

**Univerzita Palackého v Olomouci
Cyrilometodějská teologická fakulta**

Katedra křesťanské sociální práce

Mezinárodní sociální humanitární práce

Monika Jurníková

Vliv inspekce na kvalitu sociálních služeb

Bakalářská práce

vedoucí práce: Mgr. Martin Bednář, Ph.D.

2014

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 25. 3. 2014

.....

Monika Jurníková

Velice děkuji panu Mgr. Martinu Bednáři, Ph.D., vedoucímu mojí bakalářské práce, za odborné vedení, cenné rady a připomínky. Poděkování patří také mým nejbližším, kteří mě při psaní práce podporovali.

Obsah

Úvod	7
I. TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE.....	9
1 Sociální služby v České republice	9
1.1 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb	9
1.2 Typologie sociálních služeb	10
1.2.1 Základní druhy sociálních služeb	10
1.2.2 Formy poskytování sociálních služeb	11
1.2.3 Typy sociálních služeb	11
1.3 Vlastnosti sociálních služeb.....	12
2 Kvalita a kvalitní péče	13
2.1 Kvalita v sociálních službách	13
2.2 Standardizace kvality v sociálních službách	14
2.3 Argumenty pro a proti zavádění kvalitativních systémů v sociální oblasti.....	15
3 Standardy kvality sociálních služeb České republiky	17
3.1 Základní charakteristika standardů	17
3.2 Využití standardů.....	18
3.3 Dělení standardů kvality sociálních služeb	19
4 Inspekce poskytování sociálních služeb	21
4.1 Předmět inspekce	21
4.2 Typy inspekcí	22
4.2.1 Základní inspekce	22
4.2.2 Hlubková inspekce	23
4.2.3 Následná inspekce	23
4.3 Personální zajištění inspekcí.....	23
4.3.1 Inspekční tým a jeho členové	23

4.3.2 Odborná způsobilost inspektorů	24
4.4 Plánování inspekci	24
4.4.1 Dlouhodobý plán inspekci	25
4.4.2 Pololetní plán inspekci	25
4.5 Průběh inspekci	25
4.6 Ukončení inspekce	26
4.7 Doporučení k inspekci kvality	26
4.8 Vnímání inspekce ze strany poskytovatelů	27
4.9 Shrnutí	27
II. VÝZKUMNÁ ČÁST PRÁCE	29
5 Empirický výzkum	29
5.1 Metodologie výzkumu	29
5.2 Cíl výzkumu a výzkumná otázka	29
5.3 Metoda výzkumu	29
5.4 Výzkumný soubor	32
5.5 Realizace výzkumu	32
5.6 Zpracování získaných dat	34
5.7 Etika výzkumu	34
5.8 Reflexe úvodního vstupu do terénu	35
5.9 Interpretace výsledků výzkumu	36
5.9.1 Kvalita sociálních služeb	36
5.9.2 Je inspekce významná?	37
5.9.3 Efekt inspekce na sociální služby a poskytovatele	39
5.9.4 Vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele	42
5.9.5 Oblasti vlivu a změn	46
5.9.6 Motivovanost služeb a poskytovatelů díky inspekci	47
5.9.7 Důsledky inspekce	48

5.9.8 Doporučení pro inspekci.....	49
6 Diskuse	51
6.1 Odpověď na hlavní cíl výzkumu	51
6.2 Silné a slabé stránky výzkumu	53
6.3 Náměty pro další bádání	53
Závěr.....	54
Seznam použitých zkratk	56
Seznam literatury	57
Seznam příloh.....	60
Příloha 1: Otázky použité v rozhovorech	61
Příloha 2: Rozhovor č. 1	63
Příloha 3: Rozhovor č. 4.....	73
Příloha 4: Respondentky.....	78

Úvod

Inspekci poskytování sociálních služeb dle zákona o sociálních službách rozumíme kontrolu úrovně poskytování sociálních služeb. Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena právními předpisy a právními normami, především: zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Kvalitu v sociálních službách ověřuje inspekce pomocí standardů kvality sociálních služeb (Zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, § 99).

Inspekce bývá často vnímána jen jako nástroj kontroly, vnímání poskytovatelů je zúženo pouze na kontrolní prvek. Dalším hlediskem inspekce je i možnost zlepšení poskytované služby či její zkvalitnění díky postřehům, poznámkám a doporučením inspekce. Proto, jsem si pro moji bakalářskou práci vybrala téma vliv inspekce na kvalitu sociálních služeb. Tato práce má poskytnout, jak teoretickou základnu týkající se inspekce a kvality, tak i názory některých poskytovatelů sociálních služeb na vliv inspekce.

Cílem této práce je zjistit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu v sociálních službách. Tento cíl je důležitý, protože díky němu můžeme zjistit, zda inspekce ovlivňuje kvalitu přímo či ne.

Naplněním tohoto cíle se budou zabývat jednotlivé kapitoly jak v teoretické části, tak i v části výzkumné. V teoretické části budou objasněny pojmy týkající se kvality a inspekce v sociálních službách, jež jsou stěžejní pro celou práci. Dále se kapitoly budou věnovat pojmu „kvalita“, standardům kvality, kvalitě sociálních služeb a její kontrole inspekci. Následovat bude výzkumná část práce, kde nejdříve popíše metodologickou část výzkumu, cíl výzkumu a výzkumnou otázku. Následně budu interpretovat rozhovory s vybranými poskytovateli sociálních služeb. Závěr bakalářské práce bude věnován závěrům, ke kterým jsem došla v průběhu psaní této práce a díky rozhovorům s jednotlivými poskytovateli sociálních služeb.

Tato bakalářská práce bude čerpat z dostupné literatury v tištěné i v elektronické podobě. Významným zdrojem informací bude především zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Téma mé bakalářské práce jsem si vybrala, jelikož mě osobně zajímá, jak velký vliv má inspekce na kvalitu sociálních služeb. Mnoho poskytovatelů sociálních služeb vidí v inspekci pouze kontrolu, bojí se jí a mají z ní strach, z toho, že odhalí jejich slabé stránky a nedostatky. Pro mnohé z nich je to jen zbytečné obtěžování, byrokracie a formalismus. Je to tedy jen zbytečné obtěžování nebo je to prvek kvality?

Myslím si, že pro mnohé služby to může být impuls pro změnu k lepšímu, neměli bychom inspekci vnímat negativně, ale využít této možnosti a pracovat s jejich doporučeními, tak aby naše služby byly co nejkvalitnější.

Dále mě k výběru tohoto tématu vedlo to, že inspekce v sociálních službách a kvalita sociálních služeb je ve veřejném diskursu velmi diskutovaná. A to tak, že je na ni pohlíženo především kriticky, jak už jsem zmínila výše.

I. TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

1 Sociální služby v České republice

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (§ 3) se sociálními službami rozumí **činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.**

Tento zákon legislativně ukotvuje předpoklady a také i určitým způsobem metody a formy sociální práce (Rychlík, 2010, s. 62).

Sociální služby jsou poskytovány lidem, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci (situace, které vedou k nemožnosti sociálního začlenění či k sociálnímu vyloučení, např. z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, sociálně znevýhodňujícího prostředí, atd.).

Sociální služby také umožňují vést běžný způsob života s přihlédnutím k zachování lidské důstojnosti osob. Poskytovaná pomoc v rámci sociálních služeb musí vycházet i z individuálně určených potřeb klientů, musí je vést k samostatnosti a motivovat je k aktivním činnostem.

Sociální služby musí reagovat na měnící se potřeby a nároky klientů i možnosti poskytovatelů. Najít potřebnou rovnováhu zpravidla znamená řadu expertních jednání (MPSV, 2013, [on-line]).

Sociální služby jsou poskytovány bez úhrady nákladů, za částečnou nebo úplnou úhradu nákladů (Janoušková, 2007, s. 33).

1.1 Zřizovatelé, poskytovatelé a uživatelé sociálních služeb

Poskytovatelem sociální služby může být právnická nebo fyzická osoba, která má k poskytování této činnosti vydané oprávnění dle zákona o sociálních službách.

Za poskytovatele se nepovažují rodinní příslušníci nebo jiní, kteří o blízkého člověka pečují v jeho domácím prostředí (Zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, § 6).

Stejně tak se nepovažuje za sociální službu činnost, kterou poskytuje subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb, např. soukromá úklidová firma nebo ubytovna (Smékalová, 2011, s. 17).

Uživatelé sociální služby je ten, kdo danou službu využívá. Dá se říci, že to může být kdokoliv, kdo uzavře smlouvu s poskytovatelem sociální služby. V literatuře se můžeme setkat i s jinými pojmy než je uživatel. Můžeme se setkat s pojmy, jako je klient, příjemce služby či zákazník.

Výraz zákazník je podle Matouška (2007, s. 14) používán v případech, kdy se chce zdůraznit jeho role jakožto partnera poskytovatele, který je schopný podílet se na definování kontraktu o službě.

Zřizovateli zařízení poskytující sociální služby mohou být v ČR obce, kraje a Ministerstvo práce sociálních věcí. Dalšími subjekty, které mohou poskytovat sociální služby, jsou nestátní neziskové organizace, např. církevní právnické osoby nebo také jednotlivci.

1.2 Typologie sociálních služeb

Typologie sociálních služeb byla přijata v rámci zákona č. 108/2006, o sociálních službách, který rozlišuje druhy, formy a typy sociálních služeb.

1.2.1 Základní druhy sociálních služeb

Zákon o sociálních službách (§ 32) rozlišuje tyto základní druhy sociálních služeb:

- 1. Služby sociální péče:** zajištění fyzické a psychické soběstačnosti osobám se stabilizovaným zdravotním stavem. Cílem služeb sociální péče je zapojit se v co největší míře do běžného života.
- 2. Služby sociální prevence:** zaměřují se na jevy a situace, které mohou vést k sociálnímu vyloučení osob, které nejsou zapříčiněny neschopností pečovat o sebe z důvodu věku či zdravotního stavu. Týkají se oblasti tzv. „sociálně negativních jevů“ – např. kriminalita, bezdomovectví, zneužívání návykových látek, krize v rodině. Cílem těchto služeb je překonání nepříznivé situace a ochrana společnosti před vznikem a šířením nežádoucích jevů.
- 3. Sociální poradenství:** poskytování potřebných informací osobám v nepříznivé sociální situaci. Zahrnuje poradenství základní, které jsou povinni poskytnout všichni poskytovatelé sociálních služeb a odborné, zabezpečující pomoc ve specializovaných poradnách, které se profilují podle sociálního jevu (např. bezdomovectví) či cílové skupiny (např. občané propuštěni z výkonu trestu).

Cílem služeb sociálního poradenství je poskytnutí informací, které mají přispět ke zlepšení nepříznivé životní situace daného klienta.

1.2.2 Formy poskytování sociálních služeb

Zákon o sociálních službách (§ 33) uvádí tři hlavní formy poskytování sociálních služeb, kterými jsou:

- **Pobytové služby:** jak už napovídá název, jde o služby, které se pojí s ubytováním klienta v sociálních službách, např. domovy pro seniory.
- **Ambulantní služby:** u těchto služeb klient dle domluvy dochází do organizace, kde se mu poskytnou dané služby, např. středisko rané péče¹.
- **Terénní služby:** jde o služby poskytované v přirozeném prostředí člověka, např. osobní asistence.

Tyto formy služeb nejsou od sebe striktně odděleny, v mnoha případech a v mnoha organizacích jsou kombinovány tak, aby v co nejvyšší míře pomohli klientům a byly co nejefektivnější.

1.2.3 Typy sociálních služeb

Jestliže je k poskytování služby potřebný prostor určený uživatelům, vznikají tzv. zařízení sociálních služeb. V těchto zařízeních jsou poskytovány jednotlivé typy sociálních služeb.

V našem zákoně o sociálních službách jsou jednotlivé sociální služby definovány cílovou skupinou a výčtem tzv. základních činností. Cílové skupiny nejsou vymezeny podle diagnózy, jak tomu bylo dříve, ale vycházejí z charakteristiky nepříznivé sociální situace. To umožňuje zaměřit se na individuální řešení, nikoli na jednotlivou skupinu se stejným charakteristickým znakem.

¹ Středisko rané péče je často službou jak ambulantní tak i terénní. Klienti dochází jak do organizace, např. na vyšetření, tak sociální pracovník či pracovníce dojíždí ke klientovi domů, kde je mu poskytnuta služba v jeho přirozeném prostředí.

V rámci sociálního poradenství existují občanské poradny, manželské a rodinné poradny, poradny pro seniory, poradny pro seniory a další.

Mezi služby sociální péče patří: osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, centra denních služeb, domovy pro seniory a jiné.

Mezi služby sociální prevence můžeme zařadit: raná péče, telefonická krizová pomoc, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně terapeutické dílny, sociální rehabilitace a další (Zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, § 37 – § 70).

1.3 Vlastnosti sociálních služeb

Jaké by sociální služby měly být, bylo dlouhodobě předmětem diskusí odborníků zaměřujících se na různé cílové skupiny i expertů vytvářejících nový zákon o sociálních službách.

Pro sociální služby a jejich fungování jsou důležité vlastnosti, které lze shrnout do několika bodů:

- kvalita, odbornost, efektivnost
- dostupnost
- diskrétnost, bezpečí
- individualizace
- respektování a ochrana práv uživatelů (Smékalová, 2011, s. 20).

Aby bylo možné posoudit, jestli organizace tyto vlastnosti má, byly vytvořeny Standardy kvality sociálních služeb, kterým se věnuji v kapitole č. 3.

2 Kvalita a kvalitní péče

Pojem kvalita pochází z latinského slova „qualis“ což znamená jaký, jaké povahy. Odtud také jakost, která ovšem není zcela totožná s kvalitou.

Definicí kvality je celá řada², proto uvedu jen některé z nich. Například jednu z nich nám může poskytnout slovník spisovné češtiny (2012), který říká, že kvalita je „souhrn vlastností, jimiž se určitý jev nebo věc jako celek odlišuje od jiného“.

Oproti první definici je definice Evropské charty kvality (dle Bednář, 2012, s. 35) rozsáhlejší, odlišná a definuje ji poněkud jinak: „Kvalita je cílem snažení po dokonalosti, je metodou a způsobem podpory aktivní účasti pracovníků založená na angažovanosti a odpovědnosti každého jednotlivce“. Tato definice poukazuje i na to, že se kvalita týká všech pracovníků a zaměstnanců organizace.

Dle slovníku sociální práce se kvalitou péče rozumí souhrnný ukazatel charakterizující sociální služby. Kvalitní péče je taková, která je dostupná komukoli a kdykoli, je co nejméně vázaná na cenu, je natolik pružná, že dokáže reagovat na měnící se klientovy potřeby, je průběžně hodnocená někým jiným než tím, kdo ji klientovi přímo poskytuje, a pokud je zjištěna nežádoucí odchylka od standardu, je ve způsobu jejího poskytování iniciována změna (Matoušek, 2008, s. 92).

Podle Matouška se kvalitní péče pozná tak, že počítá s tím, že nechce „finální produkt“, ale průběžnou pomoc při řešení daného problému a taky tím, že musí být vysoce individualizovaná.

2.1 Kvalita v sociálních službách

Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (Zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, § 2).

Mnoho klientů očekává od kvalitních služeb dobré služby, jestliže jsou tedy dobré, znamená to pro ně, že jsou i kvalitní. Kvalita služby a celkové hodnocení uživateli se pojí i s tím, jak s nimi pracovníci komunikují, zda jsou věrohodní a zda

² Definic je mnoho, protože je po celém světě různý systém v hodnocení kvality.

dodržují mlčenlivost. Důležitou roli taky hraje dostupnost služby a osobnost sociálního pracovníka.

V sociálních službách je i uživatel, tím, kdo určuje kvalitu v dané službě. Není to pouze zadavatel sociálních služeb či sociální pracovníci, ale je to i uživatel.

Systém kvality vyjadřuje vnitřně provázané pojetí jednotlivých prvků tvořících kvalitu, které má pomáhat organizacím naplňovat žádoucí kvalitativní cíle jejich poslání. Systém kvality zahrnuje celý proces tvorby postupů, sběru informací, stanovení standardů a hodnocení výsledků. Cílem systému kvality je zlepšování kvality péče podle potřeb klientů a taktéž omezení chyb, nežádoucích výsledků, nevyužitého času a zvýšených nákladů za špatnou kvalitu služeb (Gladkij, 2003).

Dle Deminga mezi základní postupy zlepšování kvality patří:

- definice cílů kvality
- dokumentace údajů a informací
- analýza výsledků
- kontinuální sledování a kontrola, zda jsou dosahovány vytýčené cíle
- stálé přizpůsobování cílů a postupů korigujícím opatřením (Gladkij, 2003).

V souvislosti s přijetím Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky zpracovalo standardy kvality sociálních služeb, které jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní. Standardy kvality sociálních služeb definují úroveň kvality, které musí poskytované sociální služby dosahovat. (Kozlová, 2005).

2.2 Standardizace kvality v sociálních službách

V pomáhajících profesích jako je sociální práce či zdravotnictví není jednoduché přesně určit a definovat kritéria pro měření kvality, proto se v této kapitole zabývám standardizací kvality.

Podle Bednáře (2012, s. 37) „**standardem** rozumíme měřítko, normu, obecně uznávaný vzor, přičemž normou je všeobecně uznávané pravidlo, předpis. Standard může být tvořen kritérii, tedy měřítky pro srovnání a hledisky při posuzování“.

V sociálních službách neexistuje žádné objektivní kritérium pro kvalitu, se kterým bychom se mohli identifikovat. Kritéria výkonu v sociální práci je nutné

definovat na dvou úrovních a to po obsahové stránce, co je klientovi nabízeno a podle způsobu provedení. Tato kritéria pro kvalitu musí být vyhodnocena na základě ukazatelů a indikátorů (Šelner, 2004).

Jak píše Hanulíková (2009) jedním z požadavků na ukazatele kvality je požadavek důležitosti³, dále to jsou požadavek na vědeckou správnost⁴, požadavek na užitečnost⁵ a také požadavek na (praktickou) proveditelnost⁶.

2.3 Argumenty pro a proti zavádění kvalitativních systémů v sociální oblasti

Kvalita v sociální oblasti je velmi důležitá a existuje mnoho důvodů, proč se kvalitou zabývat a klást na ni důraz. Nejen že je důležitý systém řízení kvality, ale stejně tak je důležité i hodnocení kvality, které je součástí systému sociálních služeb.

Tento systém je tvořen čtyřmi pilíři, kterými jsou:

1. Pravidla pro poskytování sociálních služeb, principy poskytování sociálních služeb a jejich sdílení poskytovateli, uživateli a zadavateli. Tato pravidla a principy jsou definovány ve **standardech kvality sociálních služeb**.
2. Systém kontroly a rozvoje kvality. Jde o vyhodnocování kvality služeb, o zjišťování, zda služby odpovídají na potřeby a osobní cíle uživatelů, zda napomáhají sociálnímu začlenění. To je systém **inspekce**, systém **oprávnění** poskytovat sociální služby. Důležitá je dovednost sebehodnocení, zpětná vazba od uživatelů, jejich zapojování do systémů kontroly kvality a rozvoje kvality.
3. Stanovení podmínek pro „běžné fungování sociálních služeb“. Legislativní ukotvení principů a cílů sociálních služeb, různorodost jejich druhů a metod

³ Jde o to, že by ukazatel měl být zaměřen na oblast, která je z hlediska formulování sociální politiky nějakým způsobem důležitá (Hanulíková, 2009).

⁴Tento požadavek zahrnuje validitu datových zdrojů a validitu ukazatele, dále pak statistickou přesnost a statistické aspekty ukazatele (Hanulíková, 2009).

⁵ Užitečnost je obvykle spatřována v tom, že používání ukazatele vede k vyšší kvalitě péče (Hanulíková, 2009).

⁶ Do tohoto požadavku spadají praktické aspekty sběru a zpracování dat, jako například kontrola, dostupnost a sběr dat, náročnost zpracování, atd. (Hanulíková, 2009).

pomoci. Vytvoření odpovídajícího a stabilního finančního prostředí pro sociální služby, vymezení finančních prostředků a finančních toků. Vytvoření příležitostí pro profesionální rozvoj pracovníků, rozšíření jejich znalostí a dovedností v oblasti sociálních služeb a vymezení nezbytné úrovně jejich profesionality. To je systém **financování a celoživotního vzdělávání** v sociálních službách.

4. Zajištění dostupnosti sociálních služeb pro ty, kteří služby nezbytně potřebují. Vyjednávání o místní či regionální síti služeb. Vyhledání cest, jakými se k pomoci dostanou lidé v nepříznivé sociální situaci. K tomu slouží **komunitní plánování**, to je **doručování** sociální služby (Bednář, 2012, s. 39).

Tyto čtyři pilíře jsou důležité a nezbytné pro fungování celého systému a také spolu úzce souvisejí. Hodnocení kvality služeb je tedy nedílnou součástí všech sociálních služeb.

Existují také důvody pro a proti zavádění kvalitativních systémů do managementu a každodenního fungování organizací sociálních služeb, proto některé z nich uvádím.

Argumenty podporující zavádění kvality v sociální sféře:

- kvalitativní management přináší transparentci
- kvalitativní management poskytuje personálu záruku a zpětnou vazbu
- kvalitativní management legitimuje nároky na finanční zabezpečení služeb
- kvalitativní management ve svém důsledku zlepšuje situaci klientů (Bednář, 2012, s. 39).

Obavy související se zaváděním kvalitativního managementu v sociální sféře:

- kvalitativní management podporuje byrokracii
- kvalitativní management je drahý
- kvalitativní management omezuje kreativitu a volnost v pracovních procesech
- neexistuje standardizovatelný klient (Bednář, 2012, s. 39).

3 Standardy kvality sociálních služeb České republiky

V posledních letech dochází v oblasti sociálních služeb k významným změnám, ať už v přístupu ke klientům, tak i k používání metod sociální práce. Dříve totiž neexistovaly motivační mechanismy a poskytovatelé sociálních služeb nebyli pokutováni za nekvalitní a špatné služby. V dnešní době se ale Ministerstvo práce a sociálních věcí, dále „MPSV“ snaží postupně zkvalitňovat a zefektivňovat sociální služby.

Jedna z výrazných změn nastala v roce 2002, tato změna se týkala vydání Standardů kvality sociálních služeb, které vydalo MPSV. Na vytvoření Standardů se podíleli jak poskytovatelé sociálních služeb, tak i uživatelé.

Standardy kvality naší země byly v průběhu přípravy porovnávány (a doplňovány) se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí, zejména Velké Británie. Byly vytvořeny v průběhu let 2000 – 2002, v první verzi jich bylo 17 a od 1. ledna 2007 existuje 15 standardů rozčleněných do 48 kritérií (Bednář, 2012, s. 55).

Výsledné znění standardů kvality sociálních služeb ovlivnily tři oblasti zdrojů:

- politické a společenské zadání formulované zejména v důvodových zprávách k zákonu o sociálních službách, Bílé knize, programových prohlášeních vlády a explicitně v zákonu č. 108/2006 Sb., v platném znění
- dobrá praxe
- obecné modely hodnocení a řízení kvality (Bednář, 2007, s. 59).

Ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, jsou uvedené Standardy kvality sociálních služeb.

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (Králová, Rátová, 2008).

3.1 Základní charakteristika standardů

Standardy kvality sociálních služeb popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či

vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby (Kol. autorů, 2002 s. 4).

Standardy kvality platí pro všechny typy a druhy služeb, z toho důvodu jsou formulovány obecně.

Řadu pravidel si v souladu s principy obsaženými ve standardech musí definovat poskytovatelé sami (poslání, cíle, stížnostní postupy, pravidla pro individuální plánování služeb apod.). Právě proto je velmi důležité, aby poskytovatelé jejich znění rozuměli, chápali souvislosti a také věděli, proč je po nich to nebo ono vyžadováno (Bednář, 2007, s. 60).

Standardy kvality nastolují otevřené otázky, které se týkají kvalifikace personálu, využití supervize, uplatňování práv klientů, podmínek výkonu práce s klientem a mnohé jiné (Musil, 2004, s. 54).

Hlavním posláním sociálních služeb je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí.

MPSV se snažilo vytvořit takový soubor kritérií, s jejichž pomoci bude možno poznat, zda služby podporují osobní růst a nezávislost uživatele (Kol. autorů, 2002 s. 4).

3.2 Využití standardů

Dle Musila (2004, s. 54) jsou standardy užitečné, jak pro poskytovatele sociálních služeb, tak i pro uživatele těchto služeb. Pokud pracovníci chtějí sami od sebe zdokonalovat sociální služby, mohou ve standardech kvality najít inspiraci pro své vlastní úvahy a svá vlastní rozhodnutí. Srovnání praxe vlastní organizace s požadavky Standardů kvality může každého, kdo hledá, upozornit na nové možnosti a nová řešení.

Dalším využitím standardů může být i to, že lze porovnávat efektivitu jednotlivých druhů a typů sociálních služeb, které pomáhají lidem řešit stejný či podobný typ nepříznivé sociální situace, i efektivitu různých typů zařízení, která poskytují stejný druh služby (Kol. autorů, 2002 s. 5).

3.3 Dělení standardů kvality sociálních služeb

Standardy jsou pro lepší orientaci číslovány. Jak už jsem zmínila výše je jich 15 a jsou rozděleny do 3 základních částí/oblastí hodnocení: procedurální oblast, personální oblast a provozní oblast.

Procedurální standardy (nově jsou označovány jako procesní) jsou nejdůležitější, protože se dotýkají samé podstaty poskytování sociální služby. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Definiují, jaké jsou cíle a postupy poskytování služeb, stanovují pravidla na ochranu práv uživatelů sociálních služeb, určují, jakým způsobem se má jednat se zájemcem o službu, jakým způsobem uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb, jak individuálně plánovat průběh poskytované služby, jak vést dokumentaci, informovat o možnosti podání stížnosti a spolupracovat s jinými službami, organizacemi a rodinou.

Procedurální standardy (procesní):

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost na další dostupné zdroje

Personální standardy se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy nebo vyřazení zmetků. Nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají (Kol. autorů, 2002, s. 6).

Matoušek (2007, s. 128) ve své knize Sociální služby popisuje, že personální standardy definují, jak má být sociální služba zabezpečena personálně a organizačně a jak se mají pracovníci dál profesně vzdělávat.

Personální standardy:

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

V **provozních standardech** je upraveno, jak má být sociální služba místně a časově dostupná, v jakém prostředí a podmínkách je poskytována, jak poskytovatel o poskytovaných službách informuje veřejnost, jak má mít zpracovány nouzové a havarijní situace a jak by měl zajišťovat a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb.

Provozní standardy:

11. Místní a časová dostupnost služby
12. Informovanost o službě
13. Prostorové a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby

Jednotlivé standardy jsou provázané, vzájemně spolu souvisejí. Každý standard je rozpracován do kritérií, jež jsou měřitelná.

4 Inspekce poskytování sociálních služeb

Inspekci poskytování sociálních služeb dle zákona o sociálních službách rozumíme kontrolu úrovně poskytování sociálních služeb. Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena právními předpisy a právními normami jako jsou: zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, také zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Inspekce poskytování sociálních služeb je dále upravena Etickým kodexem inspektorů sociálních služeb a metodickými pokyny Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV).

Inspekce poskytování sociálních služeb je základním nástrojem, kterým se zajišťuje úroveň sociálních služeb a klade se při ní důraz na ochranu práv klienta.

Cílem inspekce je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociálních služeb, ukládat nápravná opatření a následně dohlížet na jejich plnění (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 6).

Inspekce bývá poskytovateli často vnímána jako dozor, nástroj kontroly a následné represe, jejich vnímání je zúženo pouze na kontrolní a ověřovací prvek. Druhým aspektem inspekce je i možnost poskytovanou službu zlepšit a zkvalitnit na základě postřehů a doporučení. Bylo by proto škoda vnímat inspekci sociální služby pouze jako nástroj kontroly či dozor a nevidět v ní možnosti a ovlivnění, které by vedlo ke zkvalitnění služby (Čámský a kol., 2008, s. 38).

Měřítkem pro zjišťování kvality jsou standardy kvality poskytovaných služeb, jež jsou uvedené v příloze č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb. (Čámský a kol., 2008, s. 38).

4.1 Předmět inspekce

Předmět inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je stanoven v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Předmět inspekce může být zúžen, nikoli však rozšířen nad rámec stanovený zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon stanovuje, že předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je:

- a) plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89,
- b) kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Při plnění povinnosti poskytovatelů sociálních služeb podle § 88 písm. i) je předmětem inspekce také posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2, a zda je výše úhrady sjednána v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 (Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v platném znění).

Inspekci provádí krajská pobočka Úřadu práce České republiky.

4.2 Typy inspekcí

Od roku 2012, kdy byla vydaná nová Metodika inspekci poskytování sociálních služeb, rozlišujeme 3 nové typy inspekce. Základním typem inspekce je inspekce se zúženým rozsahem předmětu kontroly. V případě, že budou u tohoto typu inspekce zjištěna jakákoliv závažná pochybení poskytovatele sociální služby, bude u něj následně provedena hloubková inspekce v plném rozsahu předmětu kontroly. Třetím typem inspekce je inspekce následná. Ta slouží jako kontrola plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 6 – 8).

Zároveň se zavádí postup zpracování rizik poskytované sociální služby, jehož smyslem je na základě zjištění z provedené inspekce, včetně plnění nápravných opatření poskytovatelem, identifikovat riziková místa v poskytování sociální služby, a výstupy následně zohlednit při plánování dalších inspekci u daného poskytovatele služby (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 6).

4.2.1 Základní inspekce

Jde o základní typ inspekce, kdy se předmět kontroly provádí v zúženém rozsahu. O rozsahu předmětu kontroly je poskytovatel informován v průběhu místního šetření⁷. Tento typ inspekce je zaměřený na identifikování nejzávažnějších nedostatků v poskytování sociální služby. V případě zjištění nedostatků při inspekci mohou být poskytovateli kontrolované služby uložena opatření k odstranění těchto nedostatků a případně bude naplánována hloubková inspekce (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 6 – 7).

⁷ Místní šetření u základní inspekce trvá po dobu 1 až 2 dní, záleží na rozsahu kontroly (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 7).

4.2.2 Hlubková inspekce

Provádí se v plném rozsahu předmětu kontroly. Je realizována v případech, kdy jsou během základní inspekce zjištěny závažné nedostatky v poskytování sociální služby a poté je třeba provést komplexní kontrolu dané sociální služby. Místní šetření⁸ u hlubkové inspekce je delší oproti základní inspekci (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 7).

4.2.3 Následná inspekce

Jde o kontrolu plnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při základní nebo hlubkové inspekci. Následná inspekce je realizována buďto místním šetřením u poskytovatele dané služby nebo kontrolou písemné dokumentace poskytovatele. Jedná se o případy, kdy uložená opatření spočívala jen v odstranění nedostatků, které byly v jeho písemné dokumentaci. Výsledkem této inspekce je to, zda poskytovatel splnil nebo nesplnil uložená opatření. Doba místního šetření je jako u základní inspekce, tedy 1 až 2 dny (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 8).

4.3 Personální zajištění inspekci

Tato kapitola obsahuje popis inspekčního týmu, popis členů inspekčního týmu a také odbornou způsobilost inspektorů, která je podstatnou při vykonávání práce inspektora.

4.3.1 Inspekční tým a jeho členové

V Zákoně o sociálních službách (§ 98) je uvedeno, že inspekci v každém jednotlivém případě provádí inspekční tým, který tvoří nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v ostatních případech.

Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem státu⁹ zařazeným k výkonu práce v krajské pobočce Úřadu práce (KRP ÚP). Kraj může do inspekčního

⁸ U hlubkové inspekce trvá místní šetření 2 až 4 dny.

⁹ Zpravidla jde o vedoucího inspekčního týmu.

týmu vyslat svého zaměstnance; krajská pobočka Úřadu práce zařadí tohoto zaměstnance do inspekčního týmu.

Dále členy inspekčního týmu mohou být:

- další zaměstnanci krajské pobočky Úřadu práce
- zaměstnanci kraje
- přizvaní specializovaní odborníci, je-li to v zájmu odborného posouzení věci (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 9).

4.3.2 Odborná způsobilost inspektorů

Kolektiv autorů MPSV (2012, s. 9 – 10) uvádí, že se doporučuje, aby inspektor splňoval dané kvalifikační a odborné předpoklady, kterými jsou vysokoškolské vzdělání¹⁰ v humanitním oboru sociálního zaměření¹¹.

Inspektor by měl mít minimálně 5 let praxe v oblasti poskytování sociálních služeb a/nebo minimálně 3 roky praxe ve veřejné správě¹². Také musí absolvovat odborné specializační kurzy, znát právní předpisy a standardy kvality sociálních služeb. V neposlední řadě by měl inspektor mít vhodné osobnostní předpoklady¹³, které jsou nezbytné pro výkon práce inspektora.

4.4 Plánování inspekcí

Při plánování inspekcí rozlišujeme mezi dvěma typy plánu inspekcí. Jedním z nich je dlouhodobý plán a druhým je pololetní plán inspekcí.

¹⁰ Jak píše kolektiv autorů MPSV (2012, s. 9 – 10) minimálně titul Bc.

¹¹ V oboru sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální patologie nebo sociální psychologie (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 10).

¹² Tamtéž. Výhodou je práce v oblasti sociálních služeb.

¹³ Tamtéž. Např. zodpovědnost, komunikační dovednosti, schopnost vedení skupiny, schopnost týmové práce a další.

4.4.1 Dlouhodobý plán inspekci

Jde o plán zpracováváný krajskými pobočkami Úřadu práce na období 5 let. Cílem je, aby v průběhu této doby byla provedena inspekce u všech poskytovatelů sociálních služeb náležejících do působnosti příslušných krajských poboček ÚP.

Vychází se z údajů získaných zmapováním poskytovatelů sociálních služeb ve své působnosti a z přehledu již zrealizovaných inspekci včetně typu inspekce. Pro tvorbu plánu jsou využívány také stížnosti a podněty ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Výsledkem je přehled jednotlivých druhů sociálních služeb, které v průběhu stanoveného období projdou inspekci. Nedílnou součástí je identifikace rizik, která mohou ovlivnit realizaci plánovaných inspekci, a způsob jejich řešení (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 14).

4.4.2 Pololetní plán inspekci

Při tvorbě tohoto plánu se vychází z připraveného dlouhodobého plánu. Obsahem je přehled jednotlivých druhů sociálních služeb u konkrétních poskytovatelů služeb, které v daném období projdou inspekci. Inspektoři musí při sestavování pololetního plánu zohlednit skutečnost, že vedle základních inspekci, mohou probíhat i inspekce hloubkové a také následné.

Přehled poskytovatelů zahrnutých do pololetního plánu inspekci je zveřejňován na webových stránkách ÚP ČR, a to vždy nejpozději k prvnímu dni v pololetí, na které je plán inspekci vytvořen (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 14 – 15).

4.5 Průběh inspekci

Průběh inspekce poskytování sociálních služeb je upraven ustanoveními § 98 Zákona o sociálních službách a § 38 prováděcí vyhlášky k tomuto zákonu. Inspekci v místě poskytování sociální služby předchází fáze inspekce zahrnující přípravu na místní šetření. Jde o činnosti, jako jsou například sestavení inspekčního týmu, stanovení termínu inspekce, zpracování harmonogramu inspekce a zajištění potřebného vybavení.

Poté nastává samotná inspekce, kdy je provedena prohlídka zařízení, jsou vedeny rozhovory s klienty daného zařízení, také studium dokumentace daného zařízení, osobní dokumentace klientů a hodnocení plnění standardů kvality.

V závěru inspekce je předána Inspekční zpráva a poskytovatel služby je seznámen s výsledkem inspekce poskytování sociálních služeb.

4.6 Ukončení inspekce

Po ukončení místního šetření u poskytovatele sociální služby vyčká kontrolní orgán lhůty stanovené pro podání písemných a zdůvodněných námitek proti výsledku inspekce. Lhůta pěti dnů ode dne seznámení poskytovatele s Inspekční zprávou se řídí ustanovením § 17 Zákonem o státní kontrole. Kontrolní orgán může navrhnout lhůtu jinou (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 27).

4.7 Doporučení k inspekci kvality

Inspekce je jedním z nástrojů sociální politiky MPSV ČR v oblasti sociálních služeb. Podstatou inspekce je však také kontrola v širším významu, což znamená zejména podporu dobré praxe a motivaci poskytovatelů k žádoucím změnám. Poskytovatelé bohužel vnímají inspekce kvality jako své ohrožení a kontrolu. Leckdy hledají možnosti jak formálně-administrativně zpochybnit závěry inspekce a nevnímají závěry inspekce kvality jako významnou možnost poskytovanou službu skutečně zlepšit a zkvalitnit. Tím, že poskytovatel zvládne proces inspekce kvality, tak osvědčuje svou konkurenceschopnost v dynamicky se rozvíjejících podmínkách české sociální služby. Poskytovatel získává jasný a zřetelný nástroj ke svému dalšímu postupu ve zkvalitňování poskytované sociální služby. Není tedy třeba nahlížet na inspekci pouze jako na hrozbu, ale spíše jako příležitost a možnost k dalšímu zlepšování v oblasti poskytovaných sociálních služeb (Čámský a kol., 2008, s. 41).

4.8 Vnímání inspekce ze strany poskytovatelů

Jak už jsem zmínila v předchozí kapitole, poskytovatelé bohužel vnímají inspekci kvality jako své ohrožení. Často mají termín „inspekce“ spojený s negativními výrazy jako jsou byrokracie, formalismus či zbytečné zatěžování.

Redakce časopisu *Rezidenční péče* se také o tuto problematiku zajímala a udělala malý výzkum, kdy rozeslala devatenácti poskytovatelům sociálních služeb, u nichž proběhla inspekce, krátký dotazník (Kaplanová, Hanzl, 2008, s. 6).

Jedna z otázek v dotazníku byla: Jak hodnotí průběh inspekce?. Na tuto otázku odpovědělo 9 poskytovatelů negativně, 4 kladně, 4 neutrálně a zbylí 2 poskytovatelé uvedli, že plánovaná inspekce ani neproběhla. Další otázka se týkala dokumentace, se kterou je inspekce taky velmi často spojována. Otázka zněla: Myslíte si, že množství dokumentů souvisejících s inspekcí je přiměřené?. Na tuto otázku odpovědělo 9 poskytovatelů tak, že by se jejich množství dalo snížit, dalších 6 odpovědělo, že je to zbytečné papírování a poslední 2 si myslí, že množství dokumentů je přiměřené současnému pojetí standardů (Kaplanová, Hanzl, 2008, s. 6).

Jak píše Kaplanová a Hanzl (2008, s. 7) inspekce kvality jsou poskytovateli vnímány a spojovány s nadměrným papírováním, mnohdy je realizují lidé, kteří jsou nekvalifikovaní a kteří neznají realitu sociálních služeb.

V mém výzkumu se tedy zabývám tím, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu sociálních služeb. Je tedy inspekce jen kontrolou a „strašákem“ pro poskytovatele? Nebo v ní poskytovatelé vidí impuls ke zkvalitnění jejich služby? Ovlivňuje tedy inspekce kvalitu sociálních služeb?

4.9 Shrnutí

Inspekce poskytování sociálních služeb je základním nástrojem, kterým se zajišťuje úroveň sociálních služeb, řídí se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podrobněji se řídí metodikou.

Jejími cíli je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociálních služeb, ukládat nápravná opatření a následně dohlížet na jejich plnění (Kol. autorů MPSV, 2012, s. 6).

Dle některých poskytovatelů však inspekce tomuto účelu neslouží. Proto jsem se rozhodla ověřit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu v sociálních službách. Dalším důvodem pro mě bylo také to, že mě zajímá, jak poskytovatelé vnímají inspekci a jestli v ní opravdu vidí jen kontrolu a byrokracii nebo v ní vidí možnost zlepšení poskytované služby či její zkvalitnění díky postřehům, poznámkám a doporučením inspekce.

II. VÝZKUMNÁ ČÁST PRÁCE

5 Empirický výzkum

Ve výzkumné části nejdříve popíši metodologickou část výzkumu, cíl výzkumu a výzkumnou otázku. Následně budu interpretovat rozhovory s vybranými poskytovateli sociálních služeb a také budu interpretovat výsledky výzkumu. Na závěr uvedu souhrn výsledků, ke kterým jsem díky výzkumu dospěla.

5.1 Metodologie výzkumu

V předchozí teoretické části jsem vymezila sociální služby v České republice a typologii sociálních služeb. Věnovala jsem se samotnému pojmu „kvalita“, standardům kvality, kvalitě sociálních služeb a její kontrole inspekci. Tyto pojmy a kapitoly jsou pro mě stěžejní a to z důvodu toho, že mi poskytují teoretické ukotvení pro mé výzkumné šetření.

5.2 Cíl výzkumu a výzkumná otázka

Hlavním cílem mého výzkumu je zjistit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu v sociálních službách. Zaměřuji se především na to, jak inspekce ovlivnila poskytovatele sociálních služeb a jejich služby jako takové. Také jakým způsobem je inspekce ovlivnila a v čem. Výzkumnou část, mé bakalářské práce orientuje výzkumná otázka, která zní: Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby?

5.3 Metoda výzkumu

Pro realizaci mého výzkumu jsem si zvolila kvalitativní metodu sběru dat a to z důvodu, že je to vhodný přístup k nalezení odpovědí cílů, jež jsem si zvolila.

Disman (2002, s. 285 - 286) uvádí, že kvalitativní přístup je „nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Také uvádí, že cílem je odkrývat význam pokládaný sdělovaným informacím. Dále uvádí, že jedním ze základních rozdílů, v nichž se kvalitativní přístup odlišuje od kvantitativního přístupu, jsou výsledky

výzkumné činnosti. Ty u kvalitativního výzkumu spatřuje ve vytváření nových hypotéz, nového porozumění a vytváření teorie.

Miovský (2006, s. 17) na rozdíl od Dismana charakterizuje kvalitativní přístup jako „přístup, který pro popis, analýzu a interpretaci nekvantifikovaných či nekvantifikovatelných vlastností zkoumaných fenoménů naší vnitřní a vnější reality využívá kvalitativních metod“.

Když porovnáme tyto dvě definice, tak zjistíme, že definice Miovského je mnohem více obecná než definice Dismana.

Můžeme se i setkat s četnými názory metodologů na to, jak chápou kvalitativní výzkum. Někteří metodologové ho chápou jako pouhý doplněk tradičních kvalitativních výzkumných strategií, jiní zase jako protipól nebo vyhraněnou výzkumnou pozici ve vztahu k jednotné, na přírodovědných základech postavené vědě (Hendl, 2005, s. 49).

Není jediný obecně uznávaný způsob, jak vymezit nebo dělat kvalitativní výzkum. Negativní definici podali metodologové Glaser a Corbinová (dle Hendl, 2005, s. 49 - 50), kteří za něj považují jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických metod nebo jiných způsobů kvantifikace.

Mnoho autorů nesouhlasí s tímto vymezením, protože podle nich jedinečnost kvalitativního výzkumu nespočívá pouze v absenci čísel (Hendl, 2005, s. 50).

Reichel (2009, s. 40) nespátřuje jedinečnost kvalitativních postupů pouze v tom, že nepracují s měřitelnými charakteristikami. Podle něho se snaží určitý fenomén nahlížet v pro něj autentickém prostředí a vytvářet jeho obraz v co možná nejúplnější podobě, včetně podob jeho vztahů s dalšími aspekty.

Standardní postupy v oblasti kvalitativního výzkumu, ve srovnání s využitím kvantitativních nástrojů, nejsou natolik rozšířené. Přesto se i zde objevují častěji používané metody, oceňované vůli svým neopakovatelným přínosům (Mišovič, 2011, s. 36).

Základními charakteristikami v kvalitativním výzkumu jsou: přirozené prostředí respondenta, kde probíhá rozhovor, výzkumík je tady brán jako klíčový nástroj pro získávání dat a to, že z rozhovorů můžeme získat rozmanité informace (Creswell, 2007, 37 – 39).

Jako výzkumnou techniku jsem si zvolila polostrukturovaný rozhovor a to proto, že jsem chtěla mít strukturu výzkumných otázek, které se při rozhovoru budu držet a k tomu i jistou volnost při komunikaci s respondenty. Tato technika se mi jevila jako

nejvhodnější, protože se dá říci, že kombinuje výhody a minimalizuje nevýhody strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru (Reichel, 2009, s. 112).

Před samotnou realizací mého výzkumu jsem si připravila strukturu otázek, kterým jsem se chtěla věnovat v průběhu rozhovorů s respondenty. Tuto strukturu nazývá Miovský (2006, s. 160) jako tzv. jádro interview, tj. minimum témat a otázek, které má tazatel za povinnost probrat.

Design rozhovoru:

- Byla pro Vás inspekce významná?
- Měla inspekce na vaši službu nějaký efekt?
 - Jaký efekt na Vás měla inspekce **před** inspekci?
 - Jaký efekt na Vás měla inspekce **po** inspekci?
- V jakých oblastech vás inspekce ovlivnila?
- Jaké důsledky měla inspekce kvality na vaši organizaci?
- Motivovala Vás k něčemu inspekce?
- Posunulo a pomohlo Vám/vaši organizaci doporučení inspekce?
- Našla u vás inspekce nějaké nedostatky v poskytování sociálních služeb?
- Co by vám pomohlo nebo co byste doporučili inspektorům?

V průběhu rozhovorů jsem se opírala především o tyto otázky, které pro mě byly zásadní. Struktury otázek jsem se tedy držela, ale ne zcela pevně. Také jsem je v průběhu rozhovorů přizpůsobovala respondentům a situacím, tím jsem je tedy upravovala, tak, že jsem je buďto doplnila o nové otázky nebo jsem je přeformulovala.

Nechávala jsem prostor i respondentům, také jsem se doptávala na informace, které mě zajímaly, nebo jsem se ujišťovala, zda jsem tomu, co respondent říkal, rozuměla. Podle Miovského (2006, s. 160) se tyto doplňující otázky ukazují být velmi užitečné a přinášejí mnoho kontextuálně vázaných informací, které nám mohou pomoci mnohem lépe uchopit problém, který nás zajímá.

Přehled otázek, které jsem pokládala při rozhovorech je uveden v příloze č. 1. V příloze č. 2 je uveden celý rozhovor, který mi poskytla respondentka č. 1 (R1) a v příloze č. 3 je rozhovor, který jsem realizovala s respondentkou č. 4 (R4). Zbylé tři rozhovory nejsou součástí příloh a to z důvodu, že si to respondentky (R2, R3 a R5) výslovně nepřály.

5.4 Výzkumný soubor

Výběr respondentů pro můj výzkum probíhal metodou záměrného (účelového) výběru hlavně proto, že jsem potřebovala k mému výzkumu, jen určitý typ respondentů, kterým byli poskytovatelé sociálních služeb.

U metody záměrného výběru, jak píše Patton (dle Mioviský, 2006, s. 135) je kritériem výběru právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav (např. příslušnost k určité nebo jiné sociální skupině). Znamená to, že na základě stanoveného kritéria cíleně vyhledáváme pouze ty jedince, kteří toto kritérium (nebo soubor kritérií) splňují a současně jsou ochotni se do výzkumu zapojit.

Podmínkou pro zařazení do výzkumu byla následující kritéria:

- respondent musí být poskytovatelem sociální služby v Olomouckém kraji
- ve službě respondenta proběhla v minulých letech inspekce kvality poskytování sociálních služeb.

Respondenty jsem oslovovala nejprve prostřednictvím e-mailů nebo telefonních hovorů. Celkem jsem oslovila 19 poskytovatelů sociálních služeb v Olomouckém kraji, z nichž 5 mi poskytlo rozhovor. Někteří z nich mi nemohli poskytnout rozhovor, ať už z časových nebo osobních důvodů a někteří z nich mi ani neodpověděli na můj e-mail.

Výzkumný soubor tvořilo 5 respondentů ve věku cca 30 – 50 let, kterými byli poskytovatelé sociálních služeb. Z těchto 5 respondentů byly všechny ženy s vysokoškolským vzděláním. Výzkumné šetření jsem realizovala v Olomouckém kraji.

Pro lepší přehled respondentů jsem vytvořila tabulku, která je uvedena v příloze č. 4.

5.5 Realizace výzkumu

Komunikaci s poskytovateli sociálních služeb jsem zahájila prostřednictvím prvního, kontaktního e-mailu, kde jsem se představila a obrátila se na ně s prosbou, zda by byli ochotni a poskytli mi rozhovor k mé bakalářské práci.

Jak už jsem zmínila výše, s poskytovateli sociálních služeb jsem komunikovala jak přes e-maily, tak telefonicky. Záleželo na tom, komu co vyhovovalo a dle toho, jsem se naši komunikaci snažila přizpůsobit tak, aby byla příjemná pro obě strany.

Před rozhovory jsem ještě jednou respondentky ujistila o absolutním zachování anonymity a také jsem je požádala o souhlas, který se týkal pořizování zvukového záznamu.

Samotné rozhovory probíhaly vždy v kanceláři respondenta, tedy v jeho prostředí a soukromí. Délka rozhovorů činila v průměru 40 – 50 minut. Nejdelší rozhovor byl v délce 1 hodiny a 17 minut.

Na začátku každého rozhovoru jsem respondentům zopakovala cíl mé práce, účel výzkumu a to, jak budu se zjištěnými daty nakládat. Tyto informace jsem jim poskytla již dopředu buď e-mailem, nebo telefonicky, ale i přesto jsem považovala za vhodné a nezbytné tyto informace zopakovat.

Rozhovory samotné se skládaly z otázek, které jsem dala do příloh této práce. Často jsem tyto otázky obohacovala o doplňující nebo nové otázky. A to hlavně z důvodu toho, že se v rozhovoru objevilo něco, co mě zajímalo nebo bylo přínosné pro mě nebo můj výzkum.

Na začátku rozhovoru, v jeho první fázi jsem pokládala méně náročné otázky, tak aby se respondenti zkoncentrovali na téma našeho rozhovoru. Ve druhé fázi rozhovoru jsme se postupně zabývali tím, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu jejich služeb. Tato fáze rozhovoru a odpovědi budou pravděpodobně významnější, protože dotazovaný si již tyto akce připomněl v předcházející části rozhovoru (Hendl, 2005, s. 169).

Podle Hendla (2005, s. 167) je nutné věnovat zvláštní pozornost začátku a konci rozhovoru. Také zde uvádí, že zakončení rozhovoru je důležitou součástí a to především kvůli tomu, že právě na konci nebo při loučení můžeme ještě získat důležité informace.

Creswell (2003, s. 190) poukazuje na to, že informace z rozhovorů lze zaznamenávat různými způsoby: pomocí ručně psaných poznámek, zvukových nahrávek nebo videonahrávek. Také píše o tom, že by si měl výzkumík během rozhovoru dělat poznámky pro případ, že by selhalo nahrávací zařízení.

Rozhovory jsem si nahrávala na diktafon a dělala jsem si poznámky. Výjimkou byl rozhovor, kdy jedna z respondentek nesouhlasila s nahráváním a poprosila mě, zda bych si nemohla dělat pouze poznámky. Odůvodnila to tak, že by pro ni nahrávání na diktafon bylo dosti nepříjemné, že si to nepřije. V průběhu tohoto rozhovoru jsem

zachytila mnoho jejich výroků, udělala jsem si mnoho poznámek, ale chyběl mi oční kontakt, který byl kvůli zapisování poznámek nedostatečný.

V závěru každého rozhovoru jsem samozřejmě respondentce poděkovala. Pokud zbyl čas, který na mě měly vyhraněný, tak jsem byla detailněji seznámena s jejich službami a byly mi ukázány prostory služby.

5.6 Zpracování získaných dat

Z rozhovorů, jež jsem realizovala, jsem pořídila zvukový záznam, který jsem přepsala do psané podoby a následně jsem ho zanalyzovala. K analýze dat jsem využila kvalitativní analýzu dat prostřednictvím kvalitativního kódování.

Pro zpracování získaných dat jsem využila metodu vytváření trsů, která mi sloužila k tomu, abych shromáždila dané výroky poskytovatelů sociálních služeb.

Dle Miovského (2006, s. 221) by „tyto skupiny (trsy) měly vznikat na základě vzájemného překryvu (podobnosti) mezi identifikovanými jednotkami. Tímto procesem vznikají obecnější, induktivně zformované kategorie, jejichž zařazení do dané skupiny (trsu) je asociováno s určitými opakujícími se znaky, určitým charakteristickým uspořádáním atd.“

Základní princip této metody vytváření trsů spočívá ve srovnávání a agregaci dat a má dimenzi určité hierarchie, protože v ní díky kategorizaci zvolených základních jednotek vytváříme jednotky, které jsou obecnější (Miovský, 2006, s. 221)

Všem respondentům jsem na začátku, ještě před přepisováním rozhovorů přiřadila čísla (R1 – R5) a to především z důvodu zachování jejich anonymity.

5.7 Etika výzkumu

Každý výzkum by měl mít své etické zásady a měl by řešit i etické otázky. Etické dimenze kvalitativního výzkumu souvisejí s obecnými principy. Ty jsou v jednotlivých vědách formulovány již poměrně dlouhá léta ve formě etických zásad chování (Švaříček, R., Šedřová, K. a kol, 2007, s. 44).

Etické zásady výzkumu jsou formulovány v obecné rovině, v rovině principů. Na každém badateli tak zůstává pečlivé zvažování všech etických aspektů jeho výzkumu. Morálnímu souzení a rozhodování se nelze vyhnout (Švaříček, R. a kol., 2007, s. 44).

Dle Švaříčka a kol. (2007, s. 45 – 49) zásadními a důležitými principy v každém sociálně-vědním výzkumu jsou: důvěrnost, poučený souhlas a zpřístupnění práce účastníkům výzkumu.

Ve svém výzkumu jsem vždy žádala o souhlas před tím, než jsem pořizovala zvukový záznam. Také jsem se snažila ujistit respondenty o tom, že jejich anonymita bude zachována. Respondenti se mě po skončení rozhovorů (až na 1 respondentku) ptali, zda jim poskytnu výsledky výzkumu a já jsem jim slíbila, že po vyhodnocení výzkumu jim je pošlu e-mailem.

5.8 Reflexe úvodního vstupu do terénu

Můj první rozhovor jsem měla s respondentkou, se kterou jsem se setkala úplně poprvé. Byla mi doporučena vedoucí jedné nejmenované organizace v Olomouckém kraji na základě toho, že věděli, že u této organizace, kterou mi doporučili, proběhla inspekce kvality poskytování sociálních služeb.

Prvně jsem se jí představila, což si myslím, že mi pomohlo k navázání kontaktu s ní. Také jsem jí řekla, k čemu bude můj rozhovor sloužit a opět jsem ji ujistila o zachování anonymity.

Nenahrávala jsem část úvodní, kdy jsem se jí představovala a říkala, k čemu bude rozhovor s ní sloužit. Samotný kontakt s respondentkou trval přes hodinu a půl. Respondentka byla velmi ochotná, ale protože měla další práci, tak jsme byli limitováni časem, který na rozhovor měla. V průběhu rozhovoru jsem se snažila výzkumné otázky přizpůsobit situaci.

Při tomto rozhovoru jsem zjistila, že je důležité i to, jak je respondent komunikativní, otevřený a zda jeví zájem o dané téma. Pokud toto daný respondent splňuje, tak je podle mého názoru vyšší šance, že rozhovor bude kvalitnější.

Během celého rozhovoru s mojí první respondentkou jsem se snažila reagovat na odpovědi, pozorovat její neverbální projevy a myslím si, že jsem i reflektovala, zda tomu, co respondentka řekla, správně rozumím.

Otázky, tak jak byly naformulované se ukázaly, že jsou pro výzkum použitelné. S tím, že je budu obohacovat, doplňovat a vytvářet nové na základě situace a okolností dalších rozhovorů.

5.9 Interpretace výsledků výzkumu

Tato kapitola je zaměřená na interpretaci dat získaných z rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb. Pro interpretaci dat jsem použila metodu otevřeného kódování dat.

Kódováním se rozumí rozkrytí dat směrem k jejich interpretaci, konceptualizaci a nové integraci. Postup vede k doporučení, která data nebo případy je nutné ještě zahrnout do analýzy a jakými metodami je nutné provést sběr dat (Hendl, 2005, s. 246).

Kvalitativní kódování dat je proces, který stojí na začátku procesu zpracování a třídění dat. Jde o proces, kde neagregovaná data převádíme do datových segmentů, se kterými je možné dále pracovat (Miovský, 2006, s. 210).

Jednotlivé kódy jsem propojila s dílčími otázkami mého výzkumu. Zaměřila jsem se především na to, zda a jak ovlivnila inspekce kvalitu sociálních služeb. Dále pak na to, jaký efekt inspekce měla na sociální služby a pracovníky před inspekcí a jaký efekt měla následně po inspekci. Pro lepší a snadnější orientaci jsem každému kódu přiřadila jinou barvu a v rozhovorech jsem barevně označovala pasáže, které se týkaly těchto kódů. Tímto způsobem docházelo k interpretaci dat mého výzkumu.

5.9.1 Kvalita sociálních služeb

Otázka, kterou jsem pokládala respondentům na začátku našeho rozhovoru, se týkala kvality jejich služeb. Osobně mě zajímalo, zda považují svoje služby za kvalitní a jak bychom to poznali.

Všichni respondenti si myslí, že jejich služby jsou kvalitní a že jsou i kvalitně poskytovány jejich uživatelům. Jeden z respondentů byl i kritický a na otázku: Myslíte si, že vaše služby jsou kvalitní?, odpověděl takto: „*Určitě je co zlepšovat, ale myslím si, že kvalitu poskytujeme.*“ (R3)

Zajímavé pro mě bylo porovnání toho, jak respondenti odpovídali na otázku: jak poznáme, že jejich služba je kvalitní. To v čem vidí kvalitu, měřítko kvality. Respondenti se shodovali především v tom, že to poznáme podle toho, že u nich proběhla inspekce a že nenašla žádné velké nedostatky. Tím, že prošli inspekcí kvality. Také velký význam přiřkládají spokojenosti uživatelů a tomu, že jejich služby jsou uživateli vyhledávány. „*Poznali byste to podle spokojenosti našich uživatelů a vlastně na základě inspekce, která byla v našem zařízení provedena.*“ (R4)

Další z dotazovaných respondentek odpověděla, že kvalitu jejich služeb bychom mohli poznat: „...z toho, jak ta služba probíhá, jak ji prezentujeme, ale to si můžeme myslet my. Ale určitě na základě rozhovorů s klienty, spokojenosti s klienty, na tom, jak oni tu službu vnímají a i podle toho, kam se třeba ti klienti posunuli a kam někteří došli.“ (R3)

K tomu ještě dodává: „A co by se dalo říci, že nám Ministerstvo dává stále více peněz. Předpokládám, že kdyby naše služba nebyla kvalitní a nelíbila se jim, tak by nám peníze nedávali.“ (R3)

Další z respondentek uvádí, že bychom to mohli poznat z rozvinutí jejich služby: „...kdybyste porovnála, jak tak služba vypadala před několika lety a jak vypadá dnes, kam jsme se posunuli, já si myslím, že v tom je to poznat.“ (R1)

Shrnutí

Respondenti dle svého vlastního vyjádření považují své služby za kvalitní. Kvalitu svých služeb však vidí především v návštěvnosti a vyhledávání služby svými uživateli. Také vnímají kvalitu své služby díky inspekci, která u nich proběhla a ujistila je v tom, že služby, které poskytují, poskytují v náležité kvalitě. Někteří z respondentů tvrdí, že i finanční pomoc od ministerstva je jakousi známkou jejich kvality a to z důvodu, že kdyby jejich služby nebyly kvalitní, nedostávali by finanční pomoc.

5.9.2 Je inspekce významná?

Oslovení respondenti (R1, R2, R3, R4, R5) se v mém výzkumu v plné míře shodli na tom, že je pro ně inspekce významná. Tuto významnost však každý z respondentů vidí jinak, ovšem v některých názorech se shodují.

Při rozhovorech mi respondenti tvrdili, že inspekce, jež proběhla v jejich službách, byla pro ně významným a důležitým mezníkem, i když zprvu to tak nebrali. S výjimkou jedné z dotazovaných respondentek, která vnímala význam inspekce ještě před tím, než proběhla. „...i když ještě nevím, jak dopadneme, tak, že to беру jako plus pro tu službu. Takže to vůbec, že byla. Ale já jsem jim to otevřeně říkala, že ať to dopadne jakkoli, tak že to беру jako plus.“ (R1)

Teď na to však všichni respondenti pohlíží s odstupem času a považují to za nedílné zkvalitňování sociálních služeb, ať už té své nebo i jiných.

Významnost inspekce spatřují především v tom, že je utvrdila, že to, jak službu poskytují, poskytují v náležitě kvalitě. *„Dala nám to, že vlastně my ty služby poskytujeme kvalitně. Potvrdila nám vlastně, naši práci. Utvrdila nás v tom, že jsme dobrá služba.“* (R4)

K tomu dodává, že význam inspekce spočívá i v kontrole klientů a v tom, že nedochází k nedodržování a ohrožení jejich práv: *„...kontrolu hlavně těch uživatelů, že ty služby se poskytují kvalitně, že tam nedochází k ohrožení práv klientů...“* (R4)

S (R4) souhlasí i (R2) a (R5), která tvrdí, že:

„...třeba vám dá náhled na tu práci, že to děláte dobře nebo že to děláte špatně a že to potřebujete opravit.“ (R2)

„Inspekce řekla, že to děláme dobře, že ty metodiky jsou v pořádku napsané, protože byly vlastně úplně nové. Neměli jsme nikdy s ničím žádné srovnání, žádný vzor, tak v tom byla pro nás inspekce významná a přínosná, že nás utvrdila v tom, že to děláme dobře a že máme ty metodiky správně napsané. Nejhorší je to, když řešíte, jestli je to dobře.“ (R5)

Jedna z respondentek vidí také význam inspekce v tom, že je to forma kontroly, která nutí poskytovatele vynakládat vyšší úsilí při poskytování služeb.

„Si myslím, že kdyby poskytovatelé neměli nad sebou bič té inspekce tak že by ty služby byly poskytovány úplně jinak a nekvalitně. Oni jsou vlastně tím nástrojem kontroly, jak ty služby jsou poskytovány.“ (R4)

V tomto jí však jedna z respondentek oponuje: *„...to není jenom o tý kontrole a že to není o tom, aby ti lidi byli na něčem nachytáni, ale že je to o tom, aby znali tu službu a aby věděli, proč tu službu poskytují, na základě jakých pravidel, protože pokud zaměstnanci neznají pravidla, pokud ty standardy jsou udělaný jenom pro tu inspekci, tak je to špatně. Jo je to jakoby taková kuchařka pro tu jejich práci, takže i oni by měli vědět, proč tam ty věci jsou napsány, proč je tam dali a můžou se i zamyslet nad tím jestli něco není špatně.“* (R3)

Shrnutí

Respondenti se v plné míře shodují v tom, že inspekci vidí jako přínosnou a významnou a to především z toho ohledu, že je utvrdí v tom, že služby, které poskytují, poskytují kvalitně. Některé z respondentek vidí další význam inspekce v tom,

že je to kontrola a jak řekla jedna z respondentek „bič“, který je nutí k zlepšování služeb.

5.9.3 Efekt inspekce na sociální služby a poskytovatele

Všechny respondentky (R1, R2, R3, R4, R5) se shodují na tom, že inspekce měla jak na ně samotné, ta i na jejich služby velký efekt. Především se shodují na tom, že to bylo ještě před samotnou inspekcí a po inspekci to byl pro ně velký oddych a pro některé z respondentek efekt po inspekci žádný nebyl.

V rámci této kategorie „Efekt inspekce na sociální služby a poskytovatele“ jsem určila tyto subkategorie:

- Efekt inspekce **před** inspekcí
- Efekt inspekce **po** inspekci

Efekt inspekce před inspekcí

Všechny respondentky (R1, R2, R4, R5) kromě (R3) uváděly, že před příchodem inspekce to pro ně bylo velmi stresující a chaotické období. Často nevěděli co dřív upravit, aktualizovat či doplnit.

„Určitě to byl i trochu stres, to si myslím, že je pravda. I ti pracovníci to tak nějak pocítli. Protože my nikdy nevíme, co budou chtít, co se stane, takže je to takovy. Já už při těch předchozích inspekcích, už jsem samozřejmě věděla, jaký bude průběh a že tady budu v lavici a že jim budu neustále na něco odpovídat celých 6 hodin. Takže to bylo pro mě vyčerpávající.“ (R2)

„...převažoval strašný stres. Měla jsem očekávání, co teda? Jak to dopadne? Projdeme, neprojdeme? Co nám vytknou? Negativní emoce jsem měla i mí kolegové a také jsme byli rozčarování. Člověk byl unavený, vyčerpaný a ve stresu.“ (R5)

K tomu (R5) dodává, že: *„Musela jsem si dát do pořádku všechny provozní věci. Všechny metodiky jsem musela se sociální pracovníci vytvořit znovu, protože ty staré metodiky byly moc obecné.“*

„...určitě ty pocity během těch 2 měsíců byly chaotické. Nevěděli jsme, co máme jakoby první aktualizovat, co máme posílat.“ (R4)

„Bylo, předtím hodně stresující. Určitě to byl stres. To nepochybně. Ve stresu byli všichni, myslím, že i uživatelé, když jsme jim vlastně řekli, že budou probíhat rozhovory i s nimi. Tak i na ně se to přeneslo. Ale inspektoři byli velice lidští, takže stres okamžitě odpadl. A únava ještě. Protože my jsme aktualizovali vlastně všechny standardy. A ta práce po těch večerech a po nocích byla únavná.“ (R4)

Oproti ostatním respondentkám, respondentka (R3) nepociťovala nějaký velký stres, spíš to byly její kolegyně, které byly ve stresu. Sama uvádí: *„Takhle já se přiznám, že víc stresu měly kolegyně a víc se bály jakoby kolegyně než já. I když já jsem jim říkala, že zodpovědná jsem za to já a ne oni, jako vedoucí tady zařízení.“ (R3)*

Zajímavé pro mě bylo zjištění, že (R3) se ve své službě se svými kolegy nesnažila dopracovávat, upravovat ani aktualizovat dokumenty. Chtěli si sami ověřit, jak na tom jsou, zda jejich průběžná práce je dobrá nebo budou mít někde nějaké nedostatky. Na otázku: Jaký efekt na Vás měla inspekce před inspekci? Jestli jste se snažili něco dodělávat?, odpověděla následovně:

„No já jsem to zakázala. Takže my jsme se nesnažili něco dopracovávat, aby to bylo. Já jsem prostě řekla, že ne. Že to prostě necháme, aby opravdu... Samozřejmě, že jsme projeli i ty standardy, jestli tam nemáme někde nějaký blbosti napsaný nebo. Pro jistotu.“ (R3)

Efekt inspekce po inspekci

Další subkategorií je „Efekt inspekce po inspekci“ zajímalo mě nejenom to, jaký efekt měla inspekce na sociální služby, ale i na dotazované respondentky jako takový, ale i to jaký efekt měla inspekce před a jaký po.

Respondentky (R1, R2, R4, R5) na otázku: Jaký efekt na Vás měla inspekce po inspekci?, zmiňovali především to, že z nich spadla únava a stres. *„No, že to z nás spadlo.“ (R1)*

„Po inspekci, první teda spadla z nás únava, stres.“ (R4)

Následně ale dodávají, že to byla i následná práce, úprava nedostatků a plnění nápravného opatření, které jim inspekce uložila.

„...takový ten oddych, ale zároveň i práce, že budeme muset dělat nějakou tu nápravu.“ (R2)

„Opravení nedostatků v metodikách a to, že více nás to teď nutí řešit ty doklady a papíry. Ale bezprostředně po inspekci... Tak to jsme ztratili nadšení, iluzi a chuť do práce.“ (R5)

Na sociální službu (R3) měla inspekce po inspekci zásadní efekt. Díky inspekci, která u nich proběhla, zjistili, že je důležité mít metodika, který se věnuje výhradně metodice a standardům kvality a proto si na to vyčlenili jednoho člověka v organizaci, který se teď zabývá pouze touto oblastí a je tedy metodikem celé organizace.

„...následně jako v rámci toho tlaku na naše ústředí nebo to vedení bylo i to, že metodik, který byl původně, to měl jen jako nějaký částečný úvazek a zbytek dělal něco jiného. Tak byl vyčleněnej pro organizaci na plný úvazek jako metodik.“ (R3)

S ním pak postupně pracovali na nedostacích a nápravě, kterou jim inspekce uložila.

„Tam potom my jsme dostali nějaký ty doporučení a pak jsme to vlastně řešili s tím našim metodikem.“ (R3)

Shrnutí

Z realizovaných rozhovorů jsem zjistila, že inspekce má v plném rozsahu efekt na sociální služby i na jejich poskytovatele. Z rozhovorů s respondenty jsem zjistila, že tento efekt nastal jak před inspekcí, tak i po inspekci.

Před inspekcí to byl hlavně stres, únava, se kterou se poskytovatelé sociálních služeb potýkali. Také to bylo doplňování, úprava a aktualizace metodik, standardů kvality a provozních záležitostí.

Po inspekci to byl oddych a následná práce na zkvalitňování služeb, ať už to úpravě metodik nebo plnění nápravného opatření, jež bylo uloženo inspekcí následně po inspekci.

Pro mě osobně bylo opravdu zajímavým zjištěním, že jedna ze služeb si díky inspekci vyhradila metodika, člověka, který se zabývá pouze metodikami, standardy a poskytovatelé služeb i sociální pracovníci s ním mnohou řešit jakékoliv záležitostí v této oblasti.

5.9.4 Vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele

Všechny respondentky (R1, R3, R4, R5) kromě (R2) se shodují na tom, že inspekce měla jak na ně samotné, ta i na jejich služby vliv a že je tedy ovlivnila. „*Jo, ovlivnila. Určitě ovlivnila. Pozitivně.*“ (R1)

Oproti nim, respondentka (R2) v rozhovoru uvedla, že jejich služby to skoro neovlivnilo. „*Já bych řekla, že skoro nijak. Ani negativně, protože, tak jak to máme nastavené, tak jedem. Co se týká toho pozitiva, tak děláme více papírů.*“ (R2)

Nakonec však ovlivnění inspekcí potvrdila, protože uvedla: „*Možná, že ta poslední inspekce nás ovlivnila a posunula nás, ale ty první dvě nás neposunuli k lepšímu...*“ (R2)

„*Nic převratného, tak maximálně nás utvrdili, že to děláme dobře a že nás i pochválili. Takže tak.*“ (R2)

V rámci této kategorie „Vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele“ jsem určila tyto subkategorie:

- Pozitivní vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele
- Negativní vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele

Pozitivní vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele

Na otázku: Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby? mi respondentky často odpovídali, že je vlastně inspekce utvrdila v tom, že svoji práci dělají dobře a že nedochází k žádnému zásadnímu porušování práv klientů ani ničemu jinému. „*Dala nám to, že vlastně my ty služby poskytujeme kvalitně. Potvrdila nám vlastně, naši práci.*“ (R4)

„*Ovlivnila nás v tom, že nás utvrdila, že vlastně jak ty služby poskytujeme, poskytujeme kvalitně, odborně. Přesvědčila se o tom, že jsou spokojeni i uživatelé z jejich vlastních slov. Takže nás utvrdila v tom, že to děláme dobře.*“ (R4)

„*...když jsme se chystali na tu inspekci, objevili věci, část, třeba co jsme neměli úplně ideální. Co jsme museli dodělat a dopracovat. Začali jsme se asi o ty věci zajímat hlouběji. Takže jsme zjistili, že někde něco i třeba chybělo a tak jsme to museli honem dodělávat. Nás to potom vedlo k tomu, že jsme nastavili jinak systém předávání informací. Takže jsme se potom snažili, během těch dalších setkání vypíchnou to*

podstatné, že ten pracovník musí zapsat určité minimum, aby ten navazující mohl na to navázat. Pokud dojde k této situaci tak zapisujeme jen minimum. Tady si myslím, že rozhodně.“ (R1)

Velký vliv inspekce spatřuje respondentka (R1) v tom, že museli předělat celý systém: *„A můžu Vám říct, že mi jsme v podstatě, když to tak řeknu, ten systém celý překopali.“* Také k tomu dodává, že jako velké pozitivum a vliv inspekce vidí v tom, že jim doporučila, aby některé věci zjednodušili a smlouvy, které mívali především písemně, mají ústní formou. *„My jsme i některé věci zjednodušili. My jsme měli, pokud se nepletu všechno písemně, ty smlouvy. My už to teď máme hlavně ústně. A že to písemné je jen v určitých, ojedinělých případech, což si myslím, že jako je ku prospěchu, že těch papírů není tolik. (R1)*

U respondentky (R2) i přesto, že nejprve tvrdila, že žádné působení inspekce nespátřuje, jsem identifikovala výrazný vliv inspekce a to v tom, že museli pracovat na individuálním plánování, kdy se snažili předělat individuální plány a taky v některých případech museli vytvořit nové. *„Takže jsme museli nastavit celé nové „individuály“, což bylo asi to největší a stěžejní, čemu jsme se pak hodně věnovali.“ (R2)* Tento vliv inspekce však zasahuje i do administrativy, což sama respondentka při rozhovoru uvedla: *„...zpětně dopisovat celé to plánování, co ten klient dělá. No, že se daly papíry do pohybu.“ (R2)*

Stejný dopad měla inspekce i na službu respondentky (R5), kdy jejich službu ovlivnila především v oblasti individuálního plánování, tak jako u respondentky (R2). Zde se však jednalo o to, že individuální plány, které ve službě měli, byly obecné a při uložení nápravného opatření museli individuální plány více konkretizovat, jak řekla respondentka: *„V oblasti individuálního plánování. Na základě inspekce jsme se na to vrhli. Bylo to totiž v té praxi obecné, tak jsme to začali víc konkretizovat. Díky té inspekci, že jsme to dali kompletně do pořádku, abychom to měli v pořádku.“ (R5)* Následně tedy museli v jejich službě změnit veškeré individuální plány: *„My jsme si to individuální plánování změnili.“ (R5)*

Co se týká administrativních záležitostí a změn, pociťovali tento dopad všechny služby. Nejen, že museli nějaké detaily opravovat, ale museli i metodiky rozpracovávat. U většiny respondentů to vyvolalo i nemalé diskuse a přemýšlení o tom, zda to, co mají ve standardech je dobře a zda podle toho jednají a taky jestli jsou formulace vhodné.

„Takže jsme hodně diskutovali i nad tím, jestli ta formulace je natolik srozumitelná i pro naše klienty, když nám tady chodí děti v první třídě. Což. Pak jsou

tady děti i patnáctiletý.“ (R3) Dále uvádí, že: „...hodně diskutovali a nad tím jsme strávili s kolegama nejvíc času a stejně jsme měli takovej ten pocit, jako že to není úplně to ono.“ (R3)

Jak už jsem v kapitole „Efekt inspekce na sociální služby a poskytovatele“, subkategorii „Efekt inspekce po inspekci“ zmínila, jedním z velmi významných důsledků pro (R3) a její organizaci bylo vyčlenění metodika.

„...určitě i pozitivně v tom, že i následně jako v rámci toho tlaku na naše ústředí nebo to vedení bylo i to, že metodik, který byl původně, to měl jen jako nějaký částečný úvazek a zbytek dělal něco jinýho. Tak byl vyčleněnej pro organizaci na plný úvazek jako metodik.“ (R3)

Negativní vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele

Jako negativní dopad inspekce vidí respondentky (R2, R3 a R5) v papírování, které jim následně po inspekci přibylo. Také uváděli, že tím, že musí hodně vykazovat a zabývat se dokumentací, tak nemají čas na klienty, což jim chybí.

„Dokumentace, hodně v těch papírech, ovlivnila mě v tom, že cokoliv dělám, tak musím zapsat a dat to na papír. Tím pádem mi narůstá to, že já tady v kanceláři trávím více času, než abych se věnovala klientům, kteří tady za mnou přijdou a chtějí si třeba popovídat. Takže využívám toho, že jsem s pracovníkem domluvená a chodím s nimi každý pátek na plavání. Ta byrokracie je opravdu šílená.“ (R2)

Zajímavým zjištěním pro mě bylo to, že na jednu stranu vidí respondentky administrativní dopady inspekce jako pozitivní a v některých případech to hodnotí jako negativní, to si tedy protiřečí.

Na inspekci pohlíží především jako na kontrolu a byrokracii. Respondentka (R5) během rozhovoru uvedla, že: „ze 2/3 zajímají inspekci papíry a dokumenty.“ (R5)

Respondentka (R3) uvádí spolu s ostatními, jako jeden z negativních vlivů dokumentaci, jak už jsem zmínila. K tomu však i dodává, že měla negativní zkušenost z jednou z inspektorek. Ta dala na první dojem, což se respondentky (R3) i jejich kolegyně velmi dotklo. Během rozhovoru mi uvedla, že inspektorka učinila nějaký soud, aniž by si dopředu zjistila informace.

„A ona když přišla na to centrum, tak tam je to opravdu vyzdobený pro děti a oni to tam mají. Jo tam prostě všude ty omalovánky visí, ty jejich výrobky, co oni dělají. A ona prostě prohlásila, že to centrum není vůbec vhodný pro starší děti. Jak to tam

viděla, tak udělala úsudek, že v takovémto zařízení, jak tady můžeme poskytovat služby i náctiletým dětem. Takže jsme jí řekli, že ty obrázky jsou víceméně děti těch náctiletých nebo, že to jsou obrázky jejich sourozenců, těch mladších a že oni jsou rádi, že to tam tak mají, že si to tady takhle vyzdobily. Tak z toho pak byla překvapená. Takže mě osobně se velmi dotklo to, že vlastně udělala nějaký soud, aniž by si dopředu jako zjistila ty informace. A to byla pro mě taková negativní zkušenost, protože jsem si říkala, že pokud je někdo takovýmto způsobem zaujat, tak je pak těžký změnit jeho názor i kdybychom tu službu dělali sebelíp dobře, no. I když samozřejmě vždycky v tý službě jsou nedostatky, který jsou potřeba zlepšovat, co si budeme říkat že jo.“ (R3)

Po mojí otázce: Zda vidí ten způsob ovlivnění inspekce jakoby pozitivně nebo negativně?, odpověděla následovně:

„Negativně v tom, to už jsem říkala, že některý ty věci. Jako holky byly naštvány. Nebo naštvány. My jsme byli takový rozčarovaný trošku, ale pak určitě i pozitivně v tom, že i následně jako v rámci toho tlaku na naše ústředí nebo to vedení bylo i to, že metodik, který byl původně to měl jen jako nějaký částečný úvazek a zbytek dělal něco jinýho. Tak byl vyčleněnej pro organizaci na plný úvazek jako metodik.“ (R3)

Respondentky (R1 a R4) vidí důsledky inspekce pozitivně a to v tom, jak už jsem zmínila, že je utvrdila, že služby poskytují kvalitně a odborně spolu s dalšími vlivy, které jsem popsala v podkapitole „Pozitivní vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele“. K tomuto mi během rozhovoru respondentka (R1) řekla, že pro ně to bylo důležité a významné už jenom v tom, že inspekce vůbec proběhla. „...že to беру jako plus pro tu službu. Že nás to určitě posune. Takže to vůbec, že byla. Tak jsem to brala.“

Shrnutí

Tuto kapitolu jsem rozdělila následně na dvě podkapitoly, které pojímají o pozitivním a negativním vlivu inspekce.

Pozitivní vliv vidí respondentky v mnoha aspektech. Jedním z nich je to, že inspekce vůbec v jejich službě proběhla, dále to je ujištění toho, že služby, které poskytují, poskytují v náležitě kvalitě. Také jsem zjistila, že v jedné ze služeb museli metodiky zjednodušit a v druhé si vyčlenili člověka jako metodika, který se teď zabývá jen metodikou a je jim kdykoliv po ruce. Také se respondentky shodovali, že velký vliv na ně měla inspekce v oblasti individuálního plánování.

Zajímavým zjištěním pro mě bylo to, že na jednu stranu vidí respondentky administrativní dopady inspekce jako pozitivní a v některých případech to hodnotí jako negativní, to si tedy protirečí.

Negativní vliv spatřují především v dokumentaci, která je obtěžuje a bere jim čas, který by jinak mohli trávit s klienty. Taky jsem identifikovala další negativní dopady inspekce, které se odvíjí od vlastní zkušenosti poskytovatele s danou inspekcí.

5.9.5 Oblasti vlivu a změn

Během rozhovorů a následně při zpracování získaných dat jsem identifikovala oblasti vlivu a změn, které měla inspekce na služby a její poskytovatele.

Týkalo se to především oblasti dokumentace, na které se shodli (R1, R2, R3, R4 i R5). Toho, že bylo zapotřebí dopracovat, aktualizovat a doplnit dokumentaci. *„Dokumentace, hodně v těch papírech, ovlivnila mě v tom, že cokoliv dělám, tak musím zapsat a dat to na papír.“* (R2)

Respondentka (R5) identifikovala jako další oblast změn, oblast individuálního plánování. Ve službě měli totiž obecné cíle a po doporučení inspekce tyto cíle začali konkretizovat a více se touto oblastí zabývat. *„V oblasti individuálního plánování. Na základě inspekce jsme se na to vrhli. Bylo to totiž v té praxi obecné, tak jsme to začali víc konkretizovat.“*

Respondentka (R3) dospěla k tomu, že ona i její kolegové si uvědomili, že je potřeba vycházet z toho, co mají v dokumentech i standardech. *„Myslím si, že jsme si to uvědomili všichni, že opravdu ta služba by měla vycházet z toho, co v těch standardech je. Nebo co v těch standardech je, způsob poskytování služby, jednání se zájemcem a všechny tady tyhle ty věci. Tak, že by měli opravdu vycházet z toho, co skutečně děláme.“* (R3)

Shrnutí

Poskytovatelé se v plné míře shodují v tom, že největší vliv inspekce a oblast, ve které došlo ke změnám, byla oblast dokumentace. Inspekce je ovlivnila především v tom, že mnohé dokumenty museli upravit, opravit, aktualizovat či doplnit.

Následně někteří z respondentů uvádí i jiné oblasti změn, ke kterým po inspekci došlo. Je to například individuální plánování či uvědomění si toho, že je zapotřebí vycházet z toho, co je napsané ve standardech kvality.

5.9.6 Motivovanost služeb a poskytovatelů díky inspekci

I přesto, že není cílem inspekce motivovat poskytovatele sociálních služeb, rozhodla jsem se, že zde tuto kapitolu zařadím a to z důvodu, že mě osobně zajímalo, zda inspekce následně nějakým způsobem motivovala poskytovatele sociálních služeb. Ještě před rozhovory jsem se rozhodla, že respondentům během rozhovoru položím i tuto otázku: *Motivovala Vás k něčemu inspekce?*

Respondentky mi na tuto otázku odpovídali různým způsobem. Například (R1, R2 a R5) mi uváděli, že je inspekce motivovala, avšak v různých oblastech. Respondentka (R1) mi tvrdila, že je inspekce motivovala natolik, že: *„No tak jasně, zvýšili jsme úsilí.“*

„...inspekce nám řekla, že tady děláme dobrý věci a že bychom mohli tady dělat rehabilitace. Že hodně ty naše aktivity k tomu směřují...“ (R2)

Respondentka (R5) se shoduje s předchozími respondentkami, avšak motivaci díky inspekci vidí v tom, že jim dala impuls v tom, že mají více pracovat s kolegy a ukázat jim, jak správně se vyhodnocují individuální plány: *„Ano, více se zabývat některými oblastmi, třeba tím individuálním plánováním a více se věnovat pracovníkům, sednout si s nimi a ukázat jim, jakým způsobem to budou vyhotovovat. Že je potřeba i s těmi pracovníky více pracovat, poradit jim a pomoci.“* (R5)

Respondentky (R3 a R4) mi uvedli, že nevidí žádnou motivaci díky tomu, že u nich proběhla inspekce.

„To právě ne. Ne, ne. Spíš oni sami byli překvapeni, jak ta naše služba funguje....“ (R4)

Shrnutí

Na otázku: *Motivovala Vás k něčemu inspekce?*, jsem dostala od respondentek různé odpovědi. Tři z pěti respondentek se shodli na tom, že je inspekce motivovala, avšak tato motivace se lišila v různých oblastech.

Myslím si, že je to hlavně tím, že každá z těchto služeb poskytuje jiný druh služby, má jiné klienty a pracují v ní jiní lidé. Taky si myslím, že každá inspekce je jiná a může dát jiný impuls a motivaci do budoucna, avšak tento impuls či motivace není jejich cílem.

Zbylé dvě respondentky mi na otázku: Motivovala Vás k něčemu inspekce?, odpověděly, že nevidí žádnou motivaci v tom, že v jejich službě proběhla inspekce.

5.9.7 Důsledky inspekce

Z rozhovorů, které proběhly, jsem se také dozvěděla, že na některých službách zanechala inspekce důsledky, které byly pro organizace velmi zásadní. Jedním z nich bylo předělání celého systému jedné z organizací, kde jsem rozhovor realizovala. „*A můžu Vám říct, že mi jsme v podstatě, když to tak řeknu, ten systém celý překopali.*“ (R1)

Jak už jsem v kapitole „Efekt inspekce na sociální služby a poskytovatele“, subkategorii „Efekt inspekce po inspekci“ zmínila, jedním z důsledků pro (R3) a její organizaci bylo vyčlenění metodika.

„*...že uvolnili našeho metodika už konkrétně jenom pro tu metodickou práci v těch zařízeních, který nám je k dispozici a můžeme s ním konzultovat, když máme jakýkoliv problém.*“ (R3)

Respondentka (R4 a R5) nevidí žádné důsledky, které by měla na jejich služby inspekce. „*Důsledky nebyly, nebyly žádné.*“ (R4)

Shrnutí

Důsledky, které zanechala inspekce na službách či poskytovatelích služeb, byly různé a zároveň podle některých respondentek i žádné.

Jedním z důsledků, které jsem ve svém výzkumu zjistila, bylo předělání celého systému a také plnění administrativních záležitostí.

Pro mě asi nejpodstatnějším důsledkem, který jsem ve svém výzkumu zjistila, bylo to, že jedna z organizací, ve které jsem realizovala rozhovor, vyčlenila člověka (metodika) speciálně jen pro tuto oblast.

5.9.8 Doporučení pro inspekci

Jako jedna z dalších kapitol, která mi vyvstala po rozhovorech s poskytovateli sociálních služeb, je kapitola s názvem „Doporučení pro inspekci“. Rozhodla jsem se, že do své bakalářské práce uvedu i to, co by poskytovatelé doporučili ze své strany na stranu inspektorů.

Některá doporučení se objevovala častěji a byla tedy shodná, což zvyšuje jejich význam. Jedním z doporučení od respondentek (R1 a R2) bylo, že by bylo vhodné v inspekční zprávě zmínit i klady služby a to co dělají dobře. *„Ale stejně si myslím, že v té inspekční zprávě by mohlo také být uvedeno, co je dobře. A to není.“* (R1)

„Vypíchnutí toho, co je ve službě dobré i v inspekční zprávě, nejen při výkonu inspekce na místě. Oni to totiž na místě říkají, ale v inspekční zprávě jsou pak už jen ty nedostatky.“ (R2)

Respondentka (R1) také při rozhovoru uvedla, že by bylo vhodné se zaměřit na nefungující služby nebo na ty, které jsou předražené a neposkytují kvalitní služby, tak jako jiné služby. *„Aby se spíše zaměřili na ty služby, které nefungují dobře. Které jsou třeba předražené.“*

Dalším z doporučení pro inspekci bylo, to že by bylo vhodné, kdyby na podobné věci měli i podobné názory. *„Jako kdyby ti inspektoři byli jednotní a aby byli jednotní, co se týká té toalety. Jedna inspektorka říká, že je důstojné místo jít do koupelny nebo do nějaké místnosti a druhý inspektor to vůbec neřeší.“* (R2)

K tomu (R2) doporučuje: *„...nějaký formulář a schůzky, které by jejich názory sjednotily.“*

„Měli by si sjednotit názory na individuální plánování. Jedna vám řekne, že to je dobře, druhá, že ne. Potom v tom tápou všechny služby.“ (R5)

Dalšími doporučeními byly: že by bylo vhodné trávit více času s klienty a pozorovat, to jak ta služba vypadá a to, jak se s klienty pracuje. *„...netrávili ten čas s klienty, že se nepřišli podívat, nestrávili celý den tím, že by pozorovali, jak ta služba vypadá.“* (R2)

Také nedávat na první dojem *„Tak určitě nedávat na první dojem. To, jako když vezmu, ta první reakce té inspektorky, když přišla na to centrum.“* (R3) a bylo by vhodné, kdyby s daným typem služby měli osobní zkušenost a to z důvodu toho, aby byli co nejvíce objektivní. *„...pokud nemají vůbec zkušenost s tím typem služby, tak si myslím, že nemůžou být dostatečně objektivní.“* (R3)

Respondentka (R3) si dále myslí, že by bylo také vhodné, kdyby měli inspektoři výcvik v supervizi. „A možná by měl mít i výcvik v supervizi, protože tam vlastně pracuje s tím týmem a měl by umět správně komunikovat a umět...“

Jediná z respondentek, která neměla pro inspekci žádné doporučení ani výtky byla (R4), která během rozhovoru uvedla: „*Opravdu nemůžeme vytknout, nemůžeme říct půl slova, že by... I ty otázky byly přiměřené vůči personálu, byly i pokládali pracovníkům v sociálních službách, jiný sociálním pracovníkům, jiný zase uživatelům. Ale opravdu byly přiměřeny, tak, aby ten člověk tomu porozuměl.*“

Shrnutí

V této kapitole jsem se zabývala doporučeními, která měli poskytovatelé na inspektory. Poskytovatelé vidí četná doporučení pro inspekci. Někteří se v doporučeních shodují a jiní mají i odlišná doporučení.

Jako jedno z hlavních doporučení mi vyvstalo sjednocení se v názorech inspektorů a popsání pozitiv, toho co dělá služba dobře, v čem je výjimečná i v inspekční zprávě.

Dalšími doporučeními byly: zaměření se na služby, které nefungují dobře, více trávit čas s klienty, nedávat na první dojem, mít osobní zkušenost s daným typem služby a mít výcvik v supervizi.

Pouze jedna z dotazovaných respondentek neměla žádná doporučení pro inspekci a byla spokojena s průběhem inspekce.

6 Diskuse

V rámci této kapitoly prvně zodpovím hlavní cíl výzkumu, dále popíši silné a slabé stránky výzkumu a na závěr navrhu náměty pro další bádání.

6.1 Odpověď na hlavní cíl výzkumu

V rámci mého výzkumu bylo mým hlavní cílem zjistit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu sociálních služeb. Jestli inspekce nějakým způsobem ovlivňuje kvalitu služeb či její poskytovatele nebo naopak. V rámci tohoto hlavního cíle jsem si zvolila výzkumné otázky, které mi měly pomoci zjistit konkrétní vlivy a důsledky inspekce, které měla na dané služby. Rovněž mě zajímalo i to, zda poskytovatelé vnímají inspekci jako významnou, jestli měla inspekce na dané sociální služby efekt, v jakých oblastech je ovlivnila a k čemu je motivovala. Z rozhovorů mi vyplynula i četná doporučení pro inspekci a proto jsem se rozhodla tuto kapitolu s názvem „Doporučení pro inspekci“ zařadit do mé práce.

Na základě interpretace rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb odpovídám na hlavní cíl výzkumu: zjistit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu sociálních služeb.

Odpověď zní následovně:

Všechny respondentky potvrzují, že inspekce, která proběhla v jejich službách, ovlivnila kvalitu jejich služeb a to především pozitivně. K tomu však dodávají, že jsou si vědomi i negativního vlivu, který na jejich službách inspekce zanechala.

Jako jeden z pozitivních vlivů inspekce vidí poskytovatelé sociálních služeb v tom, že inspekce vůbec v daných službách proběhla a že měli možnost si na vlastní „kůži“ zkusit, jak inspekce probíhá. Podle nich bylo velmi zásadní to, že je inspekce ujistila v tom, že služby, které poskytují, poskytují v náležitě kvalitě a že jsou kvalitní.

Pozitivní vliv inspekce však vidí i v dalších jiných aspektech, kterými jsou oblast individuálního plánování, přenastavení systému předávání informací a formulace standardů kvality, tak, aby byly srozumitelné i pro jejich klienty.

Pro mě osobně bylo velmi zajímavou informací to, že jedna z inspekcí byla natolik vlivná, že díky ní v jedné z organizací zjistili, že je důležité mít metodika, který se věnuje výhradně standardům kvality a metodice, proto si na tuto práci vyhradili jednoho člověka – metodika, který se momentálně zabývá toutle tou oblastí a jim k dispozici.

Další způsob vlivu vidí respondentky především v administrativních záležitostech. Na jednu stranu hodnotí tento způsob ovlivnění jako pozitivní a na druhou stranu jako negativní. Poskytovatelé vidí toto ovlivnění především jako nevýhodu v tom, že je papírování zahlcuje, nemají tolik času na klienty a některé z nich to ovlivnilo natolik, že vše co dělají, raději zapisují na papír. Jiní zase hodnotí tuto administrativu jak za pozitivní tak i za negativní. Negativum vidí, tak jako jejich kolegyně poskytovatelky sociálních služeb, ale pozitivum některé z nich spatřují v tom, že tím, že se více začali zabývat administrativou, tak objevili řadu věcí k přepracování a doděláním. Také mi k tomu respondentky potvrdily to, že díky inspekci se o administrativní záležitosti zajímají mnohem více, kladou na to větší důraz a hlavně neustále diskutují nad standardy kvality.

Respondenti hodnotí inspekci jako velmi vlivnou, významnou a přínosnou. Také v ní vidí „bič“, který je nutí ke zlepšování jejich služeb. Dále v ní vidí i možný způsob ovlivnění kvality jejich sociálních služeb, ať už pozitivně, tak i v menší míře negativně.

Poskytovatelé se shodují, že největší vliv inspekce a oblast, ve které došlo ke změnám, byla oblast dokumentace. Tento vliv spatřují v úpravě, aktualizaci či doplnění dokumentů. Další oblastí, kterou respondentky uvedly, byla oblast individuálního plánování či uvědomění si toho, že je zapotřebí vycházet opravdu z toho, co je napsané ve standardech kvality.

Některé z respondentek uvádí i to, že je inspekce motivovala natolik, že zvýšili úsilí a snahu, jiná to, že jim dali vhodná doporučení.

Výsledky, ke kterým jsem došla, díky mému výzkumu nevnímám jako obecné a to hlavně z důvodu, že se jednalo o výzkum kvalitativní, kde výzkumným souborem bylo 5 žen. Jedna z nich byla sociální pracovnice, druhá vedoucí organizace a zbylé 3 ženy byly vedoucí úseku sociální služby.

Tyto ženy byly ochotné a věnovaly mi jejich drahocenný čas a podělily se se mnou o zajímavé informace, které jsem využila ke své práci.

6.2 Silné a slabé stránky výzkumu

Jako slabou stránku mého výzkumu hodnotím to, že respondenty mého výzkumu byly pouze ženy. Původně jsem se snažila o to, aby se výzkumný soubor skládal jak z mužů, tak i žen, ale z důvodu zaneprázdněnosti či neodpovědnosti ze strany mužů byly respondenty pouze ženy.

6.3 Náměty pro další bádání

V této podkapitole navrhuji následující možnosti výzkumů, které by mohly být realizovány taktéž metodou kvalitativního výzkumu s technikou rozhovorů.

Námětem pro další výzkum by mohlo být, zabývání se inspektory jako osobnostmi, jejich osobností. Také mi z mého výzkumu vyvstalo, že by bylo vhodné se zabývat výzkumem, který by byl zaměřen na doporučení od poskytovatelů sociálních služeb inspektorům kvality. Tím, jak by bylo možné kvalitu inspekce zlepšit z pohledu poskytovatelů sociálních služeb.

K těmto námětům jsem dospěla na základě mého výzkumu.

Závěr

Cílem této práce bylo prostřednictvím rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb zjistit, zda a jak ovlivňuje inspekce kvalitu sociálních služeb.

Nejprve však bylo potřebné vymezit teoretickou část, která se zabývala jednotlivými kapitolami týkající se sociálních služeb v České republice, typologií sociálních služeb, pojmu „kvalita“, standardům kvality, kvalitě sociálních služeb a její kontrole inspekcí.

Následně jsem vytvořila design výzkumu, který vycházel z teoretické části práce. Zvolila jsem si metodu kvalitativního výzkumu s výzkumnou technikou polostrukturovaného rozhovoru, kde hlavní výzkumnou otázkou bylo: Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby? Z této hlavní výzkumné otázky jsem vytvořila dílčí výzkumné otázky. Jedna z dílčích výzkumných otázek směřovala k zjištění, zda je pro poskytovatele sociálních služeb inspekce významná. Další dílčí výzkumná otázka směřovala k zjištění, zda měla inspekce nějaký efekt na služby, jaký efekt měla inspekce na službu a poskytovatele před inspekcí a jaký po inspekcí. Poslední dílčí otázky se týkaly doporučení ze strany poskytovatelů na stranu inspektorů.

Při zpracování dat jsem využila metodu vytváření trsů. V interpretační části jsem se zaměřila na data získaná z rozhovorů s poskytovateli sociálních služeb. Pro tuto interpretaci jsem použila metodu otevřeného kódování dat a při interpretaci výsledků výzkumu jsem využívala zjištěné informace.

Odpověď na cíl mého výzkumu a hlavní výzkumnou otázku popisují především v kapitole „Diskuse“ a také v kapitole „Vliv inspekce na sociální služby a poskytovatele“. Zde ji ve zkratce také uvedu. Z mého výzkumu jsem došla k závěru, že inspekce ovlivňuje kvalitu sociálních služeb i samotné poskytovatele a to především pozitivně. Avšak poskytovatelé k tomu dodávají, že jsou si vědomi i negativního vlivu, který na jejich službách inspekce zanechala. Respondenti vnímají inspekci jako vlivnou, významnou a přínosnou. Také v ní vidí „bič“, který je nutí ke zlepšování jejich služeb a v neposlední řadě i byrokracii. Mým výzkumem jsem zjistila, že vnímání inspekce je jak pozitivní tak negativní. Pozitivní vnímání inspekce převažuje nad negativním. Možným důvodem tohoto výsledku výzkumu je ochota respondentek účastnit se výzkumu, také je možné, že poskytovatelé, kteří mi doposud neodpověděli či odmítli se

účastnit rozhovoru, mají s inspekcí negativní zkušenost a tím pádem ji hodnotí převážně jako negativní.

Co se týče toho, jak a jakým způsobem inspekce ovlivňuje či ovlivnila kvalitu služeb, tak je to především jejich přítomností a tím, že ujistila poskytovatele, že služby, které poskytují, poskytují dobře a kvalitně. Dále jsou to administrativní záležitosti, kde respondentky uváděly, že je papírování zahlcuje a další jiné oblasti, jež byly ovlivněny díky inspekci. Tyto oblasti se však v některých případech liší a v jiných jsou stejné. Důvodem odlišnosti je různorodost uživatelů služeb a také druh a typ dané služby.

Tato práce může být využita nejen jako studijní materiál, může sloužit i jako teoretický podklad pro vypracování vlastní práce či zdroj informací o jednotlivých pojmech: standardy kvality, inspekce poskytování sociálních služeb, kvalita v sociálních službách a další.

Seznam použitých zkratk

KRP ÚP: krajská pobočka Úřadu práce

MPSV: Ministerstvo práce a sociálních věcí

ÚP: Úřad práce

Seznam literatury

Monografie

Bednář, M. (2012). *Kvalita v sociálních službách*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Creswell, J., W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Creswell, J., W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (2nd ed.). Thousand Oaks, California: Sage Publications.

Čámský, P., Krutilová, D., Sembdner, J., Sladký, P. (2008). *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha.

Disman, M. (2002). *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Praha: Karolinum.

Gladkij, I. et al. (2003). *Management ve zdravotnictví*. Brno: Computer Press.

Hanulíková, Z. (2009). *Ukazatelé kvality v sociálních službách*. Diplomová práce. Praha: UK FHS.

Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál.

Janoušková, K. (2007). *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Kol. autorů. (2002). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Průvodce poskytovatele. Praha: MPSV.

Kol. autorů MPSV. (2012). *Metodika MPSV k provádění inspekce poskytování sociálních služeb*. Praha: MPSV ČR.

Kozlová, L. (2005). *Sociální služby*. Praha: Triton.

Králová, J., Rátová, E. (2008). *Sociální služby a příspěvek - komentář, právní předpisy*. 2. vyd. Olomouc: ANAG.

Matoušek, O. (2007). *Sociální služby*. 1. vydání. Praha: Portál.

Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál.

Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s.

Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing, a. s.

Smékalová, E. (2011). *Sociální služby – úvod do tématu pro studenty psychologie*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Strauss, A., Corbinová, J. (1999). *Základy kvalitativního výzkumu – Postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Nakladatelství Albert.

Šelner, I. (2004). *Základy managementu kvality*. Pracovní text semináře. Olomouc: CARITAS – VOŠs Olomouc, nepublikováno.

Švaříček, R., Šed'ová, K. a kol. (2007). *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál.

(2012). *Slovník spisovné češtiny*. Praha: Academia.

Článek v časopise

Bednář, M. (2007). *Úvod do standardů kvality sociálních služeb*. Sociální práce/Sociální práce, č. 2, s. 57 – 60.

Kaplanová, L., Hanzl, V. (2008). *Inspekce kvality: jak je vnímají poskytovatelé*. Rezidenční péče. č. 4, s. 6 – 7.

Mišovič, J. (2011). *O kombinaci sociologických výzkumných metod orientovaných na poznávání sociální práce*. Sociální práce/Sociální práce, č. 1, s. 35 – 40.

Musil, L. (2004). *Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách*. Sociální práce/Sociální práce, č. 1, s. 53 – 74.

Rychlík, D. (2010). *Výkon sociální práce v kontextu vybrané sociální legislativy*. Sociální práce/Sociální práce, č. 3, s. 62 – 63.

Článek na internetové stránce

MPSV (2013): Cesta ke kvalitním sociálním službám vede přes individuální práci s klienty [on-line]. Dostupné 14. 3. 2014 z <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=9&clanek=114>

Zákon a prováděcí vyhláška

Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Seznam příloh

Příloha 1: Otázky použité v rozhovorech

Příloha 2: Rozhovor č. 1

Příloha 3: Rozhovor č. 4

Příloha 4: Respondentky

Příloha 1: Otázky použité v rozhovorech

- Myslíte si, že vaše služby jsou kvalitní?
 - Jak to poznáme?
- Co pro Vás tedy znamená pojem kvalita?
- Kolikrát a kdy jste se setkal/a s inspekci v této organizaci?
- Byla pro Vás inspekce významná?
 - Proč ano, proč ne.
- Jak inspekci vnímáte?
 - Berete ji jako kontrolu nebo v ní vidíte impuls, který může posunout vaši službu k lepšímu?
- Jak se cítíte při průběhu/ po skončení inspekce? Jaké jste měl/a pocity?
- Ovlivnila inspekce vaši službu?
 - Jak?
 - Jakým způsobem?
 - Kde vidíte změny? Přínos?
- Souvisí podle Vás inspekce s kvalitou?
- Je mezi inspekci a kvalitou nějaký vztah?
- Našla u vás inspekce nějaké **nedostatky** v poskytování sociálních služeb?
 - Jestli ano, jaké?
 - Jak Vám to bylo sděleno? (inspektoři x inspekční zpráva x obojí x jiné)
 - **Myslíte, že byly tyto výtky oprávněné?**
 - Jaké nápravné opatření vaší službě inspekce uložila?
 - Jak jste toto nápravné opatření splnili?
 - Bylo to pro Vás/vaši organizaci užitečné? Posunulo to Vás/vaši organizaci?
- **Motivovala Vás k něčemu inspekce?**
- **Měla inspekce na vaši službu nějaký efekt? Jaký?**
 - Jaký efekt na Vás měla inspekce **před** inspekci? (stres x pořádek v dokumentaci)
 - Jaký efekt na Vás měla inspekce **po** inspekci?
 - Jaké **důsledky** měla inspekce kvality na vaši organizaci?

- **Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby?**
 - +
 - - (Pokud nepomohlo, co by Vám pomohlo? Jak jinak byste hodnotili kvalitu? Nemělo to přínos? Proč? Co to způsobilo?)
 - V jakých oblastech
- **Posunulo a pomohlo Vám/vaši organizaci doporučení inspekce?**
- Myslíte, že nové doporučení inspekce Vám pomohly rozvinout kvalitu vašich služeb? Popř. Jak?
- Je podle Vás inspekční zpráva objektivní nebo ne? Zdůvodněte...
- Rozuměl/a jste inspekční zprávě nebo ne? Bylo v ní něco, co bylo méně zřetelné?
- **Je pro Vás inspekce důležitá nebo naopak?**
- Má podle Vás měření kvality v sociálních službách význam?
- Co by Vám pomohlo?
- Co byste doporučili?
- Co by podle Vás mělo největší efekt

Příloha 2: Rozhovor č. 1

Respondent: č. 1

Myslíte si, že vaše služby jsou kvalitní? Jak to poznáme?

„Já si myslím, že jsou kvalitní. Jak to poznáme? Běžte se podívat, to bych mohla rovnou říct, abyste se podívala, jak to vypadá, to je první věc. Určitě to, jakým způsobem máme vytvořenou metodiku, jakým způsobem zapisujeme veškeré výkony o klientech, veškerou práci. To že se vzděláváme, jak máme nastavený celý systém, od úplně toho prvního rozhovoru přes intervize, supervize a navazující vzdělávání. O tom, že se bavíme o těchto věcech na výjezdech jo, že se s tím pracuje. To si myslím, že to je otázka kvality. I taky to, kdybyste porovnála, jak tak služba vypadala před několika lety a jak vypadá dnes, kam jsme se posunuli, já si myslím, že v tom je to poznat.“

Co pro Vás tedy znamená pojem kvalita?

„Kvalita, kvalita, to je známka pro mě něčeho dobrého. Kvalita je něco co mi říká, že pro to se mám rozhodnout. Tak řekněme, že prostě, je to něco, co o té službě hodně říká. To, kam se dostala.“

Třeba pro mě je kvalita to, že vás klienti vůbec vyhledávají. To, že máte velké množství klientů, je podle mě známkou toho, že jste kvalitní organizací. A taky jsem si četla některé materiály na internetu o vás. A jestli se nemýlím, tak jedna z vašich zásad je kvalita.

Kolikrát a kdy jste se setkal/a s inspekcí v této organizaci?

„Tak to byla loni ta inspekce. Já jsem navíc zažila cvičné inspekce v rámci dlouhodobého kurzu poradců kvality. Byla jsem v různých zařízeních: v Kroměříži, ve Štenberku, v Prostějově, ani nevím. Bylo těch zařízení víc. Prováděli jsme metodické konzultace. Té se vždycky zúčastnil některý ze skutečných inspektorů. My jsme se při tom učili a měli jsme tím možnost porovnávat ty služby. Takže, to si myslím, že bylo pro mě dobré. I když to nebyly ostré inspekce, ale bylo to zajímavé, určitě.“

Byla pro Vás inspekce významná? Proč ano, proč ne.

„Určitě významná. A proč? Já už tehdy, když oni přišli ten první den, tak jsem těm inspektorkám říkala, že i když ještě nevím, jak dopadneme, tak, že to беру jako plus pro tu službu. Že nás to určitě posune. Takže to vůbec, že byla. Tak jsem to brala.“

Jak inspekci vnímáte? Berete ji jako kontrolu nebo v ní vidíte impuls, který může posunout vaši službu k lepšímu?

„To jsem vlastně teď odpověděla. Tak jsem jí vnímala. I když samozřejmě člověk může mít nějaký subjektivní názor, že ta ženská se tváří tak a ta druhá vypadá onak. Ale já jsem jim to otevřeně říkala, že ať to dopadne jakkoli, tak že to беру jako plus.“

Takže jste to brala pozitivně? I když jste nevěděla, jaké budou výsledky.

„Ano, i když jsem nevěděla, jak to dopadne.“

Jak jste se cítila v průběhu, po skončení inspekce? Jaké jste měla pocity?

„Jak jsem se cítila v průběhu? Jak jsem se cítila? Uvědomila jsem si, protože to byl inspekční tým, který nebyl sehraný. Pro tu vedoucí inspektorku, mám pocit, že to byla úplně první inspekce. Tak bylo zjevné, že nebyly... Přesně to nefungovalo. Člověk si uvědomil, že jsou to lidé z masa a kostí, takže to bylo celkem jako i úsměvné, že jsem si říkala, že to není tak hrozné. Člověk je nervózní, teď se potí, když něco řeknou, že? Honem, kde to najít, nebo něco, když něco řeknou. Já si myslím, že je to úplně normální, že člověk je z toho nervózní, protože ti lidé jednak už mají něco za sebou, cosi ví a jsou schopni odhalit i toho, co my si nemusíme všimnout. Asi tak nějak.“

Ovlivnila inspekce vaši službu?

„Jo, ovlivnila. Určitě ovlivnila.“

Jak, jakým způsobem?

„Že jsme vlastně při tom, když jsme se chystali na tu inspekci, objevili věci, část, třeba co jsme neměli úplně ideální. Co jsme museli dodělat a dopracovat. Začali jsme se asi o ty věci zajímat hlouběji. Já si myslím, že jo.“

A co to třeba bylo za věci konkrétně, o které jste se začali zajímat více? Nebo co jste začali více řešit? Protože určitě jedna z věcí běžně ve službách je třeba ta

dokumentace. Že přece jenom, než přijde inspekce, tak se všichni snaží dávat do pořádku právě tu dokumentaci.

„Jo, to jsou přesně ty věci. Jo uvědomte si, že tato služba na rozdíl od jiných služeb, které nejsou směnné, tam to závisí vyloženě na spolupráci těch lidí. To znamená předávání těch informací. A to není vždycky, nebylo úplně v té době, si myslím, nejlepší. Takže jsme zjistili, že někde něco i třeba chybělo a tak jsme to museli honem dodělávat. Takže jsme si potom uvědomili... Nás to potom vedlo k tomu, že jsme nastavili jinak systém předávání informací. Protože tam jde o toho, že je to na konci vaší směny a teď do toho přijde někdo další. A vám končí pracovní doba a někdo by měl nastoupit jako další. A teď byste to měla stihnout ještě i zapsat a všechno udělat. To znamená, to jsou takové věci, které jsou specifické právě pro tyto služby. A znovu říkám, je podstatný rozdíl pokud pracujete od pondělí do pátku nebo jestli končíte třeba v 9 hodin večer a ještě máte intervenci a máte předávat. Takže jsme se potom snažili, během těch dalších setkání vypíchnou to podstatné, že ten pracovník musí zapsat určité minimum, aby ten navazující mohl na to navázat. Pokud dojde k této situaci tak zapisujeme jen minimum. Tady si myslím, že rozhodně.“

Souvisí podle Vás inspekce s kvalitou?

„Já si myslím, že souvisí. S kvalitou určitě.“

A například? V čem spatřujete to, že spolu souvisí?

„V podstatě jak jste říkala... Pokud má někdo do těch služeb dávat peníze, mají téct peníze, tak jako to musí téct do kvalitních služeb. To je jaksí logické. Asi bude těžko někdo podporovat službu, která bude fungovat, jako když to řeknu z legrace: restaurace poslední cenové skupiny. Tak asi těžko do toho někdo dá svoje prostředky. Já si myslím, že je to na místě, pokud ten stát do těch služeb dává peníze, tak chce kvalitu. No, pokud my chceme, aby ty služby fungovaly, tak se musíme snažit.“

Našla u vás inspekce nějaké nedostatky v poskytování sociálních služeb? Jestli ano, jaké?

„Ano, našla, určitě. Nebyly to zásadní věci, že bychom dostali nějakou pokutu, ale byly to věci... Byla to určitá specifika právě pro tu naši službu a o tom jsme se bavily, že pro nás je to velice těžké, nemáme možnost se srovnávat.“

Jak Vám to bylo sděleno?

„Nám ty nedostatky byly sděleny tak, že inspektoři nám to řekli během té inspekce, už na to upozornili nebo se zatvářili nebo prostě nějakým jiným způsobem. Potom to samozřejmě dali v tom souhrnu, v inspekční zprávě, že řekli tady to nebo ono. Na druhý den to všechno shrnuli, řekli co asi a potom jsme očekávali, jestli to teda bude v té inspekční zprávě nebo nebude nebo jestli tam bude něco navíc. Takže samozřejmě v té inspekční zprávě potom byly ty podrobnosti. Na ten druhý den, jsem při tom shrnutí byla já, koordinátorka služby, sociální pracovnice, byl tam statutár, tedy ředitelka organizace. Takže nás bylo dost. A oni byly tři. Potom si to samozřejmě šla paní ředitelka na úřad práce převzít. A tam ji to znovu všechno zopakovali. Jo takže tak to fungovalo.“

Myslíte, že byly tyto výtky oprávněné?

„Víte co? Já si myslím, že ty výtky převážně byly oprávněné, ale některé ty věci úplně ne, ale to vám řekne asi každý. Protože já si myslím, že každý ten, kdo má tu svoji službu, tak je přesvědčený, že tak, jak to dělá, to dělá dobře. Znovu říkám, že my jsme to srovnání v té době neměli. A myslím si, že kdybychom byli touto službou, která je tu už delší dobu, tak už by nějaká ta konfrontace s někým jiným byla a bylo by to trošku jiné. Ale my jsme si to dělali v podstatě sami. My jsme neměli možnost někde získat nějaké rozumy, když to řeknu zase velmi lidově. To je prostě fakt. Takže, taková věc, že vám někde něco chybí je jasné. Tam není o čem se bavit. Ale to jsou takové ty věci. Já bych řekla, té vlastní práce s klientem, to už jsou takové ty fajnivosti. Jak jednáte, jak to zapisujete, co děláte. Kdyby přišel jiný inspekční tým, tak by to zas třeba hodnotil jinak nebo to je přesně... Já myslím, že mi rozumíte. To jsou ty věci. Rozhodně jsou věci oprávněné a jsou věci, které jsou diskutabilní, to je ale asi v průběhu každé inspekce.“

Jaké nápravné opatření vaší službě inspekce uložila?

„Musela bych to dohledat, ale nebylo to nic zásadního, žádnou pokutu jsme nedostali.“

„Víte, co chci říct? Ono stejně když to tak člověk vezme, jestli tou inspekci projdete tak nebo tak... Podstatné je tou inspekci projít. Ale to ještě neznamená, že ta služba je lepší než služba, která tu inspekci neměla. To taky ještě není žádné měřítko. A ani to neznamená, že třeba ta služba, která projde inspekci, se opravdu posune někam. Stejně

je to otázka těch klientů, to je podstatné pro tu službu. Vy jste to sama na začátku říkala. Pokud ti klienti přicházejí, tak je to dobré. Vy můžete projít inspekci na jedničku, ale pokud do té služby ti lidé nepřicházejí, tak ta služba asi není potřeba nebo je jiná služba nebo lidé mají jiné možnosti v té dané lokalitě nebo regionu. To je takové no... Znovu jak říkám, já to vidím jako plus, ale není to taky všelék nebo že by to...“

Jak jste toto nápravné opatření splnili?

„Podívejte se, tam je to tak, že vy máte nějaký termín, do kdy se to má splnit. My bychom řekla jsme toho času měli dostatečně přesto, že musíte v rámci toho roku plnit i jiné pracovní povinnosti, tak to nebylo nějaké hektické nebo že bychom nestihali. Času bylo skutečně dost na to splnění úkolu. Takže to bylo v pořádku. Kdybychom to nesplnili, tak by mohla následovat hloubková inspekce. To určitě víte. Jako dobré, no.“

A můžu se jen zeptat na tu dobu? Jak dlouho jste na to měli? Vzpomínáte si matně, zpětně?

„Jo, ne matně, pamatuju si to přesně. Podívejte se, my jsme tu inspekci měli v únoru, na začátku února a my jsme některá ta opatření měli odstranit do konce června a některá do konce září toho roku. Ono se to může zdát, že je to hodně, ale není to zas tak hodně. Protože pokud vy v tom týmu musíte ty věci probrat společně a musí být na to všichni společně nastaveni a rozumět tomu, tak je to téma na dlouhou diskusi. Zvlášť u nás, pokud máme směnaře, tak je to těžké se setkat, najít zase ten vhodný termín a to jsou témata na hodiny a hodiny práce, aby všichni byli naladěni stejně. Abychom všichni rozuměli, proč došlo k té změně. A můžu Vám říct, že mi jsme v podstatě, když to tak řeknu, ten systém celý překopali. Takže v detailu se tohle probralo a ti lidi co, v jiných službách nemají vůbec představu, co je to inspekce tak jenom hleděli a sami byli překvapeni, co to všechno obnáší.“

Motivovala Vás k něčemu inspekce?

„Přemýšlím, jestli mě osobně k něčemu motivovala. No tak jasně, zvýšili jsme úsilí.“

Jaký efekt na Vás měla inspekce před inspekci?

„Já jsem byla v šíleném stresu. Stres byl...“

Jaký efekt na Vás měla inspekce po inspekci?

„Jaký efekt? No, že to z nás spadlo. Jo, že takto asi. Jednou až to třeba zažijete třeba někde, tak zjistíte, že to je velice těžké, že je fakt spousta papírů, spousta večerů a noci než to dáte do kupy.“

Často právě slýchám, že je to zbytečné zatěžování místo toho abyste se opravdu věnovali klientům. Tak třeba vy, jaký na to máte názor?

„Víte co, já vám to řeknu tak. Vezměte si, že těch pomáhajících profesí je víc. To jsou ty sociální služby, sociální pracovníci, ale jsou to i další, lékaři, psychologové a děle bychom mohly pokračovat, kdo se tomu věnuje. Když třeba někdy jdete k lékaři a sledujete někde v čekárně, jak to funguje a co my máme všechno dodržovat. Tak si vždycky říkám, to je až neskutečné, jak jsme zatěžováni. A jak oni vlastně zachází s vašimi daty, s vašimi údaji, jak se tam vykřikuje vaše jméno někde po ordinacích, když je tam padesát lidí. To je šílené. Takže to si potom taky tak člověk říká. A přitom odměna v sociálních službách je velmi zoufalá na rozdíl od lékařů, kteří mají daleko vyšší vydírající potenciál, než máme my, stávkujíc myslím, že? To je potom, když to vezmete z této stránky nespravedlivé, že ti lidé vydělávají podstatně víc a zdaleka nemusí s těmi daty hospodařit jak my třeba že? I když tam jde o životy a zdraví lidí. Tady jde kolikrát taky o zdraví těch pracovníků, když vám někdo vyhrožuje nebo i něco takového hodně nepříjemného. Nebo i o to, že v té sociální službě můžete i nějakou nemoc chytit nebo se od někoho nakazit. Navíc vezměte si, jaký statut má ve společnosti profese lékaře a jaký má statut sociálního pracovníka. To je sto a jedna. Přitom kolikrát v těch sociálních službách pracujete s lidmi, se kterými se ani nikdo jiný nechce bavit a nejrady by je měl na nějakou hodně velkou vzdálenost od sebe. Toto si myslím, že je nespravedlivé, ale je to prostě tak ve společnosti.“

Jaké důsledky měla inspekce kvality na vaši organizaci?

„Víte co? Podstatné bylo, že organizace nedostala pokutu, teď zvlášť od nového roku by to bylo dražší, takže to je určitě podstatné. Potom samozřejmě, když ta organizace nějakým způsobem ob stojí, tak jako, že tou inspekci vůbec prošla. To je fakt. Potom to stejně uvádíte v těch různých žádostech o dotace, tam je vždycky rubrika ohledně inspekce. Tak píšu, že naše organizace inspekci prošla. Teď už je jedno jestli prošla, já říkám za 1- nebo 2-, to není podstatné, ale že prošla. To si myslím, že je důležité.“

Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby?

„Pozitivně, +.“

V čem vidíte to plus? Mohla byste to více rozvést? Vy už jste říkala, že pozitivum pro vás bylo to, že vůbec inspekce do vaší služby přišla a něco dalšího?

„Víte co? Ta inspektorka té kvality, ta vedoucí toho týmu si tuto službu vybrala, protože vůbec netušila, jak taková služba funguje. Takže je to i zajímavé. Tak jsem si říkala, aha, to je docela zajímavé, že se o to vůbec někdo zajímá. A velice příjemná paní mimochodem a opravdu si myslím, že se o tu službu zajímala opravdově a byla velice vstřícná tomu jednání.“

V jakých oblastech Vás inspekce ovlivnila?

„Dokumentace, specifická služba, ...“

Posunulo a pomohlo Vám/vaši organizaci doporučení inspekce? Myslíte, že nové doporučení inspekce Vám pomohly rozvinout kvalitu vašich služeb? Popř. Jak?

„Co tím myslíte? Co byste chtěla slyšet?“

To je třeba to, při tom střídání těch směn, střídání těch služeb, že to vám, jak jste říkala, pomohlo. Třeba to psaní určitého minima pro kolegu, když se střídáte, tak to jsem právě myslela.

„To už jsem myslím i nakousla... My jsme i některé věci zjednodušili. My jsme měli, pokud se nepletu v té naší službě všechno písemně, ty smlouvy. My už to teď máme hlavně ústně. A že to písemné je jen v určitých, ojedinělých případech, což si myslím, že jako je ku prospěchu, že těch papírů není tolik.“

A vzpomenete si na nějaké doporučení, nápravné opatření, které vám inspekce dala kromě té dokumentace. Čemu jste se pak více věnovali v těch následujících měsících?

„Na to vám odpovím, to byla ta věc, která se týkala... Je to taková ta kolize ve sdělování údajů. To je paragraf 100 zákona o sociálních službách, ta mlčenlivost, kdy vlastně ti pracovníci nesmí samozřejmě sdělovat ty údaje jen tak nikomu. A byl ten problém, že:

oni vedle sebe fungují 2 zákony: zákon o sociálních službách a potom je to zákon o sociálně-právní ochraně dětí. O tom jistě víte. My jsme měli i to pověření, které už v tuto chvíli nemáme. Dříve jsme toto oprávnění k sociálně-právní ochraně dětí měli a tam vlastně de facto byla 1 věc. My jsme měli být mlčenlivý, podle paragrafu 100 zákona o sociálních službách a současně jsme měli zase tady těm druhým vykládat o našich klientech. To bylo takové velmi kolizní, byl to kolizní případ, že u nás, v naší zemi vznikají zákony, které potom mohou jít proti sobě a střetávají se nějakým způsobem. Takže já vím, že jsem potom, jak to tam bylo vytknuto, že s tím máme pracovat. Tak jsem se různě ptala, hledala jsem nějaké řešení. A podle inspektorů jsme měli vést pro tu inspekci dokumentaci zvlášť a pro tu zvlášť, což by bylo úplně nepředstavitelné.“

A jak jste to tedy vyřešili?

„My už to pověření nemáme. Víte, ono došlo ke změnám od toho loňského roku. Tam došlo k nějakým těm úpravám... My ten zákon nepotřebujeme. My to pověření na tuto službu nepotřebujeme mít, protože mi to v rámci toho zákona o sociálních službách dodržujeme, takže... To bylo to, co si vzpomínám. Bavila jsem se, se spoustou lidí, jak to udělat nebo něco vymyslet. Takže to jsou třeba takové věci, které vám potom někdo vytkne.“

A vzpomínáte si na ještě nějaká nápravná opatření, které vám inspekce uložila?

„To mě tak z toho nejvíc zaujalo, jak to ovlivnit. Mohu to i pohledat. Počkejte. Víte co to bylo papírů? Já jsem na to měla mnoho speciálních složek. Víte co jsme tam měli? To byla ta věc, my jsme tam měli uvedeno, že bychom i informovali policii o pobytu uživatelů a to nám právě vytkli. To byla ta věc, kdy se vlastně jedná o ty různé typy násilí, tak jsme to tam měli, že?“

A jak jste to vyřešili?

„Už to tam nemáme, už jsme to vymysleli jinak. Pak jsme tam měly ty střety zájmů, tak jsme pak hledali i další jinou možnost, co by mohlo mít jo? My jsme jako v té praxi nic neměli a nechtěli jsme vymýšlet žádné hlouposti. A potom se myslím ještě cosi objevilo, tak jsme pak dopisovali další střet zájmů. Víte, nebylo to nic zásadního vlastně vůči

klientům. V těch opatřeních, že bychom tam měli, já nevím... Udělali něco neetického, nebo že bychom nějak porušovali práva klientů. To určitě ne. Byly to takové věci.“

Je podle Vás inspekční zpráva objektivní nebo ne?

„Když jsem si ji potom četla, no jestli je objektivní? Jak se to vezme. Je jasné, že ten kdo napíše tu inspekční zprávu, že ji samozřejmě napíše podle daných pravidel. On nemůže ani jinak. To je asi logické, že ty inspektorky to musí udělat podle nějakých zásad. Že je na to nějaký formulář, jsou tam přesně body, to, jak to má být uvedeno. To si myslím, že je jako v pořádku. Ale stejně si myslím, že v té inspekční zprávě by mohlo také být uvedeno, co je dobře. A to není. Víte, když vám někdo něco vytýká, tak vám spíš napíše, to co máte a je špatně.“

Rozuměl/a jste inspekční zprávě nebo ne? Bylo v ní něco, co bylo méně zřetelné?

„No víte co, když si to přečtete 1x, tak to nestačí. Člověk se do toho musí opravdu zahloubat. I to, jak ta inspektorka to formuluje. Tady píšou: zjištěný skutečný stav věci. Tak taky jsem to četla, co je tím vlastně myšleno, je to fakt pak v tom reále. Člověk s tím musí pracovat a je toho strašně moc. Já se dívám, kolik to mělo stránek. To ani není očíslované. To je stran a stran, to znamená, že na to potřebujete klid, přečíst si to, kdy jsou ty termíny, tak to je celkem jasné. Ale znovu říkám, některé ty formulace i ten popis skutečného stavu věci, tak člověk si musí říct, máme to tak, je to tak, je to správně napsáno?“

Má podle Vás měření kvality v sociálních službách význam?

„Tak v dnešní době, pokud je těch finančních prostředků nedostatek, tak je to jakýsi nástroj toho, aby se mohlo říct, tahle služba je dobrá, tahle není. Ta je třeba laciná, přitom kvalitní. V dnešní době nevím žádnou jinou možnost, jak to zjišťovat. Podle toho, co ta služba stojí, jaké má náklady za rok, kolik má klientů, jestli jsou tam nějaké ty dotazníky spokojenosti, jestli jsou ti lidé spokojeni, jestli je ta služba využívána to asi o něčem svědčí. To všechno dá potom nějaký ten výsledek. Plus když ta inspekce nějakým způsobem taky dopadne. To má taky nějakou výpovědní hodnotu.“

Co by Vám pomohlo?

„Tak dneska by mi pomohlo, kdyby už vůbec nikdy nepřišli. To myslím vážně, protože to stojí spoustu času. Nejenom mě, ale i všechny kolegy v týmu. Protože to je času a času co s tím strávíte.“

Co byste doporučili?

„Aby se spíše zaměřili na ty služby, které nefungují dobře. Které jsou třeba předražené. Taky bych řekla, že velkou roli hraje to, jak ta inspekce vystupuje, tím, ale nehodnotím to vystoupení té trojice, která tu byla. Ale myslím si, že takový ten lidský přístup je velmi důležitý. Aby se nechovali jako „my víme všechno a vy nevíte nic“, takže to je doporučení, aby nepracovali jenom na té kvalitě znalostí služby a znalostí zákonů, ale i na znalosti své vlastní. Aby také vystupovali, to si myslím, že je velmi důležité.“

Co by podle Vás mělo největší efekt?

„Kdyby v sociálních službách bylo dost peněz. A kdyby tyhle profese byly na stejné úrovni jako jiné. To já si myslím, že vůbec ta starost o duši, vůbec o nějakou takovou spokojenost člověka je někdy daleko důležitější než když mu dáte seznam léků nebo něčeho. Spíš to popovídání dělají ti sociální pracovníci a kolikrát jsou to jediné lidé, kteří těm lidem skutečně pomáhají než doktor, který se na vás ani nepodívá, dá vám nějaké léky od bolesti a co vlastně že?“

Příloha 3: Rozhovor č. 4

Respondent: č. 4

Myslíte si, že vaše služby jsou kvalitní?

„Určitě. Určitě jsou kvalitní.“

A jak to poznáme?

„Poznali byste to podle spokojenosti našich uživatelů a vlastně na základě inspekce, která byla v našem zařízení provedena.“

Co pro Vás tedy znamená pojem kvalita?

„Kvalita – spokojenost uživatelů.“

Kolikrát a kdy jste se setkal/a s inspekcí v této organizaci? Bylo to vícekrát nebo třeba jen jednou?

„Bylo to jenom jednou.“

Byla pro Vás inspekce významná?

„Určitě pro nás byla významná. Dala nám to, že vlastně my ty služby poskytujeme kvalitně. Potvrdila nám vlastně, naši práci.“

Utvrдила Vás v tom, že jste dobrá služba.

Jak inspekci vnímáte? Berete ji třeba jako kontrolu nebo v ní vidíte impuls, který může posunout vaši službu k lepšímu? Nebo když Vám řeknu slovo inspekce, tak v ní vidíte jen jakoby tu byrokracii, to papírování a tady to...

„Ne, ne. My to bereme určitě tak, že je to pro kontrolu hlavně těch uživatelů, že ty služby se poskytují kvalitně, že tam nedochází k ohrožení práv klientů, uživatelů našich a určitě jako motivaci k další práci. Ukazuje nám to vlastně, jak dál ty služby poskytovat.“

Jak jste se cítila v průběhu, po skončení inspekce? Jaké jste měla pocity?

„My jsme se na inspekci připravovali zhruba 2 měsíce, kdy nám byl zaslán doporučený dopis. Takže určitě ty pocity během těch 2 měsíců byly chaotické. Nevěděli jsme, co máme jakoby první aktualizovat, co máme posílat. Nakonec se to podařilo a během té inspekce to z nás spadlo, protože ti inspektoři byli úplně skvělí. Spíš se snažili pomáhat, tak že to z nás spadlo.“

Takže to pro Vás bylo spíše chaotické, lehce stresující.

„Bylo, předtím hodně stresující. Pak to z nás opadlo, protože jsme viděli, že ti inspektoři nejsou žádní dráby, že opravdu nás nechcují potopit, spíš se chtějí dozvědět, jak ta služba funguje, dostat se blíž do té služby.“

Já jsem se i na vašich stránkách dočetla, že zrovna nevím, jestli vy nebo někdo do tam psal, že jste prošli na výbornou.

„Na 100%.“

Že na 100%, že jste to i zveřejňovali.

„Bez jakékoliv výtky.“

Jako vůbec žádná výtka?

„Ne, ne.“

Tak to je až neskutečné, protože třeba já jsem se teďka, co dělám tyhle ty rozhovory nesetkala s nikým, kdo alespoň minimálně nemusel dělat to nápravné opatření. Třeba, i když minimálně v základním rozsahu musel třeba upravovat poslání, upravovat cíle nebo třeba se tam jednalo o ty práva klientů. Tak to jste teda vynikající služba.

Takže ovlivnila Vás inspekce, vaši službu nějak?

„Ovlivnila nás v tom, že nás utvrdila, že vlastně jak ty služby poskytujeme, poskytujeme kvalitně, odborně. Přesvědčila se o tom, že jsou spokojeni i uživatelé z jejich vlastních slov. Takže nás utvrdila v tom, že to děláme dobře.“

A kde teda vidíte změny? Ten přínos? V tím, že Vás jenom utvrdila?

„V tím, že nás utvrdila, že ty holky opravdu jsou pozitivně nabyté, že pro tu další práci... Že ví, že ta práce má smysl.“

Jako teď myslíte holky jako sociální pracovnice?

„Ano, ano. Jako pracovníci v sociálních službách a sociální pracovnice.“

Souvisí podle Vás inspekce s kvalitou? Je mezi nima nějaký vztah podle Vás?

„Určitě. Inspekce kontroluje kvalitu poskytovaných služeb.“

Takže v tom spatřujete to pojitko.

Určitě jste dostali i inspekční zprávu

„Dostali jsme hned po provedení inspekce. Dostali jsme inspekční zprávu, kde právě bylo uvedeno, že je všechno v pořádku.“

Motivovala Vás k něčemu inspekce? Třeba, že Vám dali nějaká doporučení, tak, že Vám neříkali žádné výtky, nedostatky, ale že Vám třeba říkali, že by bylo fajn, kdybyste...

„To právě ne. Ne, ne. Spíš oni sami byli překvapeni, jak ta naše služba funguje a spíš se učili od nás.“

A když jste se s nima teda bavili, tak nezajímalo Vás, jestli třeba už někdy někde byla ta služba tak kvalitní?

„Ptali jsme se na to. Nebyla. Nebyla v celé republice, nikdo neprošel na 100%, co se týká této dané služby.“

To jsem teda ráda i já, že mám tu příležitost s Váma o tom mluvit...

Měla inspekce na vaši službu nějaký efekt? A jaký?

„Určitě to byl stres. To nepochybně. Ve stresu byli všichni, myslím, že i uživatelé, když jsme jim vlastně řekli, že budou probíhat rozhovory i s nimi. Tak i na ně se to přeneslo. Ale inspektoři byli velice lidští, takže stres okamžitě odpadl. A únava ještě. Protože my

jsme aktualizovali vlastně všechny standardy. A ta práce po těch večerech a po nocích byla únavná.“

Hlavně jako asi ta dokumentace, že jste dávali do pořádku papíry...

„Tak. Jenom aktualizace.“

Takže jste si ani neřekli, tak přijde inspekce, tak musíme změnit, já nevím, cíle, poslání.

„Ne. Cíle, poslání se mění každý rok, pravidelně ve veřejném závazku vždycky koncem roku, aby na ten nový rok byl veřejný závazek nový, aktuální. Takže jako.“

A jaký efekt na Vás měla inspekce po inspekci? To je pro mě zajímavé, protože jako jediná služba vlastně jste prošli na 100%. Tak pro Vás to mělo určitě nějaký pozitivní náboj.

„No určitě. Po inspekci, první teda spadla z nás únava, stres. Takže všichni šťastní, že jsme prošli, že vlastně ty služby poskytujeme, tak jak máme. Že tu práci, to usvědčení, že tu práci děláme dobře.“

Jaké důsledky měla inspekce kvality na vaši organizaci?

„Důsledky nebyly, nebyly žádné.“

Jakým způsobem ovlivnila inspekce kvalitu vaší služby?

„Pozitivně. A vlastně, to už se zase budu opakovat, nám jenom potvrdila, že opravdu ty služby kvalitně poskytujeme.“

Ted'ka by mě jenom zajímalo, když jste dostala tu inspekční zprávu do rukou, jestli jste ji jako rozuměli? Jako takové. Protože třeba někteří poskytovatelé mi říkají, že prostě je nesrozumitelná, že vůbec jako neví, o co jde.

„Oni tím, že nám tam asi nic nevytýkali, tak vždycky tam bylo uvedeno to kritérium, který kontrolovali a napsali buď bez námitek, bez připomínek nebo bylo naprosto splnilo. Takže nebylo tam nic, čemu bysme nerozuměli.“

A pro vás to teda bylo mnohem jednodušší, protože jste se ani tím nemuseli tak zabývat?

„Určitě.“

Je pro Vás inspekce důležitá nebo naopak?

„Určitě. Si myslím, že kdyby poskytovatelé neměli nad sebou bič té inspekce, tak že by ty služby poskytovány úplně jinak a nekvalitně. Oni jsou vlastně tím nástrojem kontroly, jak ty služby jsou poskytovány. A myslím si, že mnoho uživatelů by i strádalo.“

Takže to vidíte spíše jako nástroj té kvality.

„Ehm a pozitivní.“

Má podle Vás měření kvality v sociálních službách význam?

„Určitě má a pozitivní.“

A co byste tak třeba té inspekci doporučila? Já vím, že teda k vám neměli žádné výtky...

„I k uživatelům se chovali krásně. Opravdu nemůžeme vytknout, nemůžeme říct půl slova, že by... I ty otázky byly přiměřené vůči personálu, byly i pokládali pracovníkům v sociálních službách, jiný sociálním pracovníkům, jiný zase uživatelům. Ale opravdu byly přiměřeny, tak, aby ten člověk tomu porozuměl. Takže určitě z naší strany...“

Takže nějaká doporučení na inspekci, že by se třeba měli sjednotit v názorech nebo něco takového?

„Ne, ne, byli sjednoceni. To byli.“

Příloha 4: Respondentky

Respondent	Pohlaví	Věková kategorie	Pracovní pozice	Vzdělání	Délka praxe v sociální sféře
R1	žena	35 – 40 let	Vedoucí úseku sociální služby	VŠ	10 let
R2	žena	25 – 35 let	Sociální pracovnice	VŠ	7 let
R3	žena	35 – 40 let	Vedoucí organizace	VŠ	10 let
R4	žena	35 – 40 let	Vedoucí úseku sociální služby	VŠ	5 let
R5	žena	35 – 40 let	Vedoucí úseku sociální služby	VŠ	5 let