Holasová (2014) upozorňuje, že pro sociální pracovníky mohou požadavky na kvalitu sociální práce přinášet zvýšené množství administrativy, přetíženost a zkracování času na přímou práci s klienty.

Ve výzkumu všichni komunikační partneři KP 1, KP 2, KP 3, KP 4, KP 5, KP 6, KP 7, KP 8, KP 9, KP 10 uvedli, že k naplňování standardů kvality nejvíce využívají služeb poradenských zařízení a místních neziskových organizací (viz tabulka 13). Dle MPSV (2015) by měly orgány SPOD při nastavování sítě služeb využívat všech dostupných možností, které jim jejich reálné prostředí nabízí. Téměř polovina komunikačních partnerů, KP 3, KP 4, KP 7, KP 8 považují za nejvíce využívané služby poskytované psychology. To je v souladu s tvrzením MPSV (2015), že pro orgány SPOD je nutné spolupracovat s dalšími partnery, neboť jejich součinnost je nezastupitelná při celkové změně situace dítěte a jeho rodiny., např. v oblasti podnětů a vztahů psychologové a terapeuti.

Provedené rozhovory se sociálními pracovníky orgánu SPOD potvrdily, že po zavedení standardů kvality došlo k rozvoji kvality práce, kvalita práce se zvýšila a výklad pojmů je nyní jasnější, viz tabulka č. 18. Jak nás informuje Novotná, Burdová, Riedlová (2016), ke kvalitnímu výkonu sociálně-právní ochrany dětí přispívají právě standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí. Macela (2014 a) tvrdí, že standardy kvality sociálně-právní ochrany je nutno vnímat jako nástroj pro „měření“ kvality umožňující

nadřízenému orgánu komparaci mezi jednotlivými pracovišti a jejich metodické usměrňování. Dle Alforda (2004) je kvalita definována osobami zainteresovanými na službě, např. klienty a sociálními pracovníky. Spolupráce mezi oběma přináší informace, čas, práci, změny jednání. Tak může být naplněn smysl služby. To znamená, že jak klient, tak sociální pracovník mají odpovědnost za dosažení kvality poskytované služby (Alford, 2004). Gojová (2009) informuje, že funkčnost takové služby se pak zajišťuje na příkladech dobré praxe a děje se tak pomocí standardů a kritérií. Malík Holasová (2014) popisuje kvalitu sociální práce jako mnohohvrstevnou oblast, ve které se setkávají rozličné zájmy mnoha aktérů. Sociálním pracovníkům může být zájem o kvalitu a její rozvoj pomůckou, jak učinit svou práci transparentnější a profesionálnější (Malík Holasová 2014).

Nejvíce úskalí při psaní mé diplomové práce mi přinesla analýza zjištěných dat. S kvalitativním výzkumem jsem neměla dostatek zkušeností, a tak jsem neodhadla časovou náročnost výzkumu. Podle Gavory (2000) může začátečník podcenit časovou proporcii výzkumu, počítá s kratším časem, než se mu ve skutečnosti bude věnovat.

Výzkum poskytl pohled na to, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Výsledky šetření mé diplomové práce by podle mého názoru mohly být přínosem jak pro samotné sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, tak i pro jejich vedoucí. Vedoucím pracovníkům může pomoci identifikovat nedostatky v dodržování standardů, např. nezajištění supervize. Zároveň by zjištěná data mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

6 ZÁVĚR

V diplomové práci jsem v teoretické části vymezila základní pojmy. V první kapitole jsem definovala základní pojmy, dítě, rodinu, co se rozumí sociálně-právní ochranou dětí, jaké jsou principy sociálně-právní ochrany dětí, kdo je sociální pracovník SPOD, jaké jsou předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka SPOD. Dále jsem popsala, co je vnímání, jaké faktory na percepci (vnímání) mohou působit. Specifikovala jsem sociální práci, význam pojmu kvalita. Popsala jsem zákonnou úpravu standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, co je obsahem a cílem standardů kvality orgánů sociálně-právní ochrany dětí, popsala jsem proces standardizace a dostupnost sociálně-právní ochrany a podmínek pro její výkon. V druhé kapitole jsem stanovila cíl práce a výzkumné otázky. V třetí kapitole jsem charakterizovala zkoumaný soubor, tvořený deseti pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Popsala jsem zvolenou metodiku práce, použité techniky sběru dat, analýzu dat a realizaci vlastního výzkumu včetně etiky výzkumu. Ve čtvrté kapitole jsem do přehledných tabulek shrnula výsledky práce, které vycházejí z identifikovaných kategorií a kódů. Výsledky výzkumu jsem v kapitole diskuze porovnávala s autory, kteří se obdobným tématům věnují ve svých odborných publikacích.

Cílem práce bylo identifikovat, jak sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí vnímají zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Prvním dílčím cílem bylo zjistit, jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí. Druhým dílčím cílem bylo popsat, jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

K dosažení cíle práce byla zvolena strategie kvalitativního výzkumu, metoda dotazování, technika polořízeného rozhovoru. Rozhovory byly zrealizovány v průběhu července 2016 na výzkumném vzorku deseti pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kteří pracují na pozici sociálního pracovníka OSPOD v obcích

s rozšířenou působností Jihočeského kraje. Komunikační partneři byli zvoleni metodou účelového vzorkování.

V souvislosti s cílem práce byly stanoveny dvě výzkumné otázky: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí? Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

Z výzkumu vyplynulo, že sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí považovali za pozitivní změny po zavádění standardů zlepšení vybavení pracoviště a nastavení hranice, s kolika rodinami může najednou zaměstnanec pracovat. Většina sociálních pracovníků hodnotila pozitivně zavedení supervize. Došlo k rozvoji a zvýšení kvality práce, výklad pojmů se stal jasnější. Naopak všichni komunikační partneři negativně vnímali, že po zavedení standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí došlo k navýšení administrativního zatížení sociálních pracovníků. Nejvýznamnější faktory, které ovlivnily vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí, byly identifikovány jako osobní zkušenost, informace, motivace. Vágnerová (2004) zdůrazňuje, že naše názory jsou lehce ovlivnitelné novými zkušenostmi a informacemi. Záleží na tom, jaké jsou to informace, resp. jaký je jejich zdroj.

Velemínský, Studenovský (2008) podotýkají, že hlavním krédem všech lidí, zabývajících se problematikou dětí, je zájem a blaho dítěte především. Věřím, že zavádění nových nástrojů do sociální práce, mezi které patří i standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí, rozvíjí kvalitu poskytované sociálně-právní ochrany.

Jako vlastní přínos hodnotím zjištění, že na pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany dětí dochází k porušování standardů kvality. Zaměstnavatel nezajistil pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervize), a tím se dopustil porušování zákona.

Výsledky šetření méj diplomové práce by podle mého názoru mohly být využitelné jak pro samotné sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, tak i pro jejich vedoucí. Vedoucím pracovníkům může pomoci identifikovat nedostatky v dodržování

standardů, např. nezajištění supervize. Zároveň by zjištěná data mohla zajímat studenty škol se sociálním zaměřením.

7 SEZNAM LITERATURY A DALŠÍCH ZDROJŮ

ALFORD, J., 2004. Dienstleistungsqualität in Australien. In Beckmann, Ch. et al. *Qualität in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften. ISBN 3-8100-3869-5.

BALDWIN, M., 2000. *Care Management and Community Care*. Hampshire: Ashgate. ISBN 0-7546-1283-X.

BAJER, P., 2008. MPSV chce posílit kompetenci profesních asociací sociálních pracovníků. *Sociální práce*, č.2/2008. ISSN: 1213-6204.

BARVÍKOVÁ, J., SVOBODOVÁ, K., ŠŤASTNÁ, A., 2010. *Podmínky výkonu sociálně-právní ochrany dětí na úrovni obecních úřadů obcí s rozšířenou působností*. Praha: VÚPSV, v.v.i., 107 s. ISBN 978-80-7416-078-3.

BASSARAK, H., 2001. Entwicklung und Sicherung der Qualität der Jugendhilfe durch Jugendhilfeplanung. In Bassarak, H., Steppuhn, U.D. *Angewandte Forschung und Entwicklung an Fachhochschulen Sozialer Arbeit*. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung, 2001. ISBN 3-935145-30-6.

ČAKRT, M., 2000. *Typologie osobnosti pro manažery – kdo jsem já, kdo jste vy?*. Praha: Management Press. 257 s. ISBN: 80-85943-12-3.

ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 61. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 401/2012 Sb., kterým se mění zákon č. 359/1999 sb., o sociálně - právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů, ze dne 5.září 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 147/2012 Sb.

ČESKO. Zákon č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně - právní ochraně dětí, ze dne 17. prosince 2012. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 177/2012 Sb.

ČESKO. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, v platném znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 111/1999 Sb.

ČESKO. *Zákon* č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2012, částka 32/2012 Sb.

EICHLER, B., RYSKA, R., SVOBODA, V., 2007. *Základy společenských věd, základy státoprávní teorie*. Praha: Fortuna, 160 s., 4. vyd., ISBN 978-80-7373-004-8.

GAVORA, P., 2000. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 207 s. ISBN 80-85931-79-6.

GOJOVÁ, A., 2009. *Sborník studijních textů pro sociální kurátory*. Ostrava: Fakulta sociálních studií, s. 560. ISBN 978-80-7368-627-7.

GROSSMANN, K. E., GROSSMANN, K., WATERST, E., 2006, *Attachment from Infancy to Adulthood - The Major Longitudinal Studies*, 332 s. ISBN: 978-1593853815.

16. HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál, 2016, 440 s. ISBN 978-80-262-0982.

JANEBOVÁ, R., MUSIL, L., 2007. Mýty o roli sociálních pracovníků a pracovníc. *Sociální práce*, č. 1/2007, s. 138. ISSN: 1213-6204.

KAHOUN, V., 2013. *Sociální zabezpečení: vybrané kapitoly*, 2. vyd., Praha: Triton, 468 s. ISBN 978-80-7387-733-0.

KOPŘIVA, K., 1997. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2. rozš. a přeprac. vyd., Praha: Portál, 147 s. ISBN 80-7178-150-9.

MACELA, M., 2012. Reforma systému ochrany práv dětí a péče o ohrožené děti. *Sociální práce*. 12(3), 45-48. ISSN 1213-6204

MACELA, M., 2014 a. © 2016 Triada, spol. s r. o., Praha. Standardizace orgánů sociálně-právní ochrany: přístupy a praktická doporučení. *Obec a finance*, 14(4), [online]. [cit. 12.03.2016]. Dostupné z <http://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6673707>

MACELA, M., 2014 b. © 2016 Triada, spol. s r. o., Praha. Standardizace orgánů sociálně-právní ochrany: přístupy a praktická doporučení. *Obec a finance*, 14(5), [online]. [cit. 30.06.2016]. Dostupné z <http://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6684916>

MAHROVÁ, G., VENGLÁŘOVÁ, M. „aj.“, 2008. *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Praha: Grada, 176 s. ISBN 978-80-247-2138-5.

MALÍK HOLASOVÁ, V., 2014. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha: Grada, s. 160. ISBN 978- 80-247-4315-8.

MAŘÍKOVÁ, H., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A., 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolium. ISBN (2. svazek): 80-7184-310-5.

MATĚJČEK, Z., 1992, *Dítě a rodina v psychologickém poradenství*. 1. vyd. Praha: SPN. 223 s. ISBN 80-04-2536-2.

MATOUŠEK, O., 1993. *Rodina jako instituce a vztahová síť*. Praha: Sociologické nakladatelství, 124 s. ISBN 80-901424-7-8.

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

MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 332 s. ISBN 80-247-1362-4.

MPSV, 2011. *Pěstounská péče na přechodnou dobu pro nejmladší děti*. ISBN 978-80-7421-039-6.

MPSV, 2013. *Příručka pro osoby se zdravotním postižením v roce 2014*, Praha, s. 32, ISBN 978-80-7421-061-7.

MPSV, 2013. *Legislativa a systém sociálně-právní ochrany*. [online]. MPSV. CZ [cit.01.03..016]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14304>

MPSV, 2014a. *Manuál implementace standardů kvality sociálně-právní ochrany pro orgány sociálně-právní ochrany*. [online]. MPSV. CZ [cit.20.02.2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/18313/manual_OSPOD.pdf

MPSV, 2014b. *Manuál provádění kontrol plnění standardů kvality sociálně právní ochrany pro krajské úřady včetně Magistrátu hlavního města Prahy* [online]. MPSV. CZ [cit.20.02.2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/20123/Manual_kontrol.pdf

MPSV, 2014c. *Koncepce ministerstva práce a sociálních věcí pro období 2015 – 2017, s výhledem do roku 2020* [online]. MPSV. CZ [cit.20.05.2016]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/65>

MPSV, 2015. *Manuál implementace vyhodnocování situace dítěte a rodiny a tvorby individuálního plánu ochrany dítěte*. Praha: MPSV. ISBN 978-80-7421-101-0.

MUSIL, L. 2004. *"Ráda bych Vám pomohla, ale--" : dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 243 s. ISBN 80-9030-701-9.

MUSIL, L., 2007. *Sociální práce*, č. 1/2007. ISSN: 1213-6204.

NAKONEČNÝ, M., 2009. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha : Academica, 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAVRÁTIL, P., 2001. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 168 s. ISBN 80-903070-0-0.

NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E, RIEDLOVÁ JURKOVÁ, J. 2016. *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí s komentářem*. Olomouc - Anag., 2. vydání, s. 807. ISBN 978-80-7554-022-5.

PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada, 192 s. ISBN 978-80-247-4317-2.

PREKOP, J., 2004, *Der kleine Tyrann*, München: dtv, auflage 7. s.192, ISBN 9783423360500.

PRŮCHA, J., WALTEROVÁ, E., MAREŠ, J, 2003. *Pedagogický slovník*. Praha: Portál, 4. vyd., s. 322. ISBN 80-7178-772-8.

SAUNDERS, M., N., K., LEWIS, P., THORNHILL, A. *Research Methods for Business Students*. [Metody výzkumu pro studenty byznysu]. 2. vydání. Harlow: Pearson Education Limited, 2000. 469 s. ISBN 0-273-63977-3.

SLAMĚNÍK, I. , 2011. *Emoce a interpersonální vztahy*. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3311-1.

SOCIOFAKTOR, 2015. *Analýza fungování institutu dohod o výkonu pěstounské péče v ČR* [online]. MPSV. CZ [cit.20.02.2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/21394/Analyza_vykon_PP.pdf

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-313-0.

SVEŘEPA, M., 2005. Sociální práce a média. *Sociální práce*, č. 4/2005, s. 111–119. ISSN 1213-6204.

TOPINKA, D., KLIMENT, P., JANKŮ, T., 2015. *Práce s muslimskou rodinou a dítětem v režimu sociálně-právní ochrany dětí*. MPSV. CZ [online]. [cit.20.06.2016]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/23604/Prace_s_muslimskou_rodinou_a_ditetem_v_rezimu_socialne-pravni_ochrany_deti.pdf

ÚLEHLA, I., 1999. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. 2. vyd. ,v Sociologickém nakl. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 128 s. ISBN 80-8585-069-9.

URBAN, D., KAJANOVÁ, A., 2010. Aplikace teorií sociální práce na příkladu dobré praxe Salesiánského střediska mládeže – DDM Č.B.. *Sociální práce*. č.3 roč. 2010. ISSN: 1213-6204

VÁGNEROVÁ, M., 2004. *Základy psychologie*. Praha: Karolinum, 356 s. ISBN 80-2460-841-3.

VANČÁKOVÁ, M., 2011. *Dítě jiného etnika v náhradní rodinné péči*. Praha: Středisko náhradní rodinné péče o.s.. ISBN 978-80-87455-05-0.

VELEMÍNSKÝ, M., STUDENOVSKÝ, P., 2008. *Rukověť pro poskytovatele a zadavatele sociálních služeb v oblasti problematiky dětí a mládeže*. České Budějovice: ZSJ JČU, s. 250. ISBN 978-80-7394-064-5.

VÝROST, J. a I. SLAMĚNÍK., 2008. *Sociální psychologie*. 2. přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

ZÁŠKODNÁ, H. a Z. MLČÁK., 2009. *Osobnostní aspekty prosociálního chování a empatie*. Praha: Triton, 391 s. ISBN 978-80-7387-306-6.

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Standardy kvality

Příloha č. 1 k vyhlášce č. 473/2012 Sb.

Standardy kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany orgány sociálně-právní ochrany.

| 1. Místní a časová dostupnost | |
|--------------------------------------|---|
| Kritérium | |
| 1a | Orgán sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje účinné poskytování sociálně-právní ochrany v potřebném rozsahu na celém území svého správního obvodu. |
| 1b | Doba výkonu sociálně-právní ochrany dětí je přizpůsobena potřebám osob, jimž je nebo může být v budoucnu sociálně-právní ochrany poskytována nebo na něž se zaměřuje, zejména děti (dále jen cílová skupina“). Osobní výkon sociálně-právní ochrany dětí je zajištěn každý všední den; mimo pracovní dobu a ve dnech pracovního klidu je zajištěna nepřetržitá pracovní pohotovost. |

Kritéria 1a a 1b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

| 2. Prostředí a podmínky | |
|--------------------------------|---|
| Kritérium | |
| 2a | Výkon sociálně-právní ochrany je zajištěn v prostorách vhodných pro |

| | |
|-----------|---|
| | komunikaci s ohroženými dětmi a rodinami. Orgán sociálně-právní ochrany zajistí takové prostory pro výkon sociálně-právní ochrany, které představují odpovídající zázemí pro výkon sociálně-právní ochrany a jejichž kapacita odpovídá množství konzultací spojených s poskytováním sociálně-právní ochrany dětí. |
| 2b | Orgán sociálně-právní ochrany má vhodné materiální vybavení s ohledem na výkon sociálně-právní ochrany na pracovišti i mimo něj. K dispozici je zejména potřebný počet automobilů, mobilních telefonů, notebooků, fotoaparátů a dalších prostředků záznamové techniky pro práci v terénu. |
| 2c | Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici vhodné materiální vybavení pro práci s osobami z cílové skupiny, jimž je poskytována sociálně-právní ochrana (dále jen „klient“), zejména s ohledem na potřeby dětí. |
| 2d | Orgán sociálně-právní ochrany má k dispozici potřebné hygienické zařízení a osobní ochranné prostředky pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. |

| 3. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany | |
|--|--|
| Kritérium | |
| 3a | Orgán sociálně-právní ochrany dětí zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jím vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany. |
| 3b | Orgán sociálně-právní ochrany má zpracovány informace o rozsahu a podmínkách poskytování sociálně-právní ochrany, a to ve formě srozumitelné cílové skupině. Tyto informace jsou veřejně dostupné. |

| 4. Personální zabezpečení výkonu sociálně-právní ochrany | |
|---|--|
| Kritérium | |
| 4a | Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci stanovené organizační struktury určen počet pracovních míst a zpracované profily jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. |
| 4b | <p>Počet zaměstnanců je přiměřený spádovému obvodu orgánu sociálně-právní ochrany. Při výpočtu přiměřeného počtu zaměstnanců orgánu sociálně-právní ochrany je zohledněno kritérium ovlivňující náročnost výkonu sociálně-právní ochrany dětí ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.</p> <p>Základním výchozím kritériem je nejméně 1 pracovník na 800 dětí (osob do 18 let věku), které jsou hlášeny k trvalému pobytu ve správním obvodu orgánu sociálně-právní ochrany.</p> <p>Do počtu pracovníků se započítává vedoucí pracovník adekvátně svému zapojení do práce s klienty.</p> |
| 4c | Orgán sociálně-právní ochrany má v rámci organizační struktury vnitřním předpisem písemně zpracována oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím vztahujícím se k výkonu sociálně-právní ochrany, uplatněním specializace zejména pro oblast náhradní rodinné péče, sociální kurately pro děti a mládež a ochrany týraných a zneužívaných dětí a důsledně dbá na to, aby konkrétní pracovní pozice byla vyhrazena výlučně výkonu sociálně-právní ochrany. |

Kritérium 4b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

| 5. Přijímání a zaškolování | |
|-----------------------------------|--|
| Kritérium | |
| 5a | Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany splňuje kvalifikační předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka podle zákona o sociálních službách a disponuje zvláštní odbornou způsobilostí na úseku sociálně-právní ochrany. |
| 5b | Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro přijímání nových zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. |
| 5c | Orgán sociálně-právní ochrany přihlásí nového zaměstnance zařazeného v orgánu sociálně-právní ochrany a vykonávajícího sociálně-právní ochranu v právních předpisy stanovených lhůtách ke zkoušce zvláštní odborné způsobilosti. |
| 5d | Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracována pravidla pro zaškolování nových zaměstnanců vykonávajících sociálně-právní ochranu. |
| 5e | Orgán sociálně-právní ochrany dětí určuje, zda umožní studentům a jiným fyzickým osobám stát se stážisty nebo dobrovolníky na svém pracovišti. Orgán sociálně-právní ochrany umožňuje studentům nebo jiným fyzickým osobám působit jako stážisté nebo dobrovolníci, a to na základě smlouvy a po náležitém proškolení. |

Kritéria 5a a 5c se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

| 6. Profesní rozvoj zaměstnanců | |
|---------------------------------------|--|
| Kritérium | |
| 6a | Vedoucí zaměstnanec orgánu sociálně-právní ochrany zařazených k výkonu sociálně-právní ochrany pravidelně hodnotí podřízené zaměstnance, kteří se podílejí na výkonu sociálně-právní ochrany, zařazený k výkonu sociálně-právní ochrany je hodnocen svým přímým nadřízeným minimálně jednou ročně. Hodnocení je zaměřeno zejména na stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeb další odborné kvalifikace. |
| 6b | Orgán sociálně-právní ochrany má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců zařazených v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany. |
| 6c | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje průběžné vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany v rozsahu minimálně 6 pracovních dnů za kalendářní rok, a to formou účasti zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany na vzdělávacích kurzech akreditovaných Ministerstvem práce a sociálních věcí. Vzdělávání zaměstnanců zařazených v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany vychází z individuálních plánů dalšího vzdělávání a je zaměřeno na rozšíření odborné kvalifikace. |
| 6d | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje pro zaměstnance zařazené v orgánech sociálně právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany, kteří vykonávají přímou práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. |

| 7. Prevence | |
|--------------------|--|
| Kritérium | |
| 7a | Orgán sociálně - právní ochrany aktivně vyhledává a monitoruje ohrožené děti. Prokazatelně koordinuje, případně vytváří podmínky pro preventivní aktivity ve svém správním obvodu. |
| 7b | Orgán sociálně - právní ochrany v rámci preventivních aktivit spolupracuje s dalšími fyzickými osobami, právníckými osobami a orgány veřejné moci, zejména s orgány územní samosprávy, pověřenými osobami a poskytovateli sociálních služeb, zástupci škol a školních zařízení, PČR, Probační a mediační službou, soudem, státním zastupitelstvím, poskytovateli zdravotních služeb, případně dalšími fyzickými, právníckými osobami a orgány veřejné moci zúčastněnými na péči o ohrožení dětí podle místních podmínek. Všechny uvedené subjekty mohou jako formu spolupráce v rámci výše uvedeného zvolit tým pro děti a mládež. |

Kritérium 8d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

| 8. Přijetí oznámení, posouzení naléhavosti a přidělení případu | |
|---|---|
| Kritérium | |
| 8a | Orgán sociálně-právní ochrany dětí jednotně postupuje při přijetí oznámení případu a jeho evidenci. |
| 8b | Každý případ orgánu sociálně právní ochrany je posouzen s ohledem na jeho naléhavost. |
| 8c | Každý případ je přidělen konkrétnímu koordinátorovi případu. Koordinátor řídí průběh výkonu sociálně-právní ochrany u daného případu. |

| | |
|-----------|---|
| 8d | Každý zaměstnanec zařazený v orgánu sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany pracuje maximálně s 80 rodinami, v případě kurátora pro děti a mládež se 40 rodinami. V případě práce s osobami pečujícími a osobami v evidenci pracuje maximálně s 40 rodinami. |
|-----------|---|

| 9. Jednání, vyhodnocování a individuální plán ochrany dítěte | |
|---|---|
| Kritérium | |
| 9a | Při jednání s klientem sociální pracovník dodržuje základní principy výkonu sociálně-právní ochrany, zejména |
| 9b | Orgán sociálně-právní ochrany zajišťuje služby potřebné pro jednání s osobami se specifickými potřebami, nebo má dojednanou spolupráci s fyzickými osobami a právníckými osobami, které tyto služby zajistí externě. |
| 9c | Orgán sociálně-právní ochrany provádí u všech případů, zejména v okamžiku zavedení dítěte do evidence dětí uvedených v § 54 zákona, základní vyhodnocování potřeb dítěte a situace rodiny (dále jen „vyhodnocování“), zaměřené na skutečnost, zda se jedná o dítě vymezené v §6 a § 54 písm. a) zákona, o dítě uvedené v §54 písm. b) zákona, nebo o dítě zařazené do evidence z jiných důvodů. Jestliže ze závěru vyhodnocování vyplývá, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, provádí orgán sociálně-právní ochrany podrobné vyhodnocování. |
| 9d | Orgán sociálně-právní ochrany dětí obecního úřadu obce s rozšířenou působností zpracovává v případě, kdy provedl podrobné vyhodnocování se závěrem, že se jedná o dítě vymezené v § 6 zákona, individuální plán ochrany dítěte, podle potřeby jej přehodnocuje a následně jej uzavírá. |

Kritéria 9c a 9d se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

| 10 Kontrola případu | |
|----------------------------|--|
| Kritérium | |
| 10a | Orgán sociálně-právní ochrany dětí zajišťuje pravidelnou kontrolu případů. |

| 11. Rizikové a nouzové situace | |
|---------------------------------------|---|
| Kritérium | |
| 11a | Zaměstnanci zařazení v orgánech sociálně-právní ochrany k výkonu sociálně-právní ochrany jsou připraveni na výskyt rizikových a nouzových situací a jsou prokazatelně seznámeni se situacemi, které mohou nastat v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany včetně postupů při jejich řešení |

| 12. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany dětí | |
|--|---|
| Kritérium | |
| 12a | Orgán sociálně-právní ochrany dětí uplatňuje systém zpracování, vedení, evidence a archivace dokumentace, včetně vedení elektronické dokumentace v informačním systému sociálně-právní ochrany dětí o klientech a dalších osobách |
| 12b | Záznamy orgánu sociálně-právní ochrany dětí jsou vedeny takovým způsobem, aby byly srozumitelné pro klienta. |

| 13. Vyřizování a podávání stížností | |
|--|--|
| Kritérium | |
| 13a | Orgán sociálně-právní ochrany má zpracována pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností v podobě srozumitelné pro všechny klienty. |
| 13b | Orgán sociálně-právní ochrany informuje klienty a další osoby o možnosti podat stížnost, a to způsobem srozumitelným klientům a dalším osobám. |

| 14. Návaznost výkonu sociálně-právní ochrany na další subjekty | |
|---|---|
| Kritérium | |
| 14a | Orgán sociálně-právní ochrany zprostředkovává a doporučuje klientům služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich potřeb, a to v souladu s cíli podpory stanovenými v individuálním plánu ochrany dětí. |
| 14b | Orgán sociálně-právní ochrany dětí se intenzivně věnuje oblasti přípravy na samostatný život u dětí starších 16 let, které se nacházejí v ústavní výchově, v náhradní rodinné péči nebo péči kurátorů. |

Kritérium 14b se nehodnotí u orgánu sociálně-právní ochrany, je-li jím obecní úřad, krajský úřad, Ministerstvo práce a sociálních věcí a Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí.

Příloha č. 2 - Souhlas s realizací výzkumu

Svým podpisem vyjadřuji souhlas s využitím mého audiozáznamu rozhovoru pro potřeby zpracování odpovědí v diplomové práci paní Bc. Kateřiny Fischerové.

Název práce: Zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí z pohledu sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí

Jméno a příjmení:

V.....

podpis

Příloha č. 3 - Schéma otázek k rozhovoru

OTÁZKY PRO ÚČASTNÍKY VÝZKUMU

Identifikační údaje:

Jste žena nebo muž?

Jaké je vaše nejvyšší dosažené vzdělání v oboru?

Kolik let pracujete na OSPODu?

Na jaké pracovní pozici na OSPODu pracujete?

Jste řadový pracovník nebo vedoucí?

Otázky k výzkumné otázce č. 1: Jaké faktory ovlivňují vnímání sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí při zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí?

- 1) K čemu standardy kvality SPOD slouží?
- 2) Co je podle vás cílem standardů kvality SPOD?
- 3) Máte již nějakou předchozí zkušenost se standardy kvality? Jakou?
- 4) Jakým způsobem byly standardy kvality SPOD na Vašem pracovišti tvořeny? Určeným pracovníkem/pracovnicí? Vedoucím odboru? Týmem ve složení pracovníci OSPOD, vedoucí odboru, tajemník, personalista? Všemi pracovníky OSPOD? Pokud jinak – popište jak?
- 5) Kdy jste byli se standardy kvality SPOD seznámeni? Již při zavádění? Až když byly vytvořeny? Jiným způsobem – jakým?
- 6) Kým jste byli se standardy kvality SPOD seznámeni?
- 7) Můžete mi popsat míru Vaší znalosti směrnic a vnitřních předpisů souvisejících se standardy kvality?
- 8) Jakým způsobem jsou na Vašem pracovišti standardy kvality zveřejněny a zpřístupněny veřejnosti?

- 9) Změnilo zavedení standardů kvality zavedenou praxi v hodnocení zaměstnanců?
Pokud ano, jak?
- 10) Jaký systém porad funguje na Vašem pracovišti? Jakých porad se zúčastňujete přímo Vy?
- 11) Jaké nástroje sloužící k duševní hygieně zaměstnanců využíváte na Vašem pracovišti? Supervize? Intervize? Vzdělávací kurzy? Jiné – uveďte jaké?
- 12) Chtěl/ Chtěla byste ještě zdůraznit nějakou oblast, o které jsme se bavili?

Otázky k výzkumné otázce č. 2: Jaká pozitiva či negativa v zavádění standardů kvality sociálně-právní ochrany dětí vnímají sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí?

- 1) Který/ které ze standardů kvality je/ jsou pro Vás nejpřínosnější? Popište, proč tomu tak je.
- 2) Jaký rozdíl pocítujete ve fungování Vašeho OSPODu před a po zavedení standardů?
- 3) Co považujete za nejvýznamnější pozitivní změnu v dosavadní praxi po zavedení standardů?
- 4) Co považujete za negativní změnu v dosavadní praxi po zavedení standardů?
- 5) Jaké obtíže vnímáte při naplňování jednotlivých kritérií standardů kvality?
- 6) Jakou službu potřebnou k naplňování standardů kvality SPOD nejvíce využíváte?
- 7) Jakou službu v síti služeb potřebnou k naplňování standardů kvality SPOD naopak postrádáte?
- 8) Jakým způsobem standardizace ovlivnila objem Vaší práce?
- 9) Jak často máte na svém pracovišti supervizi?
- 10) Jak vnímáte četnost a formu supervize?
- 11) Co byste na své supervizi změnili?
- 12) Máte možnost si sami vybrat kurz, školení, potřebné k zvyšování vaší odborné kvalifikace?
- 13) Jak vnímáte zavádění nových nástrojů, jako jsou standardy kvality, do svojí práce?

- 14) Popište mi, jak hodnotíte standardy kvality rodiny, s kterými pracujete.
- 15) Jakým způsobem Vám změnilo zavedení standardů kvality doposud zažitou praxi?
- 16) Jakým způsobem ovlivnilo zavedení standardů kvality SPOD kvalitu Vaší práce?
- 17) Chtěl/ Chtěla byste ještě zdůraznit nějakou oblast, o které jsme se bavili?

9 Seznam použitých zkratek

| | |
|-------|--------------------------------------|
| KP | Komunikační partner |
| MPSV | Ministerstvo práce a sociálních věcí |
| SPOD | Sociálně-právní ochrana dětí |
| OSPOD | Orgán sociálně-právní ochrany dětí |
| KÚ | Krajský úřad |
| ORP | Obec s rozšířenou působností |
| NOZ | Nový občanský zákoník |
| OÚ | Obecní úřad |