

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

## **Bakalářská práce**

### **Kvalita v sociální práci v kontextu standardů kvality sociálních služeb**

Vedoucí práce: Mgr. Nicole Emrová

Autor práce: Jana Auská

Studijní obor: Sociální a charitativní práce

Ročník: 3.

České Budějovice

2022

Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracoval pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Datum

.....

Auská Jana

Děkuji vedoucí bakalářské práce Mgr. Nicole Emrové za její trpělivost, připomínky, cenné rady a metodické vedení mé práce. Ráda bych také poděkovala pracovnícím krizového centra THEiA o.p.s. za poskytnutí rozhovorů do výzkumného šetření mé bakalářské práce.

## **OBSAH**

ÚVOD .....	5
1 Vymezení odborných pojmů .....	6
1.1 Sociální práce .....	6
1.1.1 Cílové skupiny sociální práce .....	7
1.2 Sociální služby .....	7
1.2.1 Druhy sociálních služeb .....	8
1.3 Kvalita v sociální práci.....	9
1.4 Znaky kvality.....	10
1.5 Možnosti řízení kvality sociálních služeb (QMSS).....	11
2 Standardy kvality sociálních služeb .....	12
2.1 Vznik a proces zavádění standardů kvality sociálních služeb.....	12
2.2 Základní charakteristika standardů kvality sociálních služeb .....	13
3 Rozdělení standardů kvality sociálních služeb.....	14
3.1 Procedurální standardy .....	14
3.2 Personální standardy.....	16
3.3 Provozní standardy .....	17
4 Výzkumné šetření.....	17
4.1 Cíle výzkumu .....	18
4.2 Výběr respondentů/výzkumný soubor.....	18
4.3 Metodika.....	19
4.4 Výzkumné otázky.....	19
5 Výsledky výzkumu.....	20
5.1 Kategorie č. 1: Základní informace o respondentce a pohled na období před revizí standardů kvality sociálních služeb.....	20
5.2 Kategorie č. 2: Období revize standardů kvality.....	21
5.3 Kategorie č. 3: Dopad standardů kvality sociálních služeb.....	22
5.4 Kategorie č. 4: Názor na standardy kvality sociálních služeb a kontrola jejich plnění... ..	24
Diskuze.....	25
Závěr.....	29
Seznam použitých zdrojů .....	30
Seznam příloh.....	32
ABSTRAKT .....	36
ABSTRACT .....	36

# ÚVOD

Tématem mé bakalářské práce je kvalita v sociální práci v kontextu standardů kvality sociálních služeb. Primárním důvodem pro výběr tohoto tématu pro mě byly mé zkušenosti z praktické výuky, kde jsem měla poprvé možnost proniknout do této problematiky více do hloubky a zjištění, jak zásadní standardy kvality pro poskytovatele sociálních služeb jsou. Velice mě zajímalo jak a do jaké míry standardy kvality a povinnost je dodržovat ovlivnilo sociální práci jako takovou, tak samotné sociální pracovníky a jejich každodenní činnosti. Chtěla jsem se prostřednictvím rozhovorů s pracovníky dozvědět, jakým způsobem se v dané organizaci zapojovali do jejich zavádění a jaký je jejich názor. Zda shledávají standardy kvality jako užitečnou věc, která jim usnadňuje každodenní práci a přispívá ke kvalitě jejich služeb, či nikoliv.

S novelou zákona o sociálních službách vznikla všem poskytovatelům sociálních služeb povinnost důsledně naplňovat standardy kvality. Vznik této povinnosti je dle mého názoru naprosto klíčovým pro vývoj sociální práce a přinesl s sebou mnoho zásadních změn, jak pro poskytovatele sociálních služeb, kteří museli změnit své dosavadní postupy, tak pro uživatele. Standardy kvality sociálních služeb kladou důraz na osobitost uživatelů sociálních služeb a na jejich individuální potřeby.

Cílem mé bakalářské práce je představit jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a popsat proces jejich zavedení v praxi. V první kapitole své práce specifikuji klíčové pojmy. Definuji pojem sociální práce a sociální služby. Zaměřuji se na kvalitu jako takovou a na znaky (ukazatele) kvality v sociálních službách.

V druhé kapitole se již věnuji samotným standardům kvality sociálních služeb. Definuji, co standardy kvality jsou a popíšu proces jejich zavádění. Dále se zaměřuji na současný systém standardů kvality a jejich strukturu.

Součástí mé práce je kvalitativní výzkum vycházející z rozhovorů se třemi pracovníky z krizového centra THEiA o.p.s., kde jsem absolvovala praktickou výuku. Cílem tohoto výzkumu je zjistit, jak zavedení standardů kvality ovlivnilo práci a každodenní činnost pracovníků dané organizace a jaký vliv toto zavedení má na kvalitu poskytovaných služeb. Prostřednictvím rozhovorů zkoumám proces zavádění standardů kvality v praxi, zapojení daných pracovníků do jejich zavádění a dopad jejich zavedení, dále se soustředím na zaškolování pracovníků ohledně implementace standardů kvality do praxe a kontrolu plnění standardů kvality.

Organizaci THEiA o.p.s. jsem si vybrala na základě skvělých zkušeností z odborného výcviku a chtěla jsem prostřednictvím mé práce poukázat na dobrou praxi v aplikaci standardů kvality sociálních služeb.

# 1 Vymezení odborných pojmů

## 1.1 Sociální práce

Sociální práce je široce zaměřená společenskovední disciplína a má mnoho cílových skupin. Zaměřuje se na rozmanité vztahy mezi lidmi a jejich prostředím, zvládání životních obtíží a navození změny. Zabývá se odbornou činností a cílů sociální práce je hned několik. Jako jeden z cílů sociální práce lze považovat podporu klienta řešit jeho životní situaci a adaptovat se na nároky prostředí, ve kterém žije. Dále zlepšení kvality života lidí, sociálních skupin a celé společnosti, zprostředkování kontaktů se sociálními službami a rozvíjet a zlepšovat sociální politiku.<sup>1</sup>

Sociální práce usiluje o zlepšení kvality života a o prosazení sociální spravedlnosti. Sociální pracovník musí mít vždy náležité vzdělání, aby mohl klientům poskytovat profesionální, odborné služby.

Definic pro pojem sociální práce je mnoho a každý tento pojem definuje jinak v závislosti na době, ve které definice vzniká. Mezinárodní federace sociálních pracovníků (1988) definuje sociální práci jako činnost, která předchází nebo upravuje problémy jednotlivců, skupin a komunit vznikajících z konfliktů potřeb jedinců a potřeb společenských institucí. Jejím záměrem je zlepšit kvalitu života všech lidí.<sup>2</sup>

Definice sociální práce dle Matouška: „*Sociální práce je společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejíchž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanost aj.) Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, a jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.*“<sup>3</sup>Jako jednu z aktuálnějších definic sociální práce bych vyzdvihla definici uvedenou v mezinárodním etnickém kodexu sociálních pracovníků: „*Profese sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v lidských vztazích a také zmocnění a osvobození lidí v zájmu zvýšení blaha. Sociální práce zasahuje v oblastech, kde dochází k interakci lidí a jejich prostředí, a využívá k tomu teorie lidského chování a sociálních systémů. Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.*“<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Srov. NAVRÁTIL, P. Teorie a metody sociální práce. 1. vydání. Brno: Marek Zeman, 2001. s. 10.

<sup>2</sup> BURIANOVÁ, Iva. *Sociální práce* [online]. [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.charitaopava.cz/equal/metodika/cd/cz/text5a.html>.

<sup>3</sup> MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. s. 213.

<sup>4</sup> Srov. *Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků* [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: [https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf).

### 1.1.1 Cílové skupiny sociální práce

Jak jsem již zmínila výše, sociální práce se zabývá pomocí osobám v nepříznivé životní situaci. Sociální práce (dále jen SP) se rozděluje na sociální práci s jednotlivci, rodinami, skupinami, komunitami a jedinci, kteří jsou součástí společnosti.

SP s jednotlivcem je charakterizována vztahem sociálního pracovníka a klienta, který vychází z individuálních problémů a potřeb daného klienta. SP s rodinou představuje pomoc rodinám s dětmi v krizové či dlouhodobě nepříznivé situaci.

SP se skupinou využívá skupinu jako základní zdroj, který může pomoci řešit potíže v sociálním fungování jednotlivých osob. A komunitní SP usiluje o zlepšení porozumění potřebám komunity a hledá cesty, jak tyto potřeby uspokojit.<sup>5</sup>

Z hlediska typologie lze rozlišovat cílové skupiny klientů sociální práce následovně:

- Sociálně-patologické jevy – do této skupiny patří klienti, u kterých se vyskytly sociálně-patologické jevy jako je kriminalita, delikvence, prostituce, domácí násilí, závislost na alkoholu či omamných a psychotropních látkách atd.
- Sociálně-ekonomické problémy – velmi početnou skupinu klientů sociální práce tvoří osoby bez zaměstnání, osoby bez domova či osoby řešící problém zadlužení.
- Problém věku – tato skupina je charakteristická riziky spojenými s jejich věkem či specifickým chováním. Konkrétně se jedná o děti, dospívající a starší osoby.
- Sociální skupiny – mezi další klient sociální práce spadají osoby, které se identifikují s normami a ideologií různých kulturních a sociálních skupin.
- Zdravotní problémy – osoby se somatickým či psychickým onemocněním, osoby dlouhodobě hospitalizované, osoby s příznaky poruch, osoby s chronickými zdravotními problémy, osoby se ztrátou samostatnosti a nevléčitelně nemocní.
- Zdravotní postižení – tuto cílovou skupinu tvoří jedinci, kteří trpí mentálním, tělesným, smyslovým či kombinovaným postižením.<sup>6</sup>

Cílové skupiny se nerozdělují pouze do těchto základních skupin, dále klienty rozlišujeme na základě určitého typu chování, které vyžaduje od sociálního pracovníka určité specifické postupy. Mnoho organizací, které vykonávají sociální práci, také využívá dělení cílových skupin klientů v souladu se zákonem o sociálních službách, neboť jsou registrovanými poskytovateli sociálních služeb (např. cílová skupina osoby v krizi, senioři, rizikové děti a mládež, osoby bez domova a další).

## 1.2 Sociální služby

Sociální práce může být vykonávána v různých organizacích a velká část e vykonávána v rámci sociálních služeb, v organizacích poskytujících sociální služby dle zákona 108/2006 Sb. „o sociálních službách“.

<sup>5</sup> Srov. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. s. 18-19.

<sup>6</sup> Srov. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. 1. vydání. Praha: Grada, 2019. s. 13-14.

Sociální služby jsou veškeré krátkodobé i dlouhodobé služby poskytované oprávněným uživatelům jejichž cílem je pomoci člověku řešit jeho nepříznivou sociální situaci. Nepříznivou sociální situaci se rozumí oslabení či úplná ztráta schopnosti řešit situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením. Právě pomoc v nepříznivé životní situaci je společným bodem pro sociální práci a sociální služby.<sup>7</sup>

### 1.2.1 Druhy sociálních služeb

Již několikrát zmíněný zákon 108/2006 Sb. „o sociálních službách“ ve svých ustanoveních definuje základní druhy a formy sociálních služeb. Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní a je nezbytně nutné tyto služby dělit na základě toho pro koho jsou určeny a za jakým účelem jsou poskytovány a jaký je jejich cíl.

1. Sociální poradenství – základní a odborné
2. Služby sociální péče – osobní asistence, pečovatelské služby, odlehčovací služby, tísňové služby, podpora samostatného bydlení, průvodcovské a předčitatelské služby, centra denních služeb, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních a chráněné bydlení.
3. Služby sociální prevence – raná péče, azylové domy, domy na půl cesty, tlumočnické služby, telefonická a krizová pomoc, intervenční centra, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní centra, noclehárny, služby následné péče, sociální aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, sociálně terapeutické dílny, terapeutické komunity, terénní programy a sociální rehabilitace.<sup>8</sup>

Cílem sociálních služeb je zlepšit kvalitu života společensky znevýhodněným osobám a v co nejvyšší možné míře tyto osoby začlenit do společnosti a eliminovat rizika tímto znevýhodněním vzniklá. Sociální služby spadají do oblasti řízené Ministerstvem práce a sociálních věcí, ale jednotlivé organizace poskytující sociální služby mohou spadat i do jiné působnosti.<sup>9</sup>

Sociální služby se částečně překrývají s širší kategorií veřejných služeb, což jsou služby poskytované v zájmu veřejnosti. Zásadním odlišením sociálních služeb od těch komerčních je financování. Sociální služby jsou financovány z veřejných rozpočtů a jsou mnohem podrobněji definovány legislativou a díky tomu také daleko více závisí na politickém rozhodování obcí, krajů a samotného státu.

---

<sup>7</sup> Srov. MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. 1. vydání. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2011.

<sup>8</sup> Srov. MPSV. *Sociální služby* [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>.

<sup>9</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. s. 9-10.



### 1.3 Kvalita v sociální práci

Podobně jako pojem sociální práci, tak i pojem kvalita každý definuje trochu jinak. Pro komplexní pochopení problematiky kvality sociální práce a sociálních služeb je nutné se seznámit se základním pojmem kvalita. Kvalitu lze chápat jako souhrn vlastností, které poukazují na hodnotu dané věci či v tomto případě služby.

Slovo kvalita vzniklo z latinského slova *qualis*, tzn. jaký. A vypovídá o určité vlastnosti. Abychom mohli pojem kvalita nějakým způsobem vyjádřit, tak ho musíme popsat, k čemuž využíváme určité znaky či ukazatele kvality a na základě hodnot těchto znaků pak můžeme určit kvalitu věcí či služeb. Je důležité zmínit, že kvalita v sobě vždy vyjadřuje objektivní i subjektivní prvky.<sup>10</sup>

Podle Malík Holasové člověk pojmem kvalitní označuje něco, co je dobré či vynikající. V případě, že hovoříme o kvalitě služby, musí podle ní být pro klienta dostupná a adekvátní k jeho životní situaci.

Podobný pohled na kvalitu dané služby má i Matouška, který vidí kvalitu v souladu nabídky služeb a potřeb či požadavků klienta. V sociální práci a sociálních službách kvalita souvisí s naplněním profesních standardů kvality.

Matoušek zase považuje za kvalitní službu takovou, která je dostupná komukoliv a kdykoliv, je co nejméně vázaná na cenu a dokáže adekvátně reagovat na měnící se klientovy potřeby, je individuální a je průběžně hodnocená někým jiným než tím, kdo ji klientovi přímo poskytuje.<sup>11</sup>

*„Kvalitní sociální služba vychází z požadavků, očekávání a osobních cílů klientů; je poskytována tak, aby nebyla porušována lidská a osobní práva klientů; zohledňuje individuální potřeby klientů, podporuje jejich životní styl a zvyšuje kvalitu jejich života; je průběžně vyhodnocována s ohledem na osobní cíle a možnosti klientů; informuje klienty o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a zároveň definuje postupy pro vyřizování těchto stížností; umožňuje klientům využívat běžně dostupné veřejné služby; má stanovený počet pracovníků přiměřený druhu poskytované sociální služby; zaměstnává vyškolené odborníky, kteří jsou schopni zajistit poskytování kvalitních sociálních služeb.“<sup>12</sup>*

Kvalitu v sociálních službách můžeme definovat jako soubor vlastností a znaků některých činností, které se vztahují k naplnění určitých požadavků. Samotnou míru kvality sociálních služeb bychom mohli také definovat jako pozitivní rozdíl od daných standardů. Na základě této definice je kvalita míra úspěchu, kterého lze dosáhnout za optimálních podmínek a v rámci daného rozpočtu služby. Zákonným předpokladem kvalitní služby je naplnění všech podmínek, zákonných norem a standardů či předpokladů kvality a klíčovým determinantem je dlouhodobá spokojenost klientů a jejich rodin, která velmi zásadním způsobem tvoří pověst a jméno daného zařízení.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Srov. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. s. 18-19.

<sup>11</sup> Srov. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. s. 38.

<sup>12</sup> MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. s. 20-21.

<sup>13</sup> Srov. HORECKÝ, J. *Měření kvality v sociálních službách* [online]. 2019. s. 17-18. [cit. 2022-03-07]. Dostupné z:

[https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEb%C3%A1ch\\_FINAL\(1\)\(2\).pdf](https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEb%C3%A1ch_FINAL(1)(2).pdf)

Chceme-li mluvit o kvalitě sociálních služeb je nutné rozlišit její hlavní aspekty. Kvalita sociálních služeb vychází ze tří základních pilířů a těmi jsou struktura, procesy a indikátory. Strukturou se rozumí technické a personální vybavení a rozhodnutí uvnitř samotného zařízení například organizační struktura, vzdělání, odpovědnosti, financování, systém dokumentace atd. Procesy a jejich kvalita se vztahuje na podání výkonu v rámci průběhu služby neboli všechno, co se v daném zařízení každodenně odehrává např. péče, využití zdrojů a řízení zdrojů. Posledním pilířem jsou indikátory neboli výsledky. Kvalita výsledků obsahuje stupeň dosažení cíle v poskytované službě. Jde o shodu mezi stanoveným a skutečně dosaženým cílem.<sup>14</sup>

## 1.4 Znaky kvality

Jak jsem již výše uvedla kvalita v sobě vyjadřuje vždy objektivní i subjektivní prvky a při popisu kvality sociální práce hrají velkou roli znaky jednotlivých kritérií, které umožňují zhodnotit, jaká je kvalita v dané organizaci. Tyto znaky můžeme rozlišit jako kvantitativní znaky, které jsou objektivní a dobře měřitelné. Mezi kvantitativní znaky můžeme zařadit např. frekvenci návštěv či kapacitu daného zařízení. Tyto znaky tudíž můžeme vyjádřit číselně měřitelnými hodnotami. Dalšími znaky jsou znaky kvalitativní, které jsou těžce měřitelné či neměřitelné.

Kvalitativní znaky lze rozdělit na kvalitativní znaky subjektivní a objektivní. Mezi kvalitativní subjektivní znaky lze zařadit vystupování poskytovatele, projev, znalosti, hodnoty či úroveň spokojenosti a důvěry uživatele. Kvalitativní objektivní znaky vyžadují objektivně ověřitelné odpovědi a tato data jsou nejčastěji ve zprávách či studiích organizace nebo odborníků.<sup>15</sup>

Jako záruku kvality v sociální práci lze považovat její měřitelnost. Je nutné na sociální služby nahlížet jako na určité popisy. Díky tomu budeme mít možnost porovnávání mezi jednotlivými organizacemi, což nám umožní snazší pochopení samotné kvality a lepší dosažení stanovených cílů. Samotné hodnocení kvality je velice subjektivní záležitost. Každý klient je jiný a každý klient má jiné potřeby, a především jiná očekávání od dané služby.

To, co jeden klient bude shledávat jako dobré či kvalitní, může být pro druhého klienta nedostačující či nevyhovující. Z toho důvodu je nutné při hodnocení využívat indikátory, díky kterým je možné zhodnotit naplnění kvality dané služby.

---

<sup>14</sup> Srov. HORECKÝ, J. *Měření kvality v sociálních službách* [online]. 2019. s. 19. [cit. 2022-03-07].

Dostupné z:

[https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEB%C3%A1ch\\_FINAL\(1\)\(2\).pdf](https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEB%C3%A1ch_FINAL(1)(2).pdf)

<sup>15</sup> Srov. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. s. 70-72.

## 1.5 Možnosti řízení kvality sociálních služeb (QMSS)

Kvalita sociálních služeb není doposud nijak vymezena a je spojována zejména s plněním základních požadavků daných zákonem, zejména s plněním standardů kvality sociálních služeb.

Avšak nástrojů, jak dosáhnout kvality, jak ji vykazovat a měřit, je mnohem více, jelikož existuje celá řada nadstavbových modelů kvality, které jsou vlastní spíše komerční sféře. I přesto najdeme tyto modely také v sociálních službách, a tedy v sociální práci, jako například: ISO 9001, model excelence EFQM, Benchmarking, Balanced Scorecard, Cochemská praxe, Outcomes Star, Klientický Audit, Značka kvality, E-Qalin, Rozvojový audit ČAS, Certifikát Vážka, Certifikace azylových domů, Certifikace paliativního přístupu v sociálních službách, Certifikace odborné způsobilosti služeb pro uživatele drog, Human centered design, Hodnocení systému řízení kvality sociálních služeb, Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory, Metoda 8 Steps.<sup>16</sup>

Ve své práci bych ráda představila model kvality ISO 9001.

Kromě již zmíněné zákonné povinnosti naplňovat standardy kvality sociálních služeb mohou poskytovatelé implementovat například požadavky normy ČSN EN ISO 9001 a následně zažádat o certifikaci systému managementu kvality. Certifikát ISO 9001 je určen všem organizacím nebo podnikům, bez ohledu na jejich typ, velikost či zaměření.

Zásadní je chuť mít zavedený systém managementu a poskytovat své služby v nejvyšší kvalitě. V centru pozornosti je spokojenost klienta a naplnění jeho požadavků a očekávání ve stanovených termínech. Odměnou je vysoká spokojenost klienta, dobré reference atd. Lepší systém managementu se odráží v motivovaných pracovnících, kteří si spolehlivě plní své povinnosti.<sup>17</sup>

Jako příklad bych ráda uvedla agenturu Sluníčko, která poskytuje odbornou zdravotní domácí péči a terénní sociální služby pro krátkodobě i dlouhodobě nemocné klienty v domácím prostředí, v úzké součinnosti s rodinou a pečovatelskou službou. Právě tato zmíněná organizace má certifikát kvality ISO 9001.

Systém QMSS byl vytvořen a pilotně implementován v letech 2009 a 2010 u šesti poskytovatelů sociálních služeb a je metodou, jak dlouhodobě a nepřetržitě zajišťovat, a především zvyšovat kvalitu. Tento systém je určen pro organizace, které chtějí zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb nad její minimální požadovanou úroveň danou právě standardy kvality sociálních služeb. Jedinečnost a specifičnost systému QMSS spočívá v rámci České republiky především v následujících skutečnostech: Důraz na proces implementace (zavedení a udržení systému), zaměření na oblast sociálních služeb,

---

<sup>16</sup> Srov. ŠOBÁŇNOVÁ, P., TOPINKA, D., JANAS, J. *Analýza existujících modelů kvality v sociálních službách v ČR* [online]. 2019. s. 36-57 [cit. 2022-03-07]. Dostupné z: [http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2019/10/Z%C3%A1v%C4%9Bre%C4%8Dn%C3%A1-zpr%C3%A1va\\_Anal%C3%BDza-model%C5%AF-kvality\\_final.docx.pdf](http://rpq.mpsv.cz/wp-content/uploads/2019/10/Z%C3%A1v%C4%9Bre%C4%8Dn%C3%A1-zpr%C3%A1va_Anal%C3%BDza-model%C5%AF-kvality_final.docx.pdf)

<sup>17</sup> Srov. Certifikát kvality ISO 9001. TSU [online]. [cit. 2022-02-03]. Dostupné z: [https://www.tsu.cz/sluzby/certifikat-iso-9001?gclid=CjwKCAiAgvKQBhBbEiwAaPQw3B6gTTmjcOg4LvATOCYCuUpEvgAg0RQsUuQq510Lw6ibdRWnX0plARoCOAgQAvD\\_BwE](https://www.tsu.cz/sluzby/certifikat-iso-9001?gclid=CjwKCAiAgvKQBhBbEiwAaPQw3B6gTTmjcOg4LvATOCYCuUpEvgAg0RQsUuQq510Lw6ibdRWnX0plARoCOAgQAvD_BwE)

přičemž se však cíleně vychází z obecně známých modelů systému managementu kvality, respektování kultury organizace, ve které je tento systém zaveden, zaměření na trvalou udržitelnost celého systému řízení kvality, propojení různých oblastí fungování organizace, vnímání organizace jako celku zahrnující veškerou jeho činnost, nejen sociální služby.<sup>18</sup>

Podstatou systému QMSS je pět vzájemně provázaných struktur, které představují pět různých úhlů pohledu na organizaci poskytující sociální služby.

1. Struktura záměrů
2. Struktura organizační
3. Struktura služeb
4. Struktura dokumentace
5. Struktura procesů

V rámci jednotlivých struktur jsou popsány cílové stavy. U každé struktury je požadováno její grafické znázornění, písemný popis a její propojení s dalšími strukturami. V rámci systému QMSS jsou definovány podmínky jeho realizovatelnosti, jeho zásady a základní pojmy. Systém QMSS je zaváděn za pomoci konzultantů v průběhu přibližně 1,5 roku. Ještě před samotným zahájením implementace systému se provádí analýza podmínek realizovatelnosti, jejímž cílem je zjistit, zda má organizace veškeré předpoklady pro úspěšné zavedení a udržení systému.<sup>19</sup>

## 2 Standardy kvality sociálních služeb

Standardy kvality sociálních služeb se staly hlavním nástrojem k zajištění kvality, odbornosti a bezpečnosti poskytovaných služeb, a také hlavním nástrojem pro zajištění kvalitního výkonu sociální práce. Jsou výstupem tříleté spolupráce odborníků na sociální práci a sociální služby, uživatelů sociálních služeb a zástupců veřejné správy. Standardy obsahují znaky společné pro všechny typy služeb, které prokazují orientaci na uživatele a užívání základních manažerských principů nezbytných pro kvalitní fungování organizace.<sup>20</sup>

### 2.1 Vznik a proces zavádění standardů kvality sociálních služeb

V této podkapitole se budu zabývat procesem zavádění standardů kvality a stručně nastíním hlavní body, které se vztahují k vzniku a vývoji standardů kvality sociálních služeb. Jedná se o mnohem komplexnější a rozsáhlejší proces pro jehož detailní popis není v práci dostatek prostoru.

---

<sup>18</sup> Srov. Srov. QMSS – systém řízení kvality sociálních služeb. *Sociální práce Sociální práca*. ASVPS, 2012, **2012**(5), 20-21.

<sup>19</sup> Srov. Tamtéž. 22.

<sup>20</sup> SÝKOROVÁ, Jaroslava. *Standardy kvality sociálních služeb: Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č. 2*. Praha: Český helsinský výbor, 2004. s. 9.

Standardy kvality byly vytvořeny v dlouhodobé spolupráci s poskytovateli a uživateli sociálních služeb. V roce 2002 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále už jen „MPSV“) obecnou metodiku pro zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe.

Tyto standardy byly prvními kritérii pro poskytovatele sociálních služeb a sloužily k definování toho, co je a není kvalitní služba a sloužily ke zjišťování, hodnocení a kontrole kvality.<sup>21</sup>

Dokument s názvem Bílá kniha v sociálních službách (MPSV, 2003) představuje a popisuje principy, ze kterých by měly sociální služby vycházet. Dále tento dokument stanovuje, že sociální služby by měly být přizpůsobeny potřebám klientů a poukazuje na to, že poskytovatelé sociálních služeb by měli být schopni zhodnotit, zda jsou jimi poskytované služby v souladu se standardy kvality či nikoliv.<sup>22</sup>

K 1. lednu 2007 vyšel v platnost Zákon č. 108/2006 Sb. „o sociálních službách“, který vymezuje podmínky pro získání registrace poskytovatele sociálních služeb. Jednu z těchto podmínek tvoří právě standardy kvality. O zavedení standardů kvality sociálních služeb se jednalo již několik let předtím.

## 2.2 Základní charakteristika standardů kvality sociálních služeb

Standardy kvality se skládají z 15 standardů a rozdělují se na procedurální, personální a provozní. Cílem standardů je dát poskytovatelům služeb jasnou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba.

Standardy kvality jsou kritéria pro měření vykonané činnosti a vyhodnocení vykonané práce. Lze je považovat za všeobecně přijatou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba a jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, jejichž smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby. Cílem těchto kritérií je zamezit existenci nekvalitních služeb, které by porušovaly elementární principy v jednání s klientem, ohledně dokumentace či při jednání směrem k zaměstnancům. Vzhledem k rozmanitosti jednotlivých sociálních služeb, spočívá specifikum standardů v jejich obecnosti.<sup>23</sup>

Obecnost může být považována na výhodu i nevýhodu zároveň – dává možnost jednotlivým organizacím ke specifickým úpravám zcela na míru žité praxe, na druhou stranu přílišná obecnost bývá pocíťována jako určitá nejistota, neboť neexistuje jednoznačná podoba „správných“ standardů kvality.

Lze říct, že každý ze standardů ošetřuje konkrétní činnost poskytovatele sociální služby tak, aby byla zajištěna profesionalita a vysoká kvalita služby. Řádné naplňování těchto

---

<sup>21</sup> Srov. BICKOVÁ, L. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. s. 53-54.

<sup>22</sup> Srov. *Bílá kniha* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. [cit. 2022-02-03]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila\\_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251).

<sup>23</sup> Srov. JOHNOVÁ, M. *Standardy kvality sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2002. s. 13.

standardů by mělo vést k ustálení kvality poskytovaných služeb, ale aby tomu tak skutečně bylo, je nezbytné u každého standardu vymezit jeho základní charakteristiku.<sup>24</sup>

Standard musí obsahovat jasný popis toho, čeho se má dosáhnout, do jaké úrovně výkonu a jak se bude výkon měřit. Avšak standard je založen na dosahování minimálních požadavků, nikoliv na představě ideálního přístupu k poskytování služeb.

Standardsy jsou hodnoceny po vykonání činností a následně jsou učiněna opatření pro nápravu chyb a zamezení jejich opakování.<sup>25</sup>

Matuška (2008) definuje standardy jako „dynamicky se rozvíjející normativní podmínky pro řízení a vedení procesu sociálních služeb, indikátory umožňující určit úroveň sociálních služeb v konkrétním prostoru a čase.“<sup>26</sup>

### 3 Rozdělení standardů kvality sociálních služeb

Standardsy kvality sociálních služeb lze rozdělit do tří základních oblastí, a to na standardy procedurální, personální a provozní. V této kapitole se budu věnovat popisu jednotlivých standardů kvality za účelem podrobněji popsat smysl každého z nich. “

#### 3.1 Procedurální standardy

Do této skupiny se řadí 8 standardů, jsou zaměřeny na uživatele a jsou považovány za nejdůležitější standardy, jelikož popisují, jak má daná služba vypadat a jak se tyto služby mají poskytovat. Je zde zakotveno, pro koho je daná služba určena, způsoby poskytování, ochrana práv uživatelů služby či jednání se zájemcem o službu.

##### Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Tento standard definuje základní požadavky na sociální služby. Konkrétně se jedná o poslání a cíle daného zařízení či cílovou skupinu uživatelů. Zařízení poskytující danou službu je povinné respektovat individuální potřeby svých uživatelů a jejich volbu. Účelem tohoto standardu je požadavek, aby všichni poskytovatelé zpřístupnili a dobře zformulovali cíle jejich zařízení a způsoby poskytování jejich služeb. Tento požadavek vede k tomu, aby se potenciální uživatelé mohli předem seznámit s principy, ze kterých dané zařízení vychází a díky tomu se snáze rozhodnout, zda je pro něj daná služba vyhovující a využitelná.

---

<sup>24</sup> Srov. LENCOVÁ, Drahomíra. *Význam standardů kvality sociálních služeb ve společnosti ledax o.p.s.* [online]. České Budějovice, 2013 [cit. 2022-03-08]. Dostupné z: [https://theses.cz/id/bgsdor/Bakalsk\\_prce\\_Lencov\\_2013.pdf](https://theses.cz/id/bgsdor/Bakalsk_prce_Lencov_2013.pdf).

<sup>25</sup> Srov. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. s. 72.

<sup>26</sup> MATUŠKA in MALÍK, HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. s. 73.

## Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Účelem tohoto standardu je ustanovení povinností poskytovatelů sociálních služeb a je v podstatě hlavním pilířem pro všechny ostatní standardy. Ve vnitřních předpisech každého zařízení by měly být jasně pojmenovány oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení těchto práv a měly by být stanoveny jasné způsoby řešení v případě jejich porušení.

Sociální službu nemůžeme nazvat kvalitní, pokud dochází k jakémukoliv porušování základních lidských práv, vyplývajících ze zákona. Dodržování všech práv uživatelů služeb zajišťují mimo standardy i obecně závazné normy jako je například Listina základních práv a svobod.

## Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Každý potencionální klient má právo být seznámen s všemi podmínkami poskytování dané služby a každý poskytovatel je povinen mu tyto informace poskytnout. Všechna zařízení mají povinnost jednat se zájemci o službu tak, aby měl zájemce maximum dostupných informací o nabízené službě.

## Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Tento standard spočívá v uzavírání smluv o poskytování služby. Smlouva musí obsahovat všechny důležité aspekty, pravidla a podmínky pro obě zúčastněné strany. Tato smlouva slouží jako podklad pro vytvoření rovnoprávného vztahu mezi zařízením poskytujícím službu a uživatelem. Hlavním účelem této smlouvy je ochrana obou stran. Dále se ke smlouvě přikládá osobní cíl uživatele.

## Standard č. 5 – individuální plánování průběhu sociální služby

Pátý standard představuje povinnost poskytovatele plánovat s klientem průběh služby a ten průběžně hodnotit. Poskytovatel musí stanovit klíčového pracovníka, který se s klientem podílí na individuálním plánování a který odpovídá za jeho průběh. Individuální plán je nástrojem pro zaznamenávání průběhu individuálního plánování.

Účelem individuálního plánování je zajištění přání a potřeby klienta a slouží nám k zhodnocení dovedností a schopností klienta a dále stanovení cílů a prostředků, díky kterým tohoto cíle lze dosáhnout. Prostřednictvím individuálního plánu si klient a pracovníkem stanovuje osobní cíl.

## Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování služby

Poskytovatel je povinen mít písemně zpracována vnitřní pravidla pro evidenci, zpracování a vedení dokumentace o svých klientech. Tento standard slouží jako ochrana osobních údajů klienta. Vychází ze zákona 101/2000 Sb. „o ochraně osobních údajů“. Cílem tohoto standardu je již zmíněná ochrana osobních údajů a optimalizace zpracovaných údajů.

### Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Může se stát, že v průběhu poskytování sociální služby nastane situace, kdy není klient z nějakého důvodu spokojen s jejím průběhem či její kvalitou a v takovém případě má klient možnost podat na poskytovatele stížnost. Klienti musí být poskytovatelem informováni o možnosti stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb. Díky tomuto standardu mají klienti nástroj k vyjádření jakékoliv nespokojenosti. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a evidují se a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob.

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

Hlavním účelem tohoto standardu je zabránit sociálnímu vyloučení klienta a podpora jeho začlenění. Zařízení se snaží vést své klienty k využívání běžných služeb, které jsou v dané oblasti veřejné tzn., že zařízení nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby například škola, práce, úřad či kadeřnice, lékař, ale naopak motivuje své klienty k tomu, aby tyto běžné služby využívali mimo zařízení. Zařízení může klientovi pomoci s kontaktováním jednotlivých institucí či mu nějaké doporučit.

Dále se zařízení snaží vést klienta k udržování sociálních vztahů s rodinou či přáteli a podporuje ho ve schopnosti samostatného fungování.

## **3.2 Personální standardy**

### Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Tento standard definuje předpoklady k výkonu práce sociálního pracovníka. Dříve byla potřebná odbornost definována především u pracovníků ve zdravotnictví či školství. S novým zákonem o sociálních službách (108/2006 Sb.) přichází změna v kvalifikaci pracovníků v sociálních službách. Nyní mají sociální pracovníci nutnost odborného vzdělání. Zařízení má stanovenou strukturu a počet pracovních míst, má stanovené kvalifikační požadavky a předpoklady zaměstnanců. Zařízení má svá vnitřní pravidla pro přijímání nových pracovníků a jejich zaškolení. Organizační struktura a počet zaměstnanců v daném zařízení jsou přiměřené druhu služby, kterou zařízení poskytuje, potřebám klientů a kapacitě zařízení.

### Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Účel toho standardu je zajištění profesního rozvoje jednotlivých zaměstnanců i celého pracovního týmu, rozvoje jejich znalostí a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení a osobních cílů jejich klientů. Poskytovatel má povinnost dělat pravidelné hodnocení pracovníků, které zahrnuje stanovení, vývoj a naplnění profesních a osobních cílů a umožňuje svým zaměstnancům se podílet na zkvalitňování poskytovaných služeb. Poskytovatel má dále povinnost mít písemně zpracovaný systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců a systém výměny informací mezi jednotlivými zaměstnanci o poskytované službě.



### 3.3 Provozní standardy

#### Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Jedenáctý standard slouží k posouzení, zda je poskytovaná sociální služba v daném místě dostupná a zda je doba, po kterou je poskytována vyhovující. Zjednodušeně jde o to, aby provozování služeb odpovídalo skutečným potřebám klientů a aby poskytované služby byly plně využívány.

#### Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Z tohoto standardu vyplývá povinnost pro poskytovatele sociálních služeb mít písemně zpracované základní informace o daném zařízení a o službách, které toto zařízení poskytuje. Tyto informace by měly být snadno dostupné pro veřejnost. Forma zpracování těchto informací už je volitelná, může se využít internetových stránek či letáků nebo tisku.

#### Standard č. 13 – Prostředí a podmínky

Tento standard vychází z předpokladu, že sociální služby poskytujeme s ohledem na cílovou skupinu, pro kterou jsou tyto služby určeny. Podmínky a samotné prostředí, kde jsou služby klientům poskytovány musí odpovídat primárně potřebám této cílové skupiny. Například pokud je služba určena pro osoby s tělesným postižením, měl by být daný prostor vybaven bezbariérovým vstupem. Dále zohledňujeme kapacitu zařízení a potřeby klientů.

#### Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Předposlední standard se zabývá eventuálními nouzovými a havarijními situacemi a schopností daného zařízení s nimi naložit a řešit je. Poskytovatel má povinnost mít písemně definovány situace, které během poskytování služby mohou nastat a postupy pro jejich přecházení a jejich řešení. Jde o to, aby byli pracovníci připraveni na to, že nějaká nouzová či havarijní situace může nastat a věděli jaké je v takovém případě nejlepší řešení a aby byli klienti chráněni před ohrožením.

#### Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociálních služeb

Poslední standard se zaměřuje na kvalitu poskytovaných služeb a klade důraz na to, že je velice důležité tuto kvalitu neustále zvyšovat. Poskytovatel je povinen dbát jednak na zvyšování kvality poskytovaných služeb, tak na pravidelné hodnocení kvality. Hodnocení by poskytovatel neměl provádět samostatně, ale měli by do něj být zapojeni pracovníci, zřizovatel a samotní klienti. Prostřednictvím tohoto hodnocení získává zařízení přehled o svých silných a slabých stránkách a povinnost své nedostatky zlepšit.

## 4 Výzkumné šetření

Cílem bakalářské práce je popsat standardy kvality sociálních služeb a popsat proces jejich zavádění v praxi.

První část cíle, kterou bylo popsání jednotlivých standardů kvality, jsem splnila v teoretické části mé práce, konkrétně zejména ve třetí kapitole. Nyní se zaměřím na popis aplikace standardů kvality sociálních služeb v praxi, a to konkrétně v krizovém centru THEiA o.p.s., pomocí rozhovorů se sociálními pracovníci.

Důvodem, proč jsem si zvolila právě tuto organizaci je má osobní zkušenost s organizací. Ve druhém ročníku jsem v krizovém centru THEiA absolvovala odbornou praxi, kde jsem měla možnost více proniknout do problematiky standardů kvality a velice se mi líbilo jakým způsobem organizace s těmito standardy pracuje a jak mě v průběhu praktické výuky do této problematiky pracovnice zasvětily. V této práci se tak jedná o přiblížení a sdílení příkladu dobré praxe, což je metoda, která je v sociální práci využívána.

Z teorie je patrné, že standardy jsou povinnou součástí při poskytování sociálních služeb a že mají zajistit, aby byla poskytovaná služba kvalitní, a proto je nezbytné, aby byly součástí žité praxe, a to může být v každé organizaci odlišné na základě obecného nastavení a definování standardů. Myšlenkou je, aby standardy pomáhaly a zajišťovaly kvalitní služby, nikoliv aby byly vnímány jako administrativní záležitost či cokoliv, co je službě k neprospěchu.

## **4.1 Cíle výzkumu**

Hlavním cílem výzkumu je zjistit, jak zavedení standardů kvality ovlivnilo práci a každodenní činnost pracovníků krizového centra THEiA o.p.s., a jaký vliv toto zavedení má na kvalitu poskytovaných služeb.

## **4.2 Výběr respondentů/výzkumný soubor**

Jelikož se má práce zabývá zkoumáním vlivu standardů kvality sociálních služeb na pracovníky a kvalitu poskytovaných služeb, považovala jsem za žádoucí udělat výzkumné šetření právě s nimi. Přišlo mi vhodné vybrat si organizaci či organizace, kde jsem během studia absolvovala praktickou výuku. Zamýšlela jsem nad možností porovnat všechny tři organizace, kde jsem praktickou výuku absolvovala, což bylo právě krizové centrum THEiA, Salesiánské středisko pro děti a mládež a sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi SASANKA, nakonec jsem rozhodla pro výzkumné šetření zaměřené pouze na THEiU, jelikož jsem s praxí zde byla velmi spokojená a líbilo se mi jakým způsobem se standardy kvality organizace pracuje. U dalších potencionálních respondentů byl navíc prostor pro práci se standardy omezený, což snížilo možnosti mého zapojení do poznání této oblasti.

THEiA je nestátní nezisková organizace, která pomáhá osobám v tíživé životní situaci, které nejsou schopny řešit situaci vlastními silami. Organizace poskytuje sociální služby krizové pomoci a odborné sociální poradenství. Byla založena v dubnu 2009 a oficiálně zahájila provoz své první poradny v Českých Budějovicích k 1.6. 2009. Cílovou skupinou organizace jsou oběti trestných činů, osoby v krizové životní situaci, osoby v tzv. dluhové pasti a děti a mládež, kterým poskytuje primární prevenci rizikového chování. Pro bližší informace o organizaci přikládám odkaz na internetové stránky: <https://www.theia.cz/>.

Kritéria pro záměrný výběr respondentů byl následující:

- přímá práce s klienty
- přítomnost v organizaci již v době zavádění (revize) standardů kvality

Dle těchto kritérií byly z celkového počtu deseti pracovníků organizace vybrány celkem tři pracovnice. Hlavním kritériem pro výběr bylo právě to, které z pracovnic dané organizace zde pracovaly již v době, kdy se standardy kvality zaváděly do praxe a mohou díky tomu objektivně zhodnotit období před jejich zavedením, proces zavádění i současnost.

### 4.3 Metodika

Pro dosažení cíle mé bakalářské práce jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu. Na začátku kvalitativního výzkumu se stanoví základní otázky, které se mohou v průběhu sběru dat doplňovat či modifikovat. Prostřednictvím této metody je možno proniknout do dané problematiky do hloubky a díky tomu zjistit veškeré potřebné informace k vyhodnocení výzkumu.<sup>27</sup>

Ve výzkumu jsem použila metodu dotazování, které probíhalo prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Polostrukturované rozhovory jsou jedna z nejpoužívanějších technik v kvalitativním výzkumu. Cílem kvalitativního výzkumu je získat komplexní, podrobné informace o dané problematice.

Výzkum budu provádět se třemi pracovnicemi krizového centra THEiA o.p.s. Oslovení a výběr respondentů probíhal s určitým předstihem již během mého výkonu odborné praxe. Samotné rozhovory, tedy realizace výzkumu, probíhala online/osobně v závislosti na časových možnostech respondentek, a to v měsíci lednu 2022. V únoru proběhlo vyhodnocení dat výzkumu.

Vzhledem k tomu, že cílem mé bakalářské práce je popsat proces zavedení standardů kvality sociálních služeb v praxi, je pro mě metoda polostrukturovaných rozhovorů nejvhodnější a neúčinnější. Tento druh rozhovoru umožňuje respondentům vlastní vyjádření k dané problematice a zároveň mi dává možnost se v průběhu rozhovoru zeptat na doplňující otázky.

Rozhovory s respondentkami jsou anonymní a pro všechny tři respondentky jsem zvolila stejné otázky.

### 4.4 Výzkumné otázky

Polostrukturovaný rozhovor se skládá z 12 základních stanovených otázek, ale u některých respondentů jsem se následně ptala na doplňující otázky. První dvě otázky jsou zaměřeny na pozici v organizaci a zbytek otázek je již ohledně samotných standardů. Na následující stránce jsou vypsány stanovené otázky do rozhovoru. Výzkumné otázky práce byly stanoveny tak, aby pomocí odpovědí bylo možné naplnit cíl práce.

---

<sup>27</sup> HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2004. s. 49-51.

VO1: Jakým způsobem ovlivňují standardy kvality každodenní práci sociálních pracovníků?

VO2: Jaká negativa a pozitiva přinesl podle sociálních pracovníků proces implementace standardů kvality?

## 5 Výsledky výzkumu

Tato kapitola je zaměřena na vyhodnocování jednotlivých odpovědí na otázky v rozhovorech. Otázky jsem si pro větší přehlednost rozdělila do 4 dílčích kapitol, při vyhodnocování se tedy budu věnovat vždy samostatnému okruhu. V první kapitole se zaměřuji na základní informace a na období před revizí standardů kvality sociálních služeb, v druhé kapitole zkoumám proces zavádění standardů kvality, ve třetí kapitole se zabývám vlivem těchto standardů na kvalitu poskytovaných služeb, pracovníky a klienty a v poslední kapitole se zaměřuji na pohled respondentek na standardy kvality sociálních služeb a na kontrolu jejich plnění. Rozhovory s respondentkami jsem si po udělení jejich souhlasu nahrávala a následně je přepisovala.

Jako způsob zpracování a vyhodnocení dat jsem si zvolila metodu otevřeného kódování. Otevřené kódování se zabývá kategorizací a označováním pojmů prostřednictvím důkladného studia získaných zdrojů. V otevřeném kódování se lokalizují různá témata vyskytující se v textu a následně se jim přiřazují označení. Díky kódování se v textu ukážou témata, která mají vztah k položeným otázkám.<sup>28</sup>

V rámci rozhovorů se opakovaly následující kategorie:

- Pracovní pozice
- Období před revizí standardů kvality
- Role v procesu zavádění
- Zaškolení ohledně SQSS
- Vliv na každodenní činnost
- Klienti a SQSS
- Kvalita služeb a SQSS

Pro větší přehlednost jsem jednotlivé kódy seřadila dle obsahu (tematicky podobné) do kategorií, které dále blíže popisují s ohledem na výsledky výzkumu a odpovědi respondentek.

### 5.1 Kategorie č. 1: Základní informace o respondentce a pohled na období před revizí standardů kvality sociálních služeb.

Tento okruh obsahuje tyto otázky:

1. Jakou pozici v organizaci THEiA o.p.s. vykonáváte?
2. Jak dlouho na této pozici pracujete?
3. Jak vnímáte období před revizí standardů kvality sociálních služeb?

---

<sup>28</sup> ŠEVČÍK, R. a K. ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. s. 211-212.

Respondentka č.1 vypověděla, že v organizaci THEiA pracuje jako odborná sociální poradkyně a specializuje na krizovou pomoc, pomoc obětem trestných činů a od začátku letošního roku vede v organizaci terapii a v organizaci pracuje již pátým rokem.

Na otázku, jak vnímáte období před revizí standardů kvality? Odpověděla respondentka, že nastoupila do organizace v době, kdy se standardy měnily a uvádí, že pokud v současné době nastoupí do organizace někdo nový, má obrovskou výhodu, jelikož se má díky standardům o co opřít, což ona ve svých začátcích neměla. Vypovídá, že je nyní vše daleko více jednoznačné, jelikož je všechno podloženo nějakou metodikou či nějakým standardem. Dále uvádí, že v tomto období velice chyběla určitá teoretická podpora, kterou teď díky standardům kvality mají.

Od respondentky č. 2 jsem se dozvěděla, že má současně dvě pozice, a to je koordinátorka kvality služeb, kde pracuje zhruba 6 let a odborná sociální poradkyně, kde pracuje dva roky. Na otázku, jak vnímá období před revizí standardů kvality pracovníce vypověděla, že toto období bylo velmi zmatečné, jelikož s tehdejšími standardy se nijak systematicky nepracovalo a popisovaly jen úplné minimum, které bylo nutné. Vzpomíná, že dokud bylo v organizaci málo pracovníků dalo se na všem dobře domluvit, ale když se začala organizace rozvíjet tak začali narážet na to, že vše není úplně jasné a že každý dělá různé věci po svém což vedlo k velkému zmatku.

Respondentka č. 3 uvádí, že pracuje na pozici odborné sociální poradkyně na pobočce v Písku a specializuje se na dluhovou problematiku a na této pozici pracuje již od roku 2015, tudíž 7 let. Na období před revizí standardů kvality sociálních služeb vzpomíná jako na velice neuspořádané a chaotické období a uvádí, že ač její práce byla více méně stále stejná, tak zmiňuje že sociální práci velice chyběl určitý rámec a zmiňuje, že nebylo v tu dobu z čeho vycházet a o co se opřít.

## **5.2 Kategorie č. 2: Období revize standardů kvality.**

Tento okruh obsahuje tyto otázky:

1. Byla jste součástí procesu zavádění standardů kvality, popřípadě jak jste do tohoto procesu byla zapojena?
2. Proběhlo v organizaci zaškolování pracovníků týkající se standardů kvality obecně a jejich zavedení do praxe?

Na otázku, zda byla zapojena do procesu zavádění standardů kvality, odpovídá respondentka č. 1, že ano, a to především v rámci zpětné vazby, kdy si pročítala dané jednotlivé materiály a dávala k nim zpětnou vazbu ohledně jejich srozumitelnosti a dále v přípravě interních směrnic pro konzultace v rámci odborného sociálního poradenství i krizové pomoci. Na doplňující otázku, zda do tohoto procesu byli zapojeni všichni, alespoň v rámci již zmíněných zpětných vazeb, mi pracovníce odpověděla, že ano, že do tohoto procesu byli zapojeni úplně všichni.

K tématu zaškolování pracovníků ohledně standardů kvality a jejich zavádění do praxe pracovníce uvedla, že žádné školení neproběhlo, ale doplnila, že vždy když do organizace nastupuje nový pracovník, tak hned v prvních dnech bývá zaškolován do problematiky standardů kvality a může se doptávat, jak fungují v praxi.

Respondentka č. 2 na otázku, zda byla součástí procesu zavádění standardů kvality odpovídá, že ano a že zavádění standardů u nich v organizaci měla na starost především ona, zabývala se revidováním standardů a vytvářením nových interních směrnic, které se standardů dotýkali. Její zapojení do toho procesu bylo velice intenzivní.

Na otázku, zda proběhlo v organizaci zaškolování pracovníků ohledně standardů kvality respondentka č. 2 odpověděla, že žádné oficiální zaškolení neproběhlo, takže si veškeré informace dohledávali sami a vzájemně se informovali s kolegy. Dále uvádí, že prošla vzdělávacím kurzem na standard č. 5 jelikož jak již bylo zmíněno výše, měla standardy kvality na starosti.

Naopak respondentka č. 3 do procesu zavádění standardů kvality takto intenzivně zapojena nebyla. Vzpomíná si, že společně diskutovali o hodnotách a zásadách organizace, či o průběhu první schůzky s klientem. Dále společně rozebírali chyby, kterých se dopouštějí a které nejsou v souladu s novými standardy a její zapojení do tohoto procesu bylo spíše na základě poskytování zpětné vazby. K otázce, zda proběhlo v organizaci nějaké zaškolování ohledně standardů kvality se pracovnice vyjadřuje následovně: *„Vzpomínám si, že v průběhu tvoření a zavádění standardů kvality, jsme s kolegyní (respondentkou č. 2) společně rozebíraly to, co kolegyně sepsala, konkrétně ty standardy, které se souvisely s poskytováním té služby, ale zaškolování jako takové neproběhlo.*

### **5.3 Kategorie č. 3: Dopad standardů kvality sociálních služeb.**

Tento okruh obsahuje tyto otázky:

1. Vnímáte, že standardy kvality ovlivnily vaši práci a každodenní činnost v organizaci, pokud ano, tak jakým způsobem?
2. Myslíte si, že zavedení standardů kvality zaregistrovali samotní klienti?
3. Zaznamenali jste prostřednictvím hodnocení od klientů zlepšení kvality vašich služeb po zavedení standardů?
4. Máte pocit, že zavedení standardů kvality všeobecně zlepšilo poskytování sociálních služeb?

Respondentky č.1 jsem se ptala, zda vnímá, že standardy kvality ovlivnily vaši práci a každodenní činnost v organizaci a pokud ano, tak jakým způsobem? Dokládám odpověď pracovnice, která říká: *„Já bych řekla, že při té praktické práci s klientem je to spíše v okrajových oblastech. Například máme zpracované GDPR, takže tam to ty standardy rozhodně v praxi ovlivňují, protože víme, že máme s klientem podepsat souhlas a víme, co všechno máme ošetřit, takže tam ano. Dále určitě co se týče nějakých pravidel například jak jednat s klientem, jak k nim přistupovat, přijímání darů a tak, to jsou praktičtější věci, které tam vnímám pozitivně jelikož tam vymezují nějaké hranice a nastavují tam ta pravidla při tom fungování, které bez těch standardů byly mnohem méně ohraničena. Takže určitě ano a vnímám to jako pozitivní věc, jelikož nám to dává lepší pravidla, ve kterých se lépe orientujeme.*

Na následující otázku, zda si pracovnice myslí, že zavedení standardů kvality mohli zaregistrovat samotní klienti mi respondentka odpověděla, že si to nemyslí a dodává, že určitě postřehnou, že jim dáváme například podepsat nějaký souhlas, ale nedokáže si představit, že by klienti nějakým způsobem vnímali, že je rozdíl v jejich práci s nimi před a po revizi standardů kvality.

Dále jsem se ptala na doplňující otázku týkající se zpětné vazby od klientu, na kterou se váže následující otázka a to, zda dostávají od klientů nějaké hodnocení kvality jejich služeb. Pracovnice odpovídá, že mají dobrovolné dotazníky, které mohou klienti vyplňovat, ale uvádí, že ona osobně nemá jediného klienta, který by jí tento dotazník vyplnil a doplňuje, že si zpětnou vazbu ověřují tím, že si následně hodnotí tu spolupráci mezi nimi například, kam se společně s klientem posunuli, zda má ta pomoc pokračovat dál. Ale jak již jednou uváděla, nedokáže si představit, že by se v jejich vnímání po revizi standardů kvality cokoliv změnilo.

Otázka, zda se respondentka č.1 domnívá, že zavedení standardů kvality všeobecně zlepšilo kvalitu poskytovaných služeb, byla pro mě nejzásadnější, a proto dokládám kompletní odpověď respondentky: „*Sto procentně, při této otázce bych vůbec nepochybovala. Samozřejmě někdy se vyskytne věc, který se nedá úplně aplikovat na všechno, ale celkově rámcově je strašně skvělé, že něco takové funguje, protože to opravdu dává určitý odrazový můstek a nějaké hranice, něco, co by všude mělo fungovat a určitě za mě, je dobře, že jsou a rozhodně to zlepšuje služby.*“

Na otázku, zda vnímáte, že standardy kvality ovlivnily vaši práci a každodenní činnost v organizaci, pokud ano, tak jakým způsobem? Odpověděla respondentka č. 2, že určitě ano, a to v pozitivním slova smyslu, jelikož jejich standardy detailně popisují právě tu každodenní činnost. Dále uvádí, že se v organizaci snažili vycházet z praxe a tu popisovat, nikoliv udělat standard, podle kterého by se v praxi musely řídit.

Dále jsem se dotazovala, zda je možné že zavedení standardů kvality zaregistrovali samotní klienti. Respondentka č. 2 uvedla, že většina ze standardů je určena výhradně pro pracovníky a doplňuje, že částečně ano, ale pouze ve smyslu, že si mohli všimnout, že mají jasně definovaná práva povinnosti či že mají zpětnovazební dotazníky.

Jelikož respondentka č. 2 zmínila zpětnovazební dotazníky, navázala jsem na ně otázkou, zda prostřednictvím tohoto hodnocení zaznamenali od klientů zlepšení kvality poskytovaných služeb po zavedení standardů kvality, nebo zda si myslí, že to nemá na hodnocení vliv. Pracovnice odpověděla následovně: „*To je právě ono, my od klientů dostáváme a dostávali jsme ústní zpětnou vazbu, ale nemáme to nikde zaznamenáno tudíž to nemůžeme zmapovat. Nyní však máme i ty dotazníky, které nám klient vyplní a my díky nim máme nějaké porovnatelné záznamy.*“

Na otázku, zda respondentka vnímá, že standardy kvality všeobecně zlepšily kvalitu poskytování služeb respondentka č. 2 odpověděla podobně jako respondentka č. 1. Uvedla, že sto procentně ano a dodala, že je zastáncem standardů a myslí si, že když se správně uchopí a nejsou vnímány jako nutná administrativa, která je jen na obtíž, tak jsou výborným nástrojem pro zlepšení defacto všech oblastí v organizaci.

Respondentka č. 3 uvádí, že zavedení standardů kvality určitě výrazně ovlivnilo její práci každodenní činnost v organizaci. Uvádí, že standardy daly sociálním službám rámec, o který se mohou opřít a že díky nim je její práce méně chaotická.

Dále jsem se pracovnice dotazovala, zda si myslí, že zavedení standardů kvality mohli zaregistrovat klienti. Pracovnice odpověděla, že si myslí, že spíše ne.

V souvislosti s klienty jsem se ptala, zda prostřednictvím hodnocení zaznamenali nějaké zlepšení kvality poskytovaných služeb po zavedení standardů kvality, respondentka č. 3 uvedla, že u jejich klienti tuto změnu prakticky nezaznamenají, že si přijdou pro určitou pomoc a standardy kvality jdou mimo ně.

Tudíž prostřednictvím hodnocení žádnou změnu zaznamenat nemohli, jelikož klienti dle jejího názoru žádnou změnu nepostřehli.

Má další otázka byla, zda si respondentka myslí, že zavedení standardů kvality všeobecně zlepšilo kvalitu sociálních služeb. Respondentka č. 3 na mou otázku odpověděla: „*Určitě ano, já to mohu porovnat se svými začátky v roce 2015 a současným rokem 2022, tak myslím si, že sociální služby se neskutečným způsobem posunuly a je to znát jak na té práci, tak fungování té organizace jako takové, takže za mě stoprocentně.*“

#### **5.4 Kategorie č. 4: Názor na standardy kvality sociálních služeb a kontrola jejich plnění.**

Tento okruh obsahuje tyto otázky:

1. Vnímáte, že zavedení standardů kvality vám momentálně usnadňuje práci nebo je to pro vás naopak v určitém ohledu komplikace?
2. Máte pocit, že by bylo dobré současné standardy kvality nějakým způsobem upravit? Například něco přidat či naopak?
3. Proběhla u Vás v organizaci někdy kontrola plnění standardů kvality? Dostali jste následně zpětnou vazbu a výsledky této kontroly? Pokud ano jaké?

Ptala jsem se, zda pracovníci standardy kvality usnadňují práci nebo jsou pro ni osobně komplikací, respondentka č. 1 odpověděla, že ve většině případů ji standardy kvality usnadňují práci a považuje je za výhodné, ale jsou dle jejího názoru situace, kde jsou standardy kvality naopak komplikací. Jako příklad uvádí, že zažila pár klientu, kterým bylo velice nepříjemné poskytovat souhlas GDPR a docházelo k narušení důvěry mezi pracovníci a klientem.

Na otázku, zda má respondentka pocit, že by bylo dobré současnou podobu standardů kvality nějak upravit mi bylo odpovězeno, že ne a že jsou standardy kvality udělány v naprosté a maximální kvalitě a že by si v této chvíli ani netroufla do standardů nějak zasahovat, jelikož je velice vděčná, že je má na starost někdo, kdo je opravdu v tomto ohledu maximálně profesionální.

Dále jsem se respondentky č. 1 ptala, zda u nich v organizaci někdy proběhla kontrola plnění standardů kvality, respondentka uvedla, že si touto otázkou vůbec nebyla jistá a musela se doptat svých kolegyně, následně dodala, že kontrola plnění standardů kvality u nich nikdy neproběhla.

V případě respondentky 2. je odpověď na otázku, zda shledává standardy kvality jako něco, co jí usnadňuje práci či jako komplikaci mnohem komplikovanější, jelikož právě ona tyto standardy vytvářela. Sama respondentka se k tomu vyjádřila následně: „*Osobně bych řekla, že jak v čem. Samotná revize pro mě byla hodně náročná, jelikož máme standardy poměrně rozsáhlé a zaměřeny defacto na všechny činnosti. Z jedné strany kladou na pracovníky vysoké nároky například, že musí informovat klienty o jejich právech, musí dělat zápis do databáze, podle toho, co máme stanoveno a určitě je náročné se se vším seznámit. Na druhou stranu například pro zaučování nových kolegů je to mnohem jednodušší, protože ho odkážeme na standardy, které mu následně okomentujeme a nemusíme mu vše detailně vysvětlovat krok za krokem.*“



Dále jsme s respondentkou č. 2 debatovaly o tom, zda by podle ní bylo dobré současné standardy kvality nějakým způsobem upravit, například něco přidat či naopak. Respondentka odpověděla, že vnímá standardy kvality jako nějaký proces, tudíž je vždy co zlepšovat. A co se týče nějaké konkrétní změny, dle jejího názoru je potřeba sledovat legislativní úpravy a reagovat na veškeré změny, které v tomto ohledu nastanou. Naopak si nemyslí, že by standardy vyžadovaly revizi, pouze drobné úpravy a aktualizace. Dále upozorňuje na standard č.15 „*zvyšování kvality*“ což je oblast, která se stále může hodně rozvíjet.

Na otázku, zda měli v organizaci někdy kontrolu plnění standardů kvality respondentka č. 2 odpověděla, že kontrol u nich v organizaci proběhlo hodně například na dotace, ale kontrola na plnění standardů kvality nepřišla nikdy. Na toto téma jsem položila navazující otázku, zda se to podle ní pravidelně děje v jiných organizacích. Respondentka dodala, že ano, že kontrola z kraje může přijít kdykoliv, a to buď ohlášeně nebo neohlášeně a může přijít na nějaký částečný rozsah či na celou kontrolu, což je klidně i tři denní kontrola.

Respondentka č. 3 na otázku, zda vnímá standardy kvality jako nástroj k ulehčení práce či komplikaci odpovídá, že v něčem je to užitečné a v něčem naopak komplikované. Usnadnění shledává v poskytování služby a klientské práce jako takové, naopak komplikaci vidí v hodnocení pracovníků, které se zavádělo v době, kdy respondentka nastupovala na mateřskou dovolenou. Následně dodává, že je si plně vědoma, že osobní hodnocení, je velice důležité, ale osobně je to pro ni velice komplikovaná činnost, který jí přiděluje spoustu práce.

Dále jsem se ptala na to, zda je respondentka spokojená s momentální podobou standardů kvality či by dle jejího názoru bylo vhodné je nějakým způsobem upravit. Respondentka č. 3 odpověděla: „*Za mě je to takto naprosto perfektní, dle mého názoru to přesně zrcadlí naši organizaci, a to, jak fungujeme. Myslím si, že by ani nemohly být lépe připraveny a že kolegyně na nich odvedla velký kus práce.*“

Stejně jako respondentka č.1 si respondentka č. 3 nebyla stoprocentně jistá, zda u nich v organizaci někdy došlo ke kontrole plnění standardů kvality sociálních služeb. Domnívá se, že ne, ale není si jistá, zda neproběhla v době, kdy byla na mateřské dovolené.

## **Diskuze**

Cílem mé bakalářské práce je představit jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a popsat proces jejich zavedení v praxi. Hlavním cílem výzkumného šetření bylo zjistit, jak zavedení standardů kvality ovlivnilo práci a každodenní činnost pracovníků dané organizace a jaký vliv toto zavedení má na kvalitu poskytovaných služeb. Dále jsem svým výzkumem chtěla poukázat na dobrou praxi v aplikaci standardů kvality sociálních služeb.

Výzkumné šetření jsem prováděla prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Z celkového počtu 10 pracovníků, kteří v organizaci pracují jsem si vybrala tři pracovnice, které odpovídaly mým stanoveným kritériím (kritéria jsou uvedena v kapitole 4.2).

Výsledkem výzkumu je pohled samotných sociálních pracovníků na standardy kvality a na to, jak zavedení těchto standardů ovlivnilo práci a každodenní činnost pracovníků v sociálních službách.

### **VO1: Jakým způsobem ovlivňují standardy kvality každodenní práci sociálních pracovníků?**

V teoretické části jsem popsala, jaký je legislativní rámec standardů kvality sociálních služeb, jaký je jejich účel a znění jednotlivých standardů. Vzhledem k jejich charakteru (znění vyhlášky) je jejich praktická podoba v konkrétní organizaci, v konkrétní sociální službě, odlišná. Na základě vlastní zkušenosti jsem zjistila, že standardy mohou ovlivňovat každodenní praxi, a mým cílem bylo reflektovat zkušenosti sociálních pracovníků z vybrané organizace.

Soustředila jsem se na to, jak zavedení SQSS ovlivnilo práci a každodenní činnost sociálních pracovníků. Dozvěděla jsem se, že se organizace od samého počátku pokoušela sestavovat SQSS na základě praxe, kterou každodenně vykonávají. Tudíž vliv na jejich práci nebyl možná takový, jako v jiných organizacích, kde se vytvořily standardy, podle kterých se musela změnit i praxe. Všechny tři respondentky uvádějí, že určitý vliv na jejich práci toto zavedení samozřejmě mělo. Mimo již zmíněný nastavený rámec, který poskytuje určité jistoty a možnost se podívat, jak jednotlivou činnost udělat správně, určitě přibýlo mnoho formalit a papírování. I přes určitá negativa, která zavedení SQSS přineslo se všechny pracovníce shodly na tom, že ji standardy kvality přijdou užitečné a v mnoha ohledech jim usnadňují jejich práci.

Shrnutí:

- na činnosti existuje manuál nebo interní směrnice – vše daleko více jednoznačné, jelikož je všechno podloženo nějakou metodikou či nějakým standardem (menší nejistota pracovníků v jednotlivých situacích)
- standardy detailně popisují právě tu každodenní činnost (respondentka č. 2)
- podíl na přípravě interních směrnic pro konzultace v rámci odborného sociálního poradenství i krizové pomoci – sledování praxe a reflexe změn, které se promítají do standardů kvality
- při té praktické práci s klientem je to to spíše v okrajových oblastech (respondentka č. 1) – oblast GDPR, zásady jednání s klientem, první schůzka, oblast darů, řešení stížnosti (*vymezují nějaké hranice a nastavují tam ta pravidla při tom fungování, které bez těch standardů byly mnohem méně ohraničena.*)
- standardy ovlivňují spíše činnost pracovníků než klientů – klienti spíše mají zkušenost s dokumenty (podpisy a souhlasy)

### **VO2: Jaká negativa a pozitiva přinesl podle sociálních pracovníků proces implementace standardů kvality?**

Nejzásadnější pro mě byl názor respondentek na kvalitu poskytovaných služeb v kontextu standardů kvality. Abych to specifikovala, zajímalo mě, zda si pracovníce myslí, že se všeobecně, nikoliv jen u nich v organizaci zlepšila kvalita poskytovaných služeb vlivem zavedení SQSS. Byla jsem přesvědčena o tom, že odpovědi se budou shodovat a že všechny tři respondentky uvedou, že ano.

Díky své praxi v organizaci a díky tomu, že mi pracovnice po celou dobu mé praxe umožňovaly proniknout do této problematiky a vždy mi ke každému standardu řekly praktické informace a mohla jsem se kdykoliv na cokoliv zeptat jsem se sama domnívala, že toto zavedení muselo všem organizacím poskytujícím sociální služby pomoci, a naopak vyfiltrovat ty organizace, které kvalitní sociální služby neposkytují či porušují nějaká stanovená práva či povinnosti.

Odpovědi od respondentek byly přesně takové, jaké jsem očekávala a to, že jsou si všechny stoprocentně jisty, že zavedení SQSS mělo veliký vliv na kvalitu poskytovaných služeb a že pokud se standardy dobře uchopí tak jsou velice přínosné. A i když jejich vytváření a zavádění je velice náročné a samozřejmě jejich implementace sebou přináší i pár negativních aspektů jako je papírování, povinnost podepisovat s klienty souhlas s GDPR, což například u klientů krizové pomoci může vyvolat strach a mohou tím ztratit důvěru, tak následně práci velice ulehčují.

Shrnutí:

Z výpovědí respondentů vyplynulo, že zavedení standardů kvality přineslo pozitiva i negativa, přičemž jejich podle jejich odpovědí převažují pozitivní aspekty. Jak uvádí respondentka č. 3, je to „*nástroj k ulehčení práce či komplikaci odpovídá, že v něčem je to užitečné a v něčem naopak komplikované.*“

Pozitiva:

- popsané procesy a postupy, které přinesly do organizace přehled (nevzniká zmatek při předávání informací, při činnostech) a zároveň usnadňují samotnou práci, zejména při nástupu nových pracovníků. Standardy daly sociálním službám rámec, o který se mohou opřít a že díky nim je její práce méně chaotická (respondentka č. 3)
- díky standardům o co opřít, což ona ve svých začátcích neměla (respondentka č. 1), toto říká i respondentka č. 3, že nyní má práce určitý rámec (není chaotická) a je z čeho vycházet a o co se opřít.
- všeobecně zlepšilo kvalitu poskytovaných služeb
- když se správně uchopí a nejsou vnímány jako nutná administrativa, která je jen na obtíž, tak jsou výborným nástrojem pro zlepšení defacto všech oblastí v organizaci (respondentka č. 2)

Negativa:

- neproběhlo oficiální školení, vše vznikalo ve spolupráci s kolegyní a čerpalo se pouze z interních zdrojů
- některé oblasti, které standardy upravují generují práci navíc, nebo jsou pro pracovníky náročné. „*Z jedné strany kladou na pracovníky vysoké nároky například, že musí informovat klienty o jejich právech, musí dělat zápis do databáze, podle toho, co máme stanovené a určitě je náročné se se vším seznámit*“ (respondentka č. 2)

Jak jsem již výše zmínila, základním kritériem pro výběr respondentek pro mě bylo, zda v organizaci pracovaly již v době zavádění standardů kvality do praxe, jelikož jsem chtěla získat srovnání mezi tím, jak toto zavedení ovlivnilo poskytování sociálních služeb a také jejich kvalitu.

Prvně jsem se ptala na období před revizí SQSS. Všechny tři respondentky uvedly že v porovnání se současností vnímají toto období jako velice chaotické a neuspořádané dále všechny tři uvádějí, že díky SQSS má jejich práce stanovený rámeček, vše je podloženo a přehledné.

Dále jsem zkoumala zapojení pracovníků do procesu zavádění. V této oblasti se již výpovědi lišily. Dozvěděla jsem se, že si standardy kvality vzala na starost respondentka č. 2, která odvedla většinu práce. Avšak do toho procesu byly zapojeny nejen zbylé dvě respondentky, ale celá všichni pracovníci, kteří se na tomto procesu podíleli v rámci poskytování zpětné vazby. Obe dvě respondentky uvedly, že jsou maximálně spokojeny s výslednou prací jejich kolegyně a že odvedla skvělou práci.

V další fázi svého výzkumného šetření jsem se zabývala zaškolováním pracovníků ohledně SQSS. Zjistila jsem, že žádné oficiální odborné školení na tuto problematiku v organizaci neproběhlo.

V neposlední řadě jsem zkoumala vztah mezi klienty a SQSS. Zajímalo mě, zda je reálné, aby si klienti sociálních služeb všimli určité změny v poskytování či kvalitě daných služeb a pokud ano tak zda tuto změnu hodnotí pozitivně a sledávají danou službu jako kvalitnější. Dvě ze tří respondentek uvedly, že se domnívají, že klienti zavedení SQSS nezaregistrovali. Všechny tři respondentky se shodly na tom, že klienti mohli postřehnout, že dostávají více písemných souhlasů či mohli zaregistrovat jiné formality, ale vzhledem k tomu, že SQSS jsou určeny převážně pro poskytovatele sociálních služeb, tak klienti si žádné výrazné změny po zavedení všimnout nemohli.

Při psaní své bakalářské práce jsem se zamýšlela nad tím, zda jsou v jiných organizacích názory na standardy kvality sociálních služeb podobné či je jiná zařízení sledávají jako nutnou administrativu komplikující práci. Jelikož SQSS jsou poměrně novodobé téma a literatury na toto téma není mnoho, hledala jsem odpovědi na svou otázku v jiných bakalářských či diplomových pracích. V diplomové práci s názvem *Postoje zaměstnanců ke Standardům kvality sociálních služeb v zařízení pro osoby s mentálním postižením* z roku 2008 došla autorka k následujícímu závěru, že zaměstnanci daného zařízení vidí ve standardech kvality převážně pozitiva. Jako pozitiva uvádí, menší ohrožení v důsledku nedodržování striktně daného harmonogramu, zkvalitnění vztahů s uživateli na základě zavedení funkce klíčových pracovníků či účinky vycházející z individuálního přístupu vůči uživatelům. Jako negativní účinek na jejich práci uvádí pouze jednu věc, a to zvýšení množství jejich práce, a to konkrétně písemné zaznamenávání průběhu poskytované služby. Souhrnně však konstatuje, že standardy kvality měly pozitivní přínos na jejich práci.<sup>29</sup>

Dále bych ráda zmínila bakalářskou práci s názvem *Standardy kvality sociálních služeb z pohledu kontaktních pracovníků z Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež* z roku 2007 od autorky Diany Tabakovové.

---

<sup>29</sup> Srov. BROŽOVÁ, G. *Postoje zaměstnanců ke Standardům kvality sociálních služeb v zařízení pro osoby s mentálním postižením*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně.

Ta ve své práci uvádí, že zaměstnanci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež hodnotí standardy kvality sociálních služeb jako prostředek k pozitivnímu vývoji sociálních služeb, avšak zmiňují, že některé části standardů kvality vnímají jako velice problematické pro kontaktní práci s konkrétní cílovou skupinou.<sup>30</sup>

Od vzniku obou zmíněných prací uplynulo mnoho let, během kterých se podoba standardů kvality různě modifikovala a cílové skupiny těchto dvou zařízení a mnou zvoleného zařízení se liší. I přes tyto skutečnosti se výsledné závěry obou zmíněných prací shodují s výsledným závěrem mé práce. Stejně jako mnou zvolené respondentky z krizového centra THEiA, tak i respondenti z uvedených prací shledávají standardy kvality sociálních služeb, jako něco, co přispělo k všeobecnému zlepšení kvality sociálních služeb a k jejich ucelení.

## Závěr

Hlavním cílem mé bakalářské práce bylo představit jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a popsat proces jejich zavedení v praxi. V prvních kapitole jsem prostřednictvím relevantní odborné literatury vymezila základní pojmy týkající se této problematiky. Dále jsem přiblížila proces zavádění standardů kvality a vymezila co standardy kvality jsou a co obnáší. Ve třetí kapitole jsem se již věnovala samotným standardům kvality, které jsem vypsala a ke každému přidala stručný popis definující v čem tento standard spočívá. V následující kapitole už jsem se zabývala svým výzkumným šetřením. Mé výzkumné šetření mělo dva hlavní cíle a to zjistit, jak zavedení standardů kvality ovlivnilo práci a každodenní činnost pracovníku krizového centra THEiA o.p.s. a dále zjistit, jaký vliv mělo toto zavedení na kvalitu poskytovaných služeb obecně. Chtěla jsem prostřednictvím toho šetření ukázat dobrou praxi v aplikaci standardů kvality sociálních služeb, kterou jsem díky praktické výuce mohla sama poznat.

Výsledkem mého výzkumu je, že standardy kvality sice práci sociálních pracovníků určitým způsobem pozměnily, ale v pozitivním slova smyslu. Zavádění standardů kvality do praxe je velice náročný a zdoluhavý proces, ale pokud se standardy dobře uchopí a dobře aplikují, tak dávají sociálním službám správný rámec, nastavují sociálním pracovníkům určité hranice a poskytují jim jistotu, že vědí, jak mají postupovat a tento postup mají podložený.

Pokud jde o druhý cíl výzkumu, tak výzkumné šetření ukazuje, že zavedení standardů kvality opravdu nepopsatelně zlepšilo kvalitu sociálních služeb obecně. Toto zavedení totiž sociální služby ucelilo a vyfiltrovalo ty sociální služby, které své služby neposkytovaly správně.

V diskuzi jsem uvedla dvě bakalářské práce z roku 2007 a 2008, ač se za tu dlouhou dobu změnilo mnohé, včetně různých úprav, kterými prošly i samotné standardy, tak obě autorky uvádí, že sociální pracovníci vidí ve standardech kvality velká pozitiva, která přispívají k pozitivnímu vývoji sociálních služeb, což je v souladu s výsledkem mého šetření.

---

<sup>30</sup> Srov. TABAKOVÁ, D. *Standardy kvality sociálních služeb z pohledu kontaktních pracovníků z Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež*. Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova.

## Seznam použitých zdrojů

### Literatura:

1. BICKOVÁ, L. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vydání. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN: 978-80-904668-1-4.
2. GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: Pro pedagogické obory*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.
3. HENDL, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7367-040-2.
4. JOHNOVÁ, M. *Standardy kvality sociálních služeb*. 1. vydání. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, 2002. ISBN: 80-86552-23-3.
5. MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. 1. vydání. Praha: Grada, 2014. ISBN: 978-80-247-4315-8.
6. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vydání. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-549-0.
7. MATOUŠEK, O. a kol. *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál, 2007. ISBN: 978-80-7367-310-9.
8. MÁTEL, A. *Teorie sociální práce I*. 1. vydání. Praha: Grada, 2019. ISBN: 978-80-271-2220-2.
9. MOLEK, J. *Řízení organizací sociálních služeb: vybrané problémy*. 1. vydání. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2011. ISBN: 978-80-7416-084-4.
10. NAVRÁTIL, P. *Teorie a metody sociální práce*. 1. vydání. Brno: Marek Zeman, 2001. ISBN: 80-903070-0-0.
11. QMSS – systém řízení kvality sociálních služeb. *Sociální práce Sociální práce*. ASVPS, 2012, **2012**(5), 20-22. ISSN 1213-6204.
12. SÝKOROVÁ, Jaroslava. *Standardy kvality sociálních služeb: Metodika pro zavádění standardů kvality sociálních služeb č. 2*. Praha: Český helsinský výbor, 2004. ISBN 80-86436-15-2.
13. ŠEVČÍK, R. a K. ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

### **Elektronické zdroje:**

Mezinárodní etický kodex sociálních pracovníků [online]. [cit. 2022-01-05]. Dostupné z: [doi:https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex\\_Profesn%C3%AD%20svaz\\_verII.pdf](https://www.apsscr.cz/ckfinder/userfiles/files/Etick%C3%BD%20kodex_Profesn%C3%AD%20svaz_verII.pdf).

MPSV. Sociální služby [online]. [cit. 2022-01-13]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-sluzby-1>.

BURIANOVÁ, Iva. Sociální práce [online]. [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.charitaopava.cz/equal/metodika/cd/cz/text5a.html>.

Certifikát kvality ISO 9001. TSU [online]. [cit. 2022-02-03]. Dostupné z: [https://www.tsu.cz/sluzby/certifikat-iso-9001?gclid=CjwKCAiAgvKQBhBbEiwAaPQw3B6gTTmjcOg4LvATOCYCuUpEvgAg0ROsUuQq510Lw6ibdRWnX0plARoCOAgQAvD\\_BwE](https://www.tsu.cz/sluzby/certifikat-iso-9001?gclid=CjwKCAiAgvKQBhBbEiwAaPQw3B6gTTmjcOg4LvATOCYCuUpEvgAg0ROsUuQq510Lw6ibdRWnX0plARoCOAgQAvD_BwE)

Bílá kniha [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. [cit. 2022-02-03]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila\\_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/bila_kniha.pdf/c2aa7980-4aa6-5d50-a839-f9d4844b3251).

HORECKÝ, J. Měření kvality v sociálních službách. [online]. [cit. 2022-02-15]. Dostupné z: [https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEb%C3%A1ch\\_FINAL\(1\)\(2\).pdf](https://www.apsscr.cz/files/files/Studie%20M%C4%9B%C5%99en%C3%AD%20kvality%20v%20soci%C3%A1ln%C3%ADch%20slu%C5%BEb%C3%A1ch_FINAL(1)(2).pdf)

### **Kvalifikační práce:**

LENCOVÁ, D. *Význam standardů kvality sociálních služeb ve společnosti ledax o.p.s.* České Budějovice, 2013. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Vedoucí práce: Mgr. Michal Opatrný, Dr. theol. s. 13-14. Dostupné z: <https://theses.cz/id/bgsdor/?isslhret=Drahom%C3%ADra%3BLENCOV%C3%81%3B;zpet=%2Fvyhledavani%2F%3Fsearch%3Dlencov%C3%A1%20drahom%C3%ADra%26start%3D1>

BROŽOVÁ, G. *Postoje zaměstnanců ke Standardům kvality sociálních služeb v zařízení pro osoby s mentálním postižením.* Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. s. 88-90. Vedoucí práce: Dipl.-Theol. Univ. Stanislava Ševčíková. Dostupné z: [https://is.muni.cz/th/fw22t/diplomova\\_prace\\_Brozova.pdf](https://is.muni.cz/th/fw22t/diplomova_prace_Brozova.pdf)

TABAKOVOVÁ, D. *Standardy kvality sociálních služeb z pohledu kontaktních pracovníků z Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež.* Praha, 2007. Bakalářská práce. Univerzita Karlova. s. 42-45. Vedoucí práce: PhDr. Miloslava Turková, CSc. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/11755/130007301.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Seznam příloh

Příloha I – otázky k rozhovorům se sociálními pracovníci

Příloha II – přepis rozhovor s respondentkou

### Příloha I – otázky k rozhovorům se sociálními pracovníci

1. Jakou pozici v organizaci THEiA o.p.s. vykonáváte?
2. Jak dlouho na této pozici pracujete?
3. Jak vnímáte období před revizí standardů kvality sociálních služeb?
4. Byli jste součástí procesu zavádění standardů kvality, popřípadě jak jste do tohoto procesu byli zapojeni?
5. Proběhlo v organizaci zaškolování pracovníků týkající se standardů kvality obecně a jejich zavedení do praxe?
6. Vnímáte, že standardy kvality ovlivnily vaši práci a každodenní činnost v organizaci, pokud ano, tak jakým způsobem?
7. Vnímáte, že zavedení standardů kvality zaregistrovali samotní klienti?
8. Zaznamenali jste prostřednictvím hodnocení od klientů zlepšení kvality vašich služeb po zavedení standardů?
9. Máte pocit, že zavedení standardů kvality všeobecně zlepšilo poskytování sociálních služeb?
10. Vnímáte, že zavedení standardů kvality vám momentálně usnadňuje práci nebo je to pro vás naopak v určitém ohledu komplikace?
11. Máte pocit, že by bylo dobré současné standardy kvality nějakým způsobem upravit? Například něco přidat či naopak?
12. Proběhla u Vás v organizaci někdy kontrola plnění standardů kvality? Dostali jste následně zpětnou vazbu a výsledky této kontroly? Pokud ano jaké?
13. Máte pocit, že zavedení standardů kvality všeobecně zlepšilo poskytování sociálních služeb?

### Příloha II – přepis rozhovoru s respondentkou

**Já:** Má první otázka je, jakou pozici v organizaci THEiA o.p.s. vykonáváte a jak dlouho na této pozici pracujete?

**Respondentka č. 2:** Já mám vlastně dvě pozice, jedna je koordinátorka kvality služeb, tam jsem takových 6 let a potom jsem zároveň i odborná sociální poradkyně a tam jsem tuším dva roky.

**Já:** Jak vnímáte období před revizí standardů kvality sociálních služeb?

**R:** Tak to období bylo takové hodně zmatečné, protože my jsme měli nějaké standardy tak jak jsou popsány v příloze zákona, ale úplně se s nimi systematicky nepracovalo. Popisovaly vlastně jenom nějaké minimum, které bylo nutné.



Takže spousta činností vypadala v reálu jinak, nebo nebyla popsána, nebo to každý dělal různě takže to byl takový zmatek. Dokud byli v organizaci třeba čtyři pracovníci tak se na tom všem dalo domluvit, že jsme si to mezi sebou řekli, ale když se začala organizace rozvíjet a bylo nás tam šest a sedm tak jsme začali narážet na to, že nemáme úplně jasno, jak se například nabírají noví pracovníci, nebo že někdo vysvětluje jinak zapisování docházky a takhle. Takže to byl takový zmatek a spíš jsme to brali ty standardy jako nutné zlo a nějak systematicky se s tím nepracovalo.

**Já:** Byli jste součástí procesu zavádění standardů kvality, popřípadě jak jste do tohoto procesu byli zapojeni?

**R:** Ano, zavádění jsem měla na starost hlavně já, revidovala jsem standardy a vytvářela nové interní směrnice, které se standardů dotýkaly. Byla jsem tedy zapojena velmi intenzivně.

**Já:** Proběhlo v organizaci zaškolování pracovníků týkající se standardů kvality obecně a jejich zavedení do praxe?

**R:** Defacto žádné oficiální zaškolení neproběhlo, protože na to neexistují nějaké kurzy nebo vzdělávání a takhle, takže jsme si to dohledávali sami, nebo třeba vzájemně jsme si něco říkali. Já, jelikož jsem to měla na starosti tak jsem prošla vzdělávacím kurzem na standard č. 5 takže jakoby na práci s individuálním plánem v sociálních službách, ale to bylo jako všechno, co se týče těch standardů.

**Já:** Takže v podstatě nikdo vám úplně neřekl, jak to do praxe máte zavést?

**R:** Ne, protože vlastně ani žádný návod neexistuje, je vlastně jen ta vyhláška a pak si to každý může dělat podle svého.

**Já:** Vnímáte, že standardy kvality ovlivnili vaši práci a každodenní činnost v organizaci, pokud ano, tak jakým způsobem?

**R:** Určitě jo, protože vlastně naše standardy popisují snad co nejvíc právě tu každodenní činnost. Takže ne že bychom udělali nějaký standard a podle toho by se řídila ta praxe, spíš jsme na to šli opačně, že jsme popisovali tu praxi, co mi děláme a dávali jsme tomu formu standardů, takže by to jako mělo ovlivňovat praxi hodně, a i já to třeba ve své zkušenosti můžu potvrdit.

**Já:** A v pozitivním, předpokládám?

**R:** Ano, v pozitivním.

**Já:** Myslíte si, že to zavedení standardů kvality mohli zaregistrovat samotní klienti?

**R:** Myslím si, že částečně ano, že máme třeba nějaké zpětnovazební dotazníky pro ně, nebo že máme definovaná práva a povinnosti, takže určitě částečně jo, ale řada těch standardů je určena spíš pro pracovníky.

**Já:** Když jste zmínila to hodnocení, zaznamenali jste prostřednictvím tohoto hodnocení od klientů zlepšení kvality vašich služeb po zavedení standardů, nebo si myslíte, že to nemá vliv?

**R:** No to je přesně ono. Protože my jsme dostávali, nebo i teďka dostáváme ústní zpětnou vazbu, ale nemáme to nikde zaznamenáno, nemáme to nikde jakoby změřeno a je to takové, že nevíme teda jestli to bylo jeden nebo dva nebo pět a není to jakoby zmapované.

Takže spíš se to proměnilo k lepšímu v tom smyslu, že se to dá vykazovat, že máme dotazník, který klient vyplní, že to máme zaznamenáno a můžeme to porovnat – takže za tento rok to bylo takhle, za tento rok takhle. A jelikož jsme ty standardy měli vedené jakoby v minimálním rozsahu, tak jsme to ani nikam neznamenali, jako že bychom si třeba napsali do databáze: klient nám poděkoval, řekl že jsme mu pomohli a takhle. Bylo to fakt jen ústní, že třeba na poradě jen tak mezi řečí řekla kolegyně „Jo a tenhle klient mi velmi děkoval, že se tohle a tohle povedlo.“ Ale pak vlastně nebyly ani zápisy z porad, takže jako kromě toho pracovníka si to vlastně defacto nemusel ani nikdo pamatovat, že nějaký klient měl nějakou zpětnou vazbu.

**Já:** Vnímáte, že zavedení standardů kvality vám momentálně usnadňuje práci nebo kord tedy pro Vás, když je máte na starosti, je to pro vás naopak v určitém ohledu komplikace?

**R:** Já bych řekla, že jak v čem. Určitě jako pro mě revize byla hodně náročná a tím, že máme standardy vlastně poměrně rozsáhlé a defacto bych řekla téměř na všechny činnosti tak to určitě na všechny pracovníky klade nároky v tom smyslu, že se s tím musí seznámit, že klienta třeba musí informovat o těch právech, že se musí dělat zápis do databáze podle toho, jak my to máme popsáno. Třeba je to náročné pro sledování nějaké dokumentace, takže to určitě je náročnější se vším se seznámit, všechno dodržovat, vědět kde co najdu atd. Na druhou stranu třeba pro zaučování nových kolegů je to mnohem jednodušší, protože než abychom strávili dva týdny, že mu to jenom říkáme a popisujeme mu to krok za krokem, tak mu to nějak okomentujeme, vysvětlíme a odkážeme ho na ty standardy, kde to je všechno detailně popsáno a on se případně může dotázat na to, co mu třeba není jasný.

**Já:** Takže ve finále pro vás osobně, tím že jste na tom pracovala je to v určitém ohledu komplikace, ale myslíte si, že celkově je to spíš usnadnění práce?

**R:** Určitě, komplikace je to, když se to zavádí a když se to popisuje, než se s tím člověk naučí pracovat, než to třeba vysvětlí pracovníkům, ne těm novým, ti už přicházejí do hotového, ale spíš těm stávajícím, že najednou nemůže do individuálního plánu napsat – plánovali jste? Ano, ale musí to tam napsat nějak srozumitelně podle toho, jak to máme dohodnuté.

**Já:** Máte pocit, že by bylo dobré současné standardy kvality nějakým způsobem upravit? Například něco, co tam podle vás nemá být, nebo naopak co tam chybí, nebo vám ta momentální podoba přijde ideální?

**R:** Tak já určitě beru standardy jako nějaké proces, takže to znamená, že je pořád co zlepšovat a co se týče nějaké změny, tak je určitě potřeba sledovat legislativní úpravy, případně když se změní něco u nás, například že máme poradnu navíc, tak to tam taky zanést, ale to jsou takové drobnosti. Nemyslím si, že by potřebovali revizi, že by se něco úplně škrtno, spíš třeba něco trochu poupravit, aktualizovat a tak dále. No ale určitě potom třeba standard 15, to je zvyšování kvality, tak to je jako oblast, která se může pořád hodně rozvíjet, třeba ty zpětnovazební dotazníky, nebo sledování nějakých našich výsledků, tak to jsme pořád ve fázi, že to monitorujeme, ale úplně nějak systematicky s tím nepracujeme. Takže určitě v tomhle vidím, že by se ten standard mohl rozšířit nebo zlepšit.

**Já:** Měli jste někdy u vás v organizaci nějakou kontrolu? Ve smyslu, že by někdo vyloženě přišel zkontrolovat plnění standardů kvality?

**R:** Tak to jsme neměli, měli jsme různé kontroly například na dotace, ale na standardy ještě nikdo nepřišel.

**Já:** Ale do jiných organizací takové kontroly na plnění standardů kvality chodí, že?

**R:** Ano kontrola z kraje může přijít kdykoliv, může přijít neohlášeně nebo ohlášeně a může vám buď přijít na nějaký částečný rozsah nebo na celou kontrolu, což by byla třeba tří denní kontrola. Což byl pro nás i impuls proč my jsme se rozhodli před těmi šesti lety pro revizi, protože tehdy hodně kontrol chodilo a kontrolovali se vlastně standardy, takže jsme úplně nechtěli z toho vyjít nějak špatně a nedostatečně.

**Já:** Vnímáte, že standardy kvality všeobecně zlepšily kvalitu poskytování služeb od té doby, co prošly revizí?

**R:** Já si myslím, že určitě, stoprocentně. Já jsem taky zastánce standardů, takže když se dobře uchopí a není to jenom nějaká administrativa zatěžující, která je potřeba udělat a která jenom jako obtěžuje, tak si myslím, že je to výborný nástroj na zlepšení defacto všech oblastí v organizaci.

## ABSTRAKT

AUSKÁ, J. Kvalita v sociální práci v kontextu standardů kvality sociálních služeb. České Budějovice 2022. Bakalářská práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra etiky, psychologie a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. N. Emrová.

**Klíčová slova:** Sociální práce, sociální služby, kvalita v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb.

Předmětem této práce je kvalita v sociální práci v kontextu standardů kvality sociálních služeb. Teoretická část specifikuje základní pojmy jako je sociální práce, sociální služby či kvalita v sociální práci. Dále popisuje jednotlivé standardy kvality sociálních služeb a jejich význam. Tato práce obsahuje kvalitativní výzkum, který byl zrealizován prostřednictvím rozhovorů se třemi pracovníci krizového centra THEiA o.p.s. Pomocí těchto rozhovorů zkoumám vliv standardů kvality na práci a každodenní činnost pracovníků dané organizace a vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

## ABSTRACT

### **Quality in social work in the context of quality standards of social services**

**Key words:** Social work, social services, quality in social services, standards of social services.

The subject of this work is quality in social work in the context of quality standards of social services. The theoretical part specifies basic concepts such as social work, social services or quality in social work. It also describes the individual quality standards of social services and their importance. This work contains qualitative research, which was carried out through interviews with three employees of the crisis center THEiA o.p.s. Using these interviews, I examine the impact of quality standards on the work and daily activities of employees of the organization and the impact on the quality of services provided.