

**Univerzita Palackého v Olomouci  
Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

**Sociální a humanitární práce**

Ludmila Vacková

**Etická problematika inspekce kvality  
sociálních služeb z pohledu inspektorů -  
specializovaných odborníků**

Bakalářská práce

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

**2011**

*Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.*

.....

Podpis autora práce

Zde bych chtěla poděkovat  
vedoucímu práce, panu Mgr. Bednářovi, Ph. D.  
za diskuze, doprovázení, rady a pochopení pro mou práci.  
Mgr. Závorské za pomoc při přípravě výzkumu.  
Respondentům za ochotu a otevřenost.  
A Hance, Mírovi a celé mojí rodině za podporu.

# Obsah

Úvod.....	6
1 Teoretický kontext etiky v kontextu inspekce kvality sociálních služeb.....	8
1.1 Kvalita v sociálních službách .....	8
1.1.1 Standardy kvality v sociálních službách .....	9
1.1.2 Provádění inspekce v sociálních službách .....	9
1.2 Etika v kontextu inspekce kvality sociálních služeb .....	11
1.2.1 Etické problémy a dilemata, jejich vymezení v inspekci .....	11
1.2.2 Významná a specifická témata etiky inspekce .....	12
2 Metodika výzkumu .....	15
2.1 Důvody volby typu metody výzkumu, jeho specifika .....	16
2.2 Výzkumné otázky .....	16
2.3 Vzorek a jeho výběr.....	17
2.4 Zásady výzkumu.....	18
2.5 Technika sběru dat.....	18
2.6 Analýza dat .....	19
2.7 Etika výzkumu .....	19
2.8 Průběh výzkumu a vývoj techniky sběru dat.....	20
3 Prezentace a interpretace výsledků .....	22
3.1 Vnímání důležitosti etiky v inspekcích, pohled inspektorů na etickou problematičnost své profese .....	22
3.2 Nahlížení pojmů dilemata a problémy. Etická dilemata a problémy s kterými se inspektoři v průběhu inspekce setkávají.....	24
3.2.1 Dilemata .....	25
3.2.2 Problémy .....	28
3.2.3 Procesní záležitosti, s etikou nesouvisející .....	31

3.2.4	Vnímání inspekce jako procesu, který není nikdy dilematický.....	32
3.3	Faktory označované za související se vznikem a výskytem etických dilemat a problémů. Strategie inspektorů používané při rozhodování v problematických a dilematických situacích, role osobních hodnot.....	34
3.4	Podoba vyrovnávání se s problematickými a dilematickými situacemi.....	36
3.5	Připravenost inspektorů pro tyto situace, jejich pohled na opatření a změny, které by usnadnili budoucí práci inspekce v oblasti etiky .....	37
3.6	Diskuze .....	41
3.6.1	Šíře a hloubka vnímaných souvislostí inspekcí a dopadu její kontroly jako faktory související s pohledem na etiku v inspekcích a nevnímání dilematu .....	41
3.6.2	Chápání pojmů etika, etické dilema a etická problematika a jejich souvislost se způsobem vnímání eticky významných situací.....	42
3.7	Reflexe průběhu výzkumu a úvahy nad jeho slabinami .....	44
3.7.1	Námět pro další bádání.....	45
Závěr.....		46
Seznam použitých zdrojů .....		47

## Úvod

Kvalita začala být do sociálních služeb systematicky zaváděna po roce 2002. Postup jejího zavádění byl inspirován především Velkou Británií. Zde také probíhaly první školení českých inspektorů. V roce 2006 byl vydán nový zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách, a následná prováděcí vyhláška 505/2006 Sb., které definovaly sociální služby, ale také jejich kvalitu, její měření pomocí standardů kvality a také vymezily inspekci.

Se zaváděním uplatňováním a kontrolou standardů vznikly v sociální práci nové etické otázky a témata. Proto jsem chtěla zjistit, jak se tyto etické problémy a otázky dotýkají inspekce kvality sociálních služeb. Inspekce kvality je s kontextem sociálních služeb pevně spojená, protože je systémem, který dohlíží na kvalitu poskytování sociálních služeb, tudíž má pro sociální služby velký význam.

Ve své bakalářské práci chci empiricky navázat na svou absolventskou práci, ve které jsem se teoreticky zabývala etickou problematikou v kontextu inspekcí kvality sociálních služeb a eticky významnými oblastmi inspekce, v kterých mohou vznikat etická dilemata.

Zjistila jsem, že dosud neexistuje žádná literatura zabývající se touto problematikou. V časopise Sociální práce/Sociálna práca je reflektováno pouze samostatně téma etiky, etiky v sociálních službách, kvality v sociálních službách a jejích standardů, nenalezla jsem v něm žádný článek věnující se etice v kontextu inspekce kvality sociálních služeb. To byl jeden z důvodů, proč jsem se rozhodla nejprve teoreticky, na základě dostupné literatury o sociálních službách a etice v sociálních službách odvodit eticky významná témata v inspekci kvality sociálních služeb ve své absolventské práci. A následně výzkumem v bakalářské práci zjistit, jaký pohled na etickou problematiku inspekcí mají inspektoři kvality – specializovaní odborníci, jestli se např. v průběhu své praxe inspektorů dostali do situace, kterou by nazvali etické dilema.

Cílem mé práce je na základě výzkumu reflektovat pohled inspektorů – specializovaných odborníků na etickou problematiku v kontextu inspekce kvality sociálních služeb. Zjistit zda se v průběhu své praxe inspektora dostali do situace, kterou by označili jako své dilema, zjištěné data popsat a srovnat s obecnou definicí dilematu. Práce je tedy svou povahou empirická, jedná se o kvalitativní výzkum, metodologii více popisují v metodologické kapitole. Užitečnost tohoto cíle vnímám v získání zpětné vazby inspektorů na proces inspekce a etiku v jejím kontextu, a z toho vyplývající návrhy možností práce se zjištěnými rezervami. Přínos také vidím v novém, dosud nezpracovaném úhlu pohledu na problematiku inspekcí.

Dosud jsem se totiž setkala pouze s hodnocením inspekcí ze strany poskytovatelů nebo uživatelů.

Ve své práci budu vycházet z teorie zpracované v rámci své absolventské práce, pro niž byly podkladem především zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a vyhláška 505/2006 Sb. a publikace Aplikovaná etika v sociální práci, Úvod do filosofie a etiky, Moc a zacházení s mocí aj. V popisu metody výzkumu jsem vycházela především z Kapitol metodologie sociálních výzkumů od Reichela, Jak se vyrábí sociologická znalost od Dismana a Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Od Strausse a Corbinové.

Práci člením do třech kapitol. V první shrnuji výsledky své absolventské práce, teorii nutnou k ukotvení pojmů a uvedení do kontextu problematiky. V druhé kapitole popisuji metodologii výzkumu, postupuji podle kvalitativního výzkumu, data získané technikou otevřeného rozhovoru následně zpracovávám kvalitativní analýzou. V třetí kapitole prezentuji výsledky výzkumu, které jsou členěny podle jednotlivých výzkumných otázek. Na závěr se v diskuzi vyjadřuji k zjištěným výsledkům a komentuji jejich shrnutí.

# **1 Teoretický kontext etiky v kontextu inspekce kvality sociálních služeb**

Jelikož jsem se teoretickým zakotvením etiky v kontextu inspekce kvality sociálních služeb věnovala v rámci své absolventské práce, uvádím zde shrnutí v ní uvedených poznatků. Vysvětlím zde pojem kvality v sociální práci, její měření standardy kvality, provádění inspekce. Do této kapitoly zahrnuji také uvedení do etiky v kontextu inspekce sociálních služeb a oblasti, které jsou v rámci etiky pro inspekci kvality sociálních služeb významné.

Touto kapitolou chci uvést do problematiky, kterou se budu dále zabývat ve výzkumu, což vnímám jako důležité zejména pro srozumitelnost některých pojmů, se kterými budu ve výzkumu pracovat.

## **1.1 Kvalita v sociálních službách**

Sociální služba je v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách inspekci definována v § 3 jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. § 32 vymezil tři základní druhy sociálních služeb - sociální poradenství, služby sociální péče, služby sociální prevence a několik dalších druhů, např. pečovatelská služba, krizová pomoc, terapeutické dílny apod.

Poskytovatele sociálních služeb definuje zákon 108/2006 Sb., jako územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby, další právnické osoby, fyzické osoby a ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu. V §88 a §89 vymezuje jejich povinnosti, kterými jsou např. zajišťovat dostupnost informací o službě, informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociálních služeb. Dále vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich práva, plánovat průběh poskytování sociální služby a dodržovat standardy.

Kvalita je „výsledkem mezi očekáváním a výkonem.“ (Bednář, 2008, s.10). Způsoby hodnocení pro sociální služby jsou (podle Baštecká, Bednář, Chábová, Langerová, Provazníková, Rovná, 2008) převzaty z modelů kvality v oblasti výroby a prodeje. Jako velmi vhodný se pro sociální služby jeví například model kvality EFQM, který „vychází



z předpokladu, že vynikající výsledky mohou být dosaženy jen za podmínky maximální spokojenosti klientů, spokojenosti vlastních zaměstnanců a při respektování okolí.“ (Bednář, 2008). V sociálních službách chápe Bednář (2008, s.7) kvalitu jako skutečnost, kdy „obsah služby naplňuje příslušné standardy kvality sociálních služeb a její poskytování odpovídá dobré praxi, přičemž jsou sledovány nové trendy a vývoj oboru tak, aby poskytované služby odpovídaly současné úrovni poznání.“

### **1.1.1 Standardy kvality v sociálních službách**

Při výkonu inspekce se kvalita ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb, které jsou podle § 99 zákona 108/2006 Sb. souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb. Konkrétní znění standardů je uvedeno v příloze č. 2 vyhlášky MPSV 505/2006 Sb. Standardů je 15, každý má několik kritérií, podstatné požadavky v kritériích jsou označeny jako zásadní. Standardy se podle průvodce poskytovatele zaváděním standardů (MPSV, 2002) dělí na procedurální, věnující se vztahu mezi uživatelem a poskytovatelem; personální, zabývající se pracovníky; a provozní, které definují podmínky poskytování sociálních služeb, jako dostupnost, apod. Standardy jsou pro sociální služby právně závazné od 1.1.2007.

Splnění standardů kvality inspekce hodnotí (podle §38 vyhlášky 505/2006 Sb.) body podle míry splnění jednotlivých kritérií. Pokud je kritérium splněno výborně, je ohodnoceno 3 body, pokud dobře 2 body, pokud částečně 1 bod, a jestliže splněno není 0 bodů. Jestliže závěrečný součet bodů je 50-100% bodů z celkového počtu a zároveň všechna kritéria, označená za zásadní jsou splněna alespoň 2 body, poskytovatel standardy kvality sociálních služeb splňuje. Předmětem inspekce je mimo kvalitu poskytovaných sociálních služeb také plnění stanovených povinností poskytovatelů sociálních služeb, definovaných §88 a §89 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

### **1.1.2 Provádění inspekce v sociálních službách**

Výkon inspekce sociálních služeb se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. A zákonem č. 552/91 Sb., o státní kontrole. U poskytovatelů sociálních služeb je provádí podle § 97 zákona 108/2006 Sb. krajský úřad nebo ministerstvo. Ministerstvo provádí inspekci u poskytovatelů sociálních služeb, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele, aby se tak zamezilo střetu zájmu.

Podle Metodiky provádění inspekci (MPSV, 2009) je posláním inspektora sociálních služeb se zasazovat o zvyšování a rozvoj kvality sociálních služeb tak, aby tyto služby dodržovaly práva těch, kteří je užívají a účinně jim pomáhaly posilovat jejich nezávislost, naplňovat osobní aspirace, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování. Inspektor se tedy zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb ve společnosti. Řídí se smyslem standardů jako nástroje zavádění kvality služeb. Usiluje o zvyšování povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace naší země i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou. Přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových služeb občanům za svoji prioritu.

Inspekci vykonávají zaměstnanci krajského úřadu nebo ministerstva práce a sociálních věcí a specializovaní odborníci. Dohromady tvoří inspekční tým, který má nejméně 3 členy u inspekce pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členy v ostatních případech. Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem kraje nebo ministerstva. Specializovaní odborníci bývají k účasti na inspekci přizváni v zájmu odborného posouzení. Jejich kvalifikační předpoklady a odborná způsobilost ale nejsou přímo upraveny zákonem, vychází z podmínek stanovených Ministerstvem práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) v článku Profil inspektora (MPSV, [http://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL\\_inspektora\\_2010b.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL_inspektora_2010b.pdf)). Mezi tyto podmínky patří např. splnění kvalifikačních požadavků a požadované doby praxe a vstupní vzdělávání pořádané nepravidelně MPSV.

Metodika (MPSV, 2009) vymezuje inspekce typu A, B a C. Inspekce typu A je základní, v plném rozsahu, bývá první inspekci u poskytovatele. Typ B je následná, kontrolní. Při zjištěných nedostacích mezi jednotlivými A inspekcemi kontroluje naplňování opatření přijatých poskytovatelem. Typ C je inspekce na podnět, například stížnost na kvalitu poskytovaných služeb, a není tedy předem dlouhodobě plánovaná.

Inspekce probíhá tři dny, první den začíná úvodním setkáním, projednává se časový harmonogram a upřesňuje průběh. Poté nastává samotná inspekce, která mj. zahrnuje prohlídku zařízení a rozhovory s respondenty. Druhý den se odehrávají rozhovory s vedením a zaměstnanci nad sledovanými oblastmi kvality, inspekční tým má poradu, poté zpracovává zjištění inspekčního týmu a formuluje inspekční zprávu. Poslední den dochází k zpracování protokolu inspekční zprávy, seznámení poskytovatele s výsledkem inspekce poskytování sociální služby a předání inspekční zprávy.

## 1.2 Etika v kontextu inspekce kvality sociálních služeb

Etika nemá jednoznačnou definici, její pojetí se pohybuje od obecně slušného chování a jednání charakterního člověka podle Fischera (Fischer, Jandejsek, Kroupová, Kunstová, Milfait, Moree, 2008), přes Thomsonovo pojetí (2004) etiky zabývající se, co je správné a nesprávné, Jankovského definování etiky jako (2003) filosofické vědy o správném způsobu života, k pojetí Nečasové (2001, s.11-12). Ta ji chápe jako stránku společenského života člověka, řešící původ a podstatu morálního vědomí a jednání, snažící se objasnit principy a hlediska, které vedou člověka k odpovědnému jednání a nabízející východiska v případě etického dilematu. Etika se odlišuje od morálky, která se již týká konkrétního návodu, jak jednat v určitých situacích, a kterou Nečasová (2001, s.11) popisuje jako: „systém regulativů lidského jednání, který je založený na rozlišení správného a nesprávného a schopnosti v těchto intencích prakticky jednat.“

Podle Nečasové (2001) má etika pro profesi sociálního pracovníka zásadní význam, prostupuje celou sociální oblastí včetně toho, co bychom zařadili spíše jako technickou nebo právní záležitost. „Ani z technicky proveditelného a právně jasného případu nevymizí etický obsah, jde o to, že sociální pracovník má moc rozhodovat o druhých.“ (Nečasová, 2001, s.6).

### 1.2.1 Etické problémy a dilemata, jejich vymezení v inspekci

Jelikož se chci dále zabývat etickými problémy a dilematy, vnímám jako důležité vymezit nyní jejich chápání a definice. A to jak kvůli transparentnějšímu rozřídění problematických situací, tak také pro lepší pochopení důsledků rozhodování v takových situacích, které se u jednotlivých pojmů liší.

Etický problém vymezuje Banks (podle Nečasová, Dohnalová, Talašová, 2010, s.76) jako problémy vznikající v situaci, kdy „je evidentní, jak by se sociální pracovník měl rozhodnout, ale toto rozhodnutí se mu přičí.“ Henrikson a Vetlesen (podle Nečasové, 2001) používají etický problém jako označení případu, kdy si nejsme jisti, co je správně.

Naproti tomu u etického dilematu už řecký výraz, z kterého vychází, „dyllema“ - dvojaký argument v konfliktních situacích (podle Mátel, 2010a), odkazuje na složitější situace. Pro Banks (podle Nečasová a kol., 2010, s.76) představuje etické dilema „situaci, kdy si pracovník uvědomuje dvě nebo více vzájemně konfliktních možností, jak se rozhodnout, přičemž tyto možnosti představují vzájemně neslučitelné morální principy. Není tedy jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.“ Mátel (2010a, s.143) popisuje, že „jednoduše neexistuje

dobré a správné řešení, pro které by se bylo možno rozhodnout.“ Konečné rozhodnutí nemá být podle něj hledáním dobrého řešení, ale hledáním menšího zla nebo menšího utrpení. Upozorňuje, že pracovníci po výběru jedné z možností mohou mít pocit profesního selhání, jakékoli z rozhodnutí přináší totiž mimo nežádoucích důsledků i pocity viny, lítost a výčitky svědomí. Tyto situace vidí Nečasová (2001) zejména v oblastech týkající se práva a kvality života jedinců, obecného blaha, nerovnoprávnosti a strukturálního útlaku. K dilematu dochází často střetem různých hodnot, ať už legislativních, profesních, společenských, osobních nebo náboženských.

Ve své absolventské práci vymezuji specifické oblasti vztahů inspektora, v kterých k dilematům může docházet, také kvůli rozdílným očekáváním, požadavkům a hodnotám. Jedná se o oblast vztahů k zadavateli, k poskytovateli a jeho pracovníkům (jako kolega i inspektor), ke klientům a k zřizovateli.

### 1.2.2 Významná a specifická témata etiky inspekce

Etika v kontextu inspekcí sociálních služeb vychází z etiky sociální práce. Je s ní propojena nejen tím, že inspektoři, zejména inspektoři – specialisté jsou často sami sociálními pracovníky, ale taky podobnými etickými tématy. Některé z nich jsou pro etiku v praxi inspektorů specifičtější a významnější. Ve své absolventské práci jsem jako takováto témata vymezila moc, posuzování, objektivita, manipulace, pochopení, korektnost vystupování a zakotvení. S nimi podle mě souvisí i specifické požadavky na inspektora a druhy problémů a dilemat. Nyní tato témata stručně popíšu.

Velmi důležitým prvkem etiky inspektorů je pevné **zakotvení** v zákoně a hodnotách. Podle mě mají být příkladnou institucí, jestliže sami hodnotí a posuzují jiné instituce. A to nejen procesně, ale i hodnotově. „Účel Inspekce jako instituce by měl být jasně vymezen, stejně jako to, komu skládá účty a za co je odpovědná.“ (Šelner, Bednář, 2006, nečíslováno).

Jestliže sociální pracovníci si mají hlídat hranice **uplatňování své moci**, pro inspektora to platí daleko větší mírou, protože svým posudkem rozhoduje o budoucnosti organizace a kvalitě života klientů. Rozhodující pro inspektora podle Šelnera a Bednáře (2006) je nalezení hranice moci mezi dovoleným a vymezeným. Podle Hálkové (2007) opatření proti zneužívání moci může udělat sám pracovník či inspektor, když se snaží nikoho neupřednostňovat, v rozhodování a diskuzi vždy hledat i alternativní řešení, mít pod kontrolou množství poskytované podpory ostatním, zachovávat morální a názorovou neutralitu a snažit

se svoje motivace reflektovat. Podle ní by si pracovníci moc měli uvědomovat, detabuizovat a dokázat ji reflektovat a pracovat s ní.

Dobré ovládnutí moci a udržení na zřeteli kvalitu klientova života a účel inspekce předpokládá podle Šelnera a Bednáře (2006) vysoký morální kredit, pokoru, oddanost věci, citlivost a vědomí svých vědomostních a osobnostních omezení.

V inspekci je dále nutné, aby **posuzování** inspektora nesklouzlo do neetické role pouhého soudce. Fischer (podle Fischer a kol., 2008, s.7) tvrdí, že „mám-li druhému porozumět, nestačí se shodnout na navrženém řešení, ale především porozumět důvodům, které pro ně dotyčný má.“ K adekvátnímu posouzení v inspekci je třeba mít velmi dobré znalosti pro shromáždění dat, a to z mnoha různých oblastí. Podle Šelnera a Bednáře (2006) by inspektor měl mít přehled v oblasti lidských práv, základních souvisejících akademických oborech, mít vědomosti o řízení a praktickém provozování sociálních služeb, znalosti relevantních zákonů a zákonných postupů vztahujícím se jak k sociálním službám, tak k inspekci. Inspektor by měl být vytrvalý v hledání pravdy a zároveň rozhodný, neměl by posuzovat zbrkle, ale zároveň mít ochotu riskovat úsudek. Posuzování může být negativně ovlivněno nedostatkem zpětné vazby od kontrolovaného zařízení zaviněné inspektorem, když dává malý prostor k projednání zjištěných problémů, malého prostoru pro diskusi, odmítání argumentace a jeho jednostranné vidění věci, tyto věci by se inspektor měl snažit eliminovat.

Inspekce zahrnuje i přístup k poskytovateli, jeho **pochopení**. K dobrému posouzení je podle mě potřebná také velká míra empatie, schopnost vžít se do posuzovaných a umět vnímat bolest a křivdu uživatelů i pracovníků. Inspektor by měl umět vyslechnout názory pracovníků, kolegů, nebo uživatelů a být ochoten připustit změnu vlastního názoru při předložení faktů a osvětlení situace. Těmito způsoby mimo jiné zajistí i to, že inspekce nebude represivním systémem ani za něj nebude považována.

**Nestrannost a nezávislost** by měla být pro inspekci charakteristická, její průběh a výstupy z ní nesmí být pod tlakem, manipulovány politickými a podobnými zájmy na místní či národní úrovni. Inspektor by neměl být ovlivněn ani svými předsudky, pokud hodnotí, „soudy musí vycházet z jasných důkazů vycházejících ze standardů a kritérií.“ (Šelner, Bednář, 2006, nečíslováno). Všichni, kteří jsou zapojeni do inspekčního systému, musí být také schopni prokázat, že nejsou ve střetu zájmu.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Za střet zájmů může být považováno např. předchozí odpovědnost za kontrolované zařízení, individuální podpora zařízení při zvyšování kvality sociálních služeb, konkurenční vztah k zařízení, předem vytvořený pozitivní či negativní postoj vůči inspektované službě.

Inspektor by měl mít **korektní vystupování**, umět prosazovat svou pravomoc vhodným způsobem. Měl by vystupovat slušně a otevřeně, nechovat se arogantně, s despektem či přezíravostí vůči pracovníkům případně jejich znalostem. Prudké, hektické chování a neovládání citů podle Šelnera a Bednáře (2006) zase škodí vážnosti instituce a nahlodává hodnověrnost posudku. Daleko lepšího výsledku se podle mě dosáhne klidným a vyrovnaným vystupováním, projevením respektu v otevřených diskusích a rozhovorech, s uměním naslouchat.

Na závěr této kapitoly shrnu **procesní předpoklady inspekce**, jež ostatní témata jakoby zastřešují a dávají rámec k efektivnímu fungování. Podle Šelnera a Bednáře (2006) by inspektoři v rámci efektivního fungování inspekce měli mít zajištěny odpovídající ohodnocení a dobré podmínky pro práci, tj. vhodné vybavení, proplácení cestovních nákladů apod. Pro zajištění dostatečné odbornosti je potřeba náležité vzdělání před i během praxe inspektorů, potřebná školení a další vzdělávání přispívající k vysoké profesionalitě.

Možnosti zlepšení rezerv inspekce vymežil Matuška (2010), ve své prezentaci na konferenci Etická dilemata standardizace sociálních služeb v Prešově. Uvedu několik příkladů jeho připomínek. Podle něj by poskytovatelé, klienti i širší veřejnost měli být o postupech více informováni. Měla by být zajištěna podpora poskytovatelů a služeb před a po inspekci, aby zmírnila negativní dopady na pracovníky a pomohla by službě lépe s vytknutými nedostatky pracovat. Standardy kvality by měly projít revizí směřující k „zreálnění některých kritérií, od procesních požadavků k normativním.“ (Matuška, 2010). Ve vzdělávání inspektorů by se mělo pracovat zejména na zvýšení nároků na specializaci inspektorů – úředníků. Dále vytýkal inspekci zbytečnou časovou náročnost a nezávaznost Metodiky MPSV pro inspektory – úředníky. Měl by se podle něj také vytvořit samostatný zákon upravující postavení a proces inspekce poskytování sociálních služeb a založit nezávislý národní orgán Inspektorát sociálních služeb ČR, který by inspekce zaštiťoval.

Tato témata a problematická místa jsem považovala za významná a rozhodla jsem se, že v rámci své bakalářské práce realizuji výzkumné šetření, ve kterém budu zkoumat názory inspektorů na tuto problematiku. V rámci absolventské práce jsem totiž zpracovávala teoretického kontextu etických dilemat inspektorů pouze na základě analýzy literatury o etice, sociální práci a pracovního textu inspekce a pro konkrétní příklady etických dilemat v inspekci kvality sociálních služeb jsem žádné podklady nenašla. Proto bych se chtěla v rámci výzkumu zaměřit zvláště na tato etická dilemata a jejich chápání inspektory – specializovanými odborníky. Svůj záměr podrobněji rozeberu v metodologické části výzkumu.

## 2 Metodika výzkumu

V této kapitole popíšu metodiku zpracování výzkumu v mé práci. Cílem výzkumu je zjistit pomocí výzkumných otázek pohled inspektorů – specializovaných odborníků na etickou problematiku v kontextu inspekce kvality sociálních služeb, a zda se v průběhu své praxe inspektora dostali do situace, kterou by označili jako své dilema.

Pro účely výzkumu v rámci mé práce jsem zvolila kvalitativní typ výzkumu, důvody této volby popíšu v následující kapitole. Nyní se ho vymezím a charakterizuji. Termínem kvalitativní výzkum se podle Strausse a Corbinové (1999, s.10) rozumí jakýkoli výzkum, jehož výsledků se nedosahuje pomocí statistických procedur nebo jiných způsobů kvantifikace. Může to být výzkum týkající se života lidí, příběhů, chování, ale také chodu organizací, společenských hnutí nebo vzájemných vztahů. Snaží se odhalit podstatu něčích zkušeností s určitým jevem, jeho metody se používají k odhalení a porozumění tomu, co je podstatou jevů, o nichž toho ještě moc nevíme, mohou pomoci získat o jevu detailní informace, které se kvantitativními metodami obtížně podchycují. Podle Dismana (2008) je kvalitativní výzkum nenumerické šetření a interpretace sociální reality. Cílem je „odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím“. (Disman, 2008, s.285-289) Snaží se o vytváření nových hypotéz, nového porozumění nebo vytváření teorie. Je pro něj typické, že získává mnoho informací od malého počtu lidí, proto také dochází k redukci počtu sledovaných jedinců, s tím, že zobecnění na celou skupinu je problematické, někdy i nemožné. Kvalitativní výzkum používá induktivní logiku, tj. na jeho začátku je sběr dat, pak se výzkumník snaží objevit pravidelnosti v těchto datech, formuluje předběžné závěry a výstupem mohou být nově formulované hypotézy nebo nová teorie. Disman (2008) zdůrazňuje, že v tomto výzkumu se sbírají „všechna data“, ne pouze vybraná a výzkumník se pokouší nalézt struktury a pravidelnosti, které v nich existují. Používá se podle něj pro zjištění dat se subjektivním obsahem.

Reichel (2009, 62) zmiňuje, že kvalitativní přístup nelze chápat jako jednolitý homogenní celek, nýbrž že se jedná o paletu rozdílných přístupů, které však vycházejí z jednoho základního principu – zkoumat určitý prvek, proces, fenomén, ad. v přirozených podmínkách, snažit se mu porozumět a vytvořit pokud možno jeho komplexní obraz.

Reichel dále cituje Creswellův výrok (podle Hendla podle Reichela, 1999), kde Creswell charakterizuje kvalitativní přístup jako proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník

vytváří komplexní holistický obraz, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách. Výzkum je zřetelně více pružný, flexibilní.

## 2.1 Důvody volby typu metody výzkumu, jeho specifika

Kvalitativní výzkum jsem si vybrala, protože je vhodný v oblastech, kdy je o jevu málo informací, což problematika etiky v inspekci kvality splňuje – dosud neexistuje publikace obšírněji se věnující etice v inspekcích kvality sociálních služeb či etickým problémům a dilematům inspektorů, o těchto jevech není dostatek informací.

Vzhledem k otevřenosti kvalitativního přístupu se tedy budu snažit o co nejbližší porozumění problematice. Tato otevřenost nevyklučuje případný další vývoj zaměření výzkumu a posun v otázkách jiným směrem, který bych vnímala jako potřebný, protože, jak Creswell (podle Hendla podle Reichela, 1999, str. 64) dodává, v kvalitativním výzkumu se etapy identifikace problému a formulace výzkumné otázky, přípravy výzkumu, sběru dat a jejich vyhodnocování vzájemně prostupují, získané výsledky tedy ovlivňují další sběr dat i plán výzkumu.

## 2.2 Výzkumné otázky

Otázky, na něž se budu snažit v průběhu výzkumu nalézt odpověď, jsou následující:

- *Vnímají inspektoré kvality sociálních služeb kontext inspekce jako eticky problematický? Vnímají důležitost zabývání se etikou v inspekcích?*
- *Jak dilemata a problémy chápou, definují? S jakými etickými problémy se inspektoré kvality sociálních služeb setkávají, jaká etická dilemata řeší? V čem podle nich spočívají?*
- *Jaké faktory mající vliv na vznik a výskyt těchto situací inspektoré označují? Jaké strategie při rozhodování používají, co upřednostňují, nakolik v rozhodování hrají roli osobní hodnoty inspektorů?*
- *Jakou podobu má jejich vyrovnávání se s těmi to situacemi, dokážou zpětně své rozhodnutí reflektovat?*
- *Jak byli pro vzniklé situace připraveni? V jakých dalších opatřeních/změnách vidí inspektoré usnadnění pro budoucí práci v oblasti etiky*

Na tyto výzkumné otázky jsem hledala odpověď pomocí nestandardizovaného rozhovoru. Disman (2008, s.308) definuje nestandardizovaný rozhovor jako „interakce mezi tazatelem



a respondentem, pro kterou má tazatel jen velmi obecný plán. Tento plán nezahrnuje výčet otázek, jejich znění, ani jejich pořadí.“ Proto moje otázky pro rozhovory nejsou předem definované a pevné, pouze uvádím několik návrhů, které podle situace také nemusím použít.

- *Vnímáte některé oblasti/části inspekce kvality v sociálních službách z hlediska etiky jako problematické? Které a proč?*
- *Setkal jste se v rámci inspekce kvality se situací, případem, které byste označil jako své etické dilema?*
- *Mohl byste prosím popsat konkrétní příběh, popis situace, v které k dilematu došlo? (samozřejmě v rámci ochrany osobních údajů neuvádějte konkrétní jména nebo zařízení, která by mohla vést k identifikaci dotyčných- stačí např. typ služby, věkové rozmezí, apod.)*
- *Jak dilemata řešíte? Máte nějaký postup (strategii), kterým si situaci rozeberete a určíte co nejlepší řešení? Jakou? Na čem je založená?*
- *Jak se s dilematy vyrovnáváte? Co vám k vyrovnávání se pomáhá?*
- *Co všechno musíte při rozhodování vzít v úvahu jako inspektor? (vnější subjekty, dokumenty, mechanismy)*
- *Myslíte si, že jste byl výcvikem inspektorů na tyto situace dostatečně připraven?*
- *Jakou roli a význam má podle vás etika v inspekcích?*
- *Vnímáte důležitost zabývání se etikou v inspekci?*
- *Jaké vidíte další možnosti práce s etickými dilematy, co by podle Vás mohlo pomoci?*

## **2.3 Vzorek a jeho výběr**

Pro výzkumný vzorek jsem si zvolila inspektory – specialisty, zejména kvůli dostupnosti při dopisování, protože jejich jména a mailové adresy jsou veřejné - vyvěšené v seznamu inspektorů-specializovaných odborníků na portálu mpsv.cz. Výběr respondentů bude na základě odpovědí a zkušeností z komunikace maily. Řídit se chci také odborností – vyhledávat inspektory s větší odborností a více zkušeností, také na základě jejich lektorské činnosti. Velikost vzorku bude řízena zejména dostatečným počtem získaných informací a také časovým plánem. Minimální vzorek plánuji pět respondentů mailem a tři respondenti v přímém kontaktu.

## 2.4 Zásady výzkumu

Ve svém výzkumu se chci řídit zásadami, které stanovuje ve své knize Reichel (Reichel, 2009). Patří mezi ně otevřenost (k objektům, situaci, dotváření výzkumu v jeho průběhu), intenzivnější a dlouhodobější kontakt se zkoumaným problémem, usilování o co nejplastičtější obraz problému, snaha pochopit zkoumanou situaci a její kontexty, snaha při kontaktu s konkrétními osobami dozvědět se, jak chápou různé prvky, fenomény, procesy, které tvoří zkoumanou situaci., otevřenost, upřímnost a etičnost vůči zkoumaným osobám – empatie, pozitivní stimulace, co největší objektivita a kritický odstup.

Ve své práci se nebudu pokoušet o zobecnění, kvalitativní přístup to ani dost dobře neumožňuje, ale spíše o získání několika způsobů náhledů na problematiku. Neboť cílem kvalitativního výzkumu není prezentovat populaci, ale prezentovat problém (Disman, 2008). Reichel (Reichel, 2009, 65-67) ve svých zásadách zmiňuje i zásadu co nejmenšího počtu používání standardizovaných způsobů získávání informací, u této zásady jsem se rozhodla udělat výjimku, co se týče odborných slov, protože si myslím, že rozhovor s inspektory kvality bez termínů, které jsem načetla z literatury, nejsem se současnou úrovní poznání problematiky schopná rozkódovat.

Pro zajištění většího vzorku jsem se rozhodla pro část výzkumu komunikovat s inspektory prostřednictvím mailu, kdy sice nebude zachován přímý kontakt a možnost případného doptání se a získání poznatků z pozorování, ale umožní mi získat větší rozhled v problematice před samotnými rozhovory s inspektory s přímým kontaktem. Uvědomuji si, že takto získaná data nemusí být dostatečně podrobná, míra interakce a spontánnosti je omezená. Proto se budu snažit komunikovat otevřenými otázkami, které umožní dopisovatelům volné vyjádření k tématu. Očekávám hlavně rozšíření vzorku (početně i možností získání dat z různých míst), který by jinak pro nedostatek času nemusel vést k naplnění práce.

## 2.5 Technika sběru dat

Jako hlavní techniku sběru dat jsem zvolila, jak jsem již zmínila, nestrukturovaný rozhovor, který podle Reichela (Reichel, 2009, 110-111) prezentuje relativně nejvyšší stupeň volnosti při dotazování. Nejsou při něm předem dány otázky, ale vznikají během přirozené komunikace s respondentem. Rozhovor reflektuje jeho osobnost i aktuální situaci. Nespornou

výhodou je míra spontaneity výpovědi, přinášející dosti konkrétní a často „hlubinné údaje“. Na druhou stranu Reichel (Reichel, 2009) dodává, že tento typ rozhovoru klade značné nároky na schopnosti tazatele tuto zcela nestandardizovanou situaci optimálně zvládat.

## 2.6 Analýza dat

Z průběhu rozhovoru pořídím digitální zvukový záznam, který po přepsání do psané podoby zanalyzuji. Pro analýzu dat budu používat kvalitativní analýzu dat prostřednictvím kvalitativního kódování

S ohledem na časový plán bych chtěla, co nejvíce by to bylo možné, analyzovat data průběžně, protože podle Hendla (podle Reichel, 2009, 64) sbírání dat probíhá simultánně s jejich hodnocením, výzkumník se podle něho může rozhodnout, jak bude dále postupovat, stává se také, že svoje závěry probírá se sledovanými jedinci (účastníky výzkumu) a jejich názory zohledňuje. Disman (2008) konstatuje, že respondent je svým způsobem spoluautorem výzkumu i znění otázek. Podle Sarantakose (podle Mišoviče, 2011, s.36) je respondent „tím subjektem, který definuje, vysvětluje, interpretuje a kontroluje realitu a má stejnou důležitost, ne-li větší, než výzkumník.“

## 2.7 Etika výzkumu

Ve vytváření mechanismů pro zachování etiky výzkumu jsem se mimo jiné inspirovala Reichelem, který ve své publikaci (Reichel, 2009, s.175-179) vymezuje, že výzkumník nesmí ztratit objektivní a citlivý náhled, musí rozpoznat a přijmout též takové informace, které nepodporují jeho původní představy (či jim přímo odporují), je povinen odvádět práci podle svých nejlepších schopností, svojí role nesmí zneužívat k jiným účelům, musí být nezávislý, nesmí se podílet na zneužití výsledků - osobní a důvěrné informace musí zajistit proti zneužití. Výzkum uskutečňuje legálním způsobem, při kterém nesmí ohrozit natož poškodit zkoumané jedince. Osoba nesmí být zkoumána, pokud o tom neví nebo nesouhlasí, výzkumník respektuje anonymitu zkoumané osobnosti, stejně jako její důstojnost. Pořizování záznamu musí být předem oznámeno. Pokud zkoumaná osoba projeví zájem o výsledky výzkumu, má právo být o nich informována pokud to samozřejmě nepoškodí anonymitu ostatních.

Ve svém výzkumu se tedy budu zejména snažit maximálně citlivě přistupovat k svěřeným informacím, anonymita respondentů zůstane zachována. Před pořizováním

zvukového záznamu vždy požádám o souhlas. Pokud respondent projeví zájem o výsledky výzkumu, po vyhodnocení výzkumu mu je zpřístupním. U komunikace mailem jako souhlas se zařazením do výzkumu budu považovat odpovězení na otázky v mailu. Rozhodla jsem se též, že neuveřejním celý přesný přepis rozhovorů ani mailů, pouze parafráze či citace.

## 2.8 Průběh výzkumu a vývoj techniky sběru dat

Nejprve jsem podle plánu odeslala na adresy podle Seznamu Inspektorů – specializovaných odborníků MPSV maily, kde jsem informoval o své práci, a obracela se na inspektory s prosbou o spolupráci. Součástí mého mailu bylo několik otevřených otázek na téma etických dilemat. Návratnost byla nízká, z přibližně 80 oslovených inspektorů odpovědělo asi 10. Po zaslání dotazu, zda mail vůbec dorazil, mi odpovědělo dalších 10 inspektorů. Většina psala, že na otevřené otázky nemá čas, někteří jen zběžně komentovali problematiku, další jen komentovali téma výzkumu, jeho smysl, sestavení, položené otázky. Některé odpovědi byly pro mou práci důležité a do výzkumu jsem je zahrnula, protože však i tyto odpovědi obsahovaly velký důraz na vytváření v časovém tlaku, jsem nakonec z původního záměru dopisování ustoupila. Celkový počet respondentů – dopisovatelů zahrnutých do výzkumu je 11.

Rozhovory jsem nakonec udělala tři. Sběr dat jsem ukončila z důvodu získání dostatku různých názorů pro hlubší náhled do problematiky a také z časových důvodů psaní dvou prací a jejich termínu odevzdání. Tato forma sběru dat splnila moje očekávání. Otevřenost rozhovoru vedla k nasměrování výzkumu i původně neplánovaným směrem, kdy jsem se setkala s názory, že etická dilemata v inspekci sociálních služeb neexistují, popřípadě vzácně ve velmi speciálních podmínkách, jeden respondent vyjádřil svůj názor, že zde neexistují ani etické problémy.

Pro odlišení nestejně úrovně kvality informací, která vznikla při různém sbírání informací, například při nepřímém kontaktu nemožnosti všechny výrazy vysvětlit apod. v označení respondenty rozlišuji „D“ – dopisovatelé mailem a „R“ – respondenti, se kterými jsem dělala rozhovory s přímým kontaktem.

Jelikož moje otázky směřovaly k názoru, co dilema či problém znamená pro konkrétního dotazovaného inspektora, vždy jsem používala formulaci „situace, kterou byste označil jako (své) etické dilema,“ cílem výzkumu není striktně odpovědět, zda označená problematická situace objektivně spadá do kategorie „etické dilema“ či „etický problém“, protože jak už bylo řečeno, lidé běžně označují problematické situace dilematy, a já nemám možnost zjistit

všechny okolnosti popisované události a jiné skutečnosti, které bych k přesnému rozřídění potřebovala. V interpretaci situace podle obecné definice dilematu třídím, ale jedná se spíše o přibližné zařazení.

### **3 Prezentace a interpretace výsledků**

V této kapitole chci prezentovat a interpretovat data získaná během výzkumu. Kapitulu člením podle výzkumných otázek na jednotlivé podkapitoly. V nich komentuji, k jakému závěru jsem na základě dat dospěla. V některých případech uvádím přímo citace výroků respondentů, jež moje závěry potvrzují či dotvářejí.

Zabývám se vnímáním etiky v kontextu inspekce inspektory – specializovanými odborníky, nejprve jak vnímají problematičnost etiky a jestli je podle nich v inspekcích etika důležitá. V další podkapitole se zaměřím na hlavní cíl mého výzkumu, kterým je zjištění, zda se inspektoři ve své praxi setkali se situací, kterou by nazvali jako své etické dilema. Zjištěné situace třídím na etická dilemata, etické problémy a procesní záležitosti, s etikou nesouvisející. Tyto situace člením na základě srovnání uváděné situace s obecnou definicí etického dilematu, kterou popisuji v kapitole 1.2.1. Etické problémy a dilemata, jejich vymezení v inspekcích. Zmiňuji i možný kontext názorů inspektorů, kteří etiku v inspekcích jako problematickou nevnímají.

Dále se věnuji faktorům, kterými se inspektoři řídí, strategii rozhodování a způsoby, kterými se s problematickými a dilematickými situacemi vyrovnávají. Popisuji také pohled inspektorů na vlastní připravenost pro problematické situace v inspekcích, zde se věnuji zejména komentářům respondentů ohledně kvality výcviku inspektorů. V diskuzi se nad prezentovanými výsledky zamýšlím a shrnuji svůj pohled na vnímání problematiky inspekce kvality z pohledu inspektorů – specializovaných odborníků.

#### **3.1 Vnímání důležitosti etiky v inspekcích, pohled inspektorů na etickou problematičnost své profese**

V této podkapitole se věnuji výroky, které mohou přiblížit vnímání problematičnosti etiky v inspekcích, chápání pojmu etika, jejího místa a důležitosti v inspekcích. Výzkumná otázka zněla: „Vnímají inspektoři kvality sociálních služeb kontext inspekcí jako eticky problematický? Vnímají důležitost zabývání se etikou v inspekcích?“

Ve výzkumu jsem se prvotně snažila zjistit, jak inspektoři vnímají etickou problematiku v inspekcích. Odpovědi byly různé, názory respondentů se lišily. Rozdělila bych je do tří kategorií. První kategorie zahrnuje odpovědi inspektorů, kteří vnímali inspekci z hlediska etiky jako velmi problematickou: „Etické dilema je velká otázka při

inspekcích.“ (D3) „I teď jsem zmínil jen jeden problém, ačkoliv je jich celá řada.“ (D4). „Celý proces inspekce poskytování sociálních služeb je plný etických dilemat.“ (D9). „No, určitě. Jako všechno to je problematické.“ (R1). Druhá kategorie obsahuje názor, že v inspekcích kvality sociálních služeb dilemata neexistují, pouze etické problémy: „Myslím, že ten systém je tak nastavený, (...) že tam není nic jako eticky závadného, že je to promyšlený a že je to dobře udělaný a že ty postupy jsou opravdu korektní.“ (R3). A třetí kategorie nevnímá v inspekcích ani dilemata ani etické problémy: „Nevnímám v průběhu výkonu inspekce něco neetického. (...) Dilemata se zaváděním standardů, těch je celá řada, etických otázek v sociální práci je taky celá řada, ale že by byly nějaké etické problémy v inspekcích, to fakt jako si nemyslím.“ (R2).

Pojmu etika rozumí inspektoři různě. R1 ji chápe jako „co je dobré a co není dobré.“ Pro R2 je zase etika soubor morálních pravidel, vysoce profesionální, slušný, morální způsob jednání směrem k druhým. Etické chování pojímá jako chování podle morálního a etického kreditu, vrozeného a rodiči, studiem a praxí vycištěného kreditu, podle kterého jedná. V tomto duchu vnímá i etický kodex jako regulování chování ke kolegům, poskytovateli aj.

K důležitosti zabývání se etikou v inspekcích se respondenti vyjadřovali, že ji tak samozřejmě vnímají, např. R3 na otázku: „A vnímáte obecně důležitost zabývání se etikou v inspekcích?“ odpověděl: „No jasně.“ R2 vesměs chápe etiku v inspekcích jako podstatnou, její roli však pojímá spíše jako vymezení závaznosti chování při inspekcích: „Já se takto chci a musím, samozřejmě, protože ten etický kodex mě k tomu zavazuje, chovat, jak ke svým kolegům inspektorům, tak k tomu poskytovateli, kde tu inspekci vykonávám.“ R1 např. důležitost etiky v inspekcích vnímal, ale k její aplikaci do inspekcí, zejména při výcviku inspektorů, měl výhrady:

„Vnímám (důležitost etiky v inspekcích), ale taky se domnívám, že to je poměrně intimní záležitost, že když se dívám na třeba na přípravu inspektorů, tak nemyslím si, že to by byla věc nějaké přednášky. Já si myslím, že to je prostě záležitost jako intimnější, možná prostor pro supervizní diskuzi.“

## **3.2 Nahlížení pojmů dilemata a problémy. Etická dilemata a problémy s kterými se inspektoři v průběhu inspekce setkávají**

V této části prezentuji otázky kategorizace, jak inspektoři vnímají, zařazují a chápou pojmy etické dilema a etický problém. Následně představuji uváděné příklady situací, které inspektoři vnímali jako své etické dilema a pokouším se je na základě obecné definice dilematu rozřadit a charakterizovat v čem podle mě spočívaly. V souladu s výzkumnou otázkou „ Jak inspektoři dilemata a problémy chápou, definují? S jakými etickými problémy se inspektoři kvality sociálních služeb setkávají, jaká etická dilemata řeší? V čem podle nich spočívají?“ se snažím také připojit jejich pohled na ošetření situace, ve které k dilematu došlo.

Zjistila jsem, že definice a chápání, co je etické dilema a co problém, se liší. Podle odlišných způsobů definování, pak v praxi záleží, jestli v důsledku bude inspektor vzniklou situaci označovat, charakterizovat a prožívat jako dilema, či ne.

Etické dilema bylo pojímáno jako eticky neřešitelný problém, velmi složitá situace, problém u kterého není jednoznačné řešení, aj. Jedním z uváděných příkladů byl střet hodnotových systémů: „Když bych se nemohl ztotožnit s hodnotami inspekce, když by pro mě po mě chtěl zadavatel inspekce, něco jiného než s čím já bych osobně nemohl z hlediska mého hodnotového systému souhlasit, tak pak bych to viděl jako dilema.“ (R3).

Etickým problémem byl označen souhrn nepříjemných okolností, které jsou třeba emočně náročnější, „že se ne všechno třeba dobře sděluje,“ (R3). Dále situace dostatečně procesně neošetřené současným systémem, ale v podstatě eticky dobře řešitelná témata. Respondent 2 v souladu se svým chápáním etiky jako dobré a slušné chování, definuje etický problém jako lidský, „ne odborně, ale lidský,“ špatné chování.

Velmi záleží na tom, s jakou definicí dilematu, problému nebo etiky člověk pracuje, protože z tohoto rozlišení vyplývá chápání situace. Jestliže například R2 definuje etiku jako slušné chování, pak si pod pojmem problémy v etice představí daleko méně okolností než R1, pro kterého je etika klíčem k rozlišení dobrého a zlého. Jejich náhled na etiku v inspekci i samotná dilemata a problémy je pak velmi odlišný. A jejich pohledy na jednotlivé situace se velmi těžko srovnávají.

V průběhu sběru dat a jejich analýzy mi vplynuly jednotlivá etická dilemata a problémy inspekce kvality v sociálních službách, které zde stručně přiblížím. Nejdříve se budu věnovat pohledům inspektorům, kteří v rozhovoru či dopise označovali některou situaci,



se kterou se setkali, jako své etické dilema, a posléze těm, kteří inspekci jako problematickou nevnímali.

Některé situace, respondenty uvedené jako etická dilemata, objektivně do této kategorie nespádají. Jak jsem již předeslala, z výzkumu vyplynulo, že subjektivní definice, co je dilema a co už problém, se liší. Podle odlišných způsobů definování, pak v praxi záleží, jestli v důsledku bude inspektor vzniklou situaci označovat, charakterizovat a prožívat jako dilema, či ne. Situace jsem tedy roztřídila do kategorií podle jejich vztahu k obecné definice etického dilematu. Myslím si, že dilema je situace hodně osobní a opravdu záleží na faktorech, o kterých ví někdy jen sám inspektor. Popis a příběhy dilemat nemusely dostatečně zobrazit situaci, nebo se respondentům nemuselo podařit dostatečně přesně vystihnout, v čem dilema spočívalo, takže zmíněné roztřídění nelze brát úplně striktně.

### 3.2.1 Dilemata

Některé uváděné situace by se skutečně podle obecné definice daly nazvat dilematy, tj. dochází ke střetu hodnot, inspektor se musí rozhodnout, ale žádná z možností řešení pro něj není přijatelná, takže situace není vyřešitelná dobře. Jako takováto situace byla vícekrát označena situace posouzení **malých služeb, které formálně nesplňují procesní požadavky dané vyhláškou 505/2006, Sb., ale jejich praxe je dobrá**. Tyto služby jsou respondenty charakterizovány jako malé, do 3 zaměstnanců, nejčastěji pečovatelské služby, kdy zřizovatelem je obec. Sociálního pracovníka dělá nejčastěji zaměstnanec obce a pracovníka v sociálních službách pak jedna či dvě pečovatelky. Služby, většinou s velmi nízkými dotacemi, nemají dostatek potřebných informací. Poskytovatelé nemají odborné ani finanční kapacity na školení, navíc by při školení museli kvůli malému počtu zaměstnanců zrušit provoz služby, což má negativní dopad na uživatele. Následně ale chybí dovednosti a kompetence, jak metodické materiály tvořit, služby nejsou schopny splnit formální náležitosti.

Praxe u těchto služeb bývá dobrá, ale vyhláška požaduje většinu věcí písemně, což nejsou schopni zpracovat, tj. nenaplňují standardy kvality. Dilema pro inspektory je postihování poskytovatele, který pracuje dobře, ale písemně nemá pravidla zpracována. Objektivně musí konstatovat neprojití kvůli nesplnění požadavků a zároveň osobně chápou specifičnost těžkostí poskytování právě těchto služeb a mají pro ně pochopení, např. protože jsou vedoucím stejného typu služby. Vzniká zde střet hodnot inspektora a legislativy, protože legislativa jasně klade jasné požadavky, pro inspektora tyto hodnoty nejsou přijatelné, ale přesto musí hodnotit a rozhodnout o nesplnění kritérií kvality. Respondenti okolnosti

komentovali slovy: „Já nijak nezpochybňuji důležitost mít věci písemně, ale momentálně mi přijde, že neumí nastavit prostředí tak, aby to zvládli všichni.“ (D2)

„Jak v této situaci reagovat? Odhlédnout od místních podmínek a posuzovat podle přísných kritérií jako všechny ostatní služby? To je jistě profesionálně i eticky správné. Anebo odhlédnout od požadavků zákona a „přimhouřit oko“ alespoň nad těmi požadavky, které jsou v rozměru tak malé služby méně podstatné? Takto lze nepoškodit či alespoň netrápit tuto malou službu nadměrnými požadavky zákona. Ale je tento postup etický? Jak k tomu přijdou ti ostatní. Velikost služby přece nehraje roli.“ (D5)

„Vždycky mi přijde nespravedlivé vůči poskytovateli konstatovat, že nenaplnil standardy jenom proto, že v zařízení nemá definován byť jeden jediný povinný dokument. Nicméně, inspekce má svá pravidla a ty musíme dodržovat“ (D11)

Při uvažování, jak s touto situací pracovat se někteří respondenti tázali, zda je vůbec systémově žádoucí poskytovat tento druh služby. Mají opakující se následné inspekce smysl? Řešením by podle nich bylo více financí, např. na vysoké kvalifikační nároky jsou tito pracovníci neadekvátně placeni. Dále větší prosazení poskytovatelů ve společnosti, v rozvojových plánech obcí, v komunitních plánech. Také více informací - „osvěta.“ Otázkou je za čí peníze. Individuální konzultace jsou podle respondentů příliš drahé. Podle nich by bylo třeba zvýšení veřejné podpory, společnost je lhostejná k těmto druhům služeb, její zájem se zaměřuje často pouze na služby dětem, mládeži a zdravotně postiženým. Jako cenné by inspektoři viděli řešit tyto problémy sdílením zkušeností, supervizemi, pracovní skupiny a jinými setkáními inspektorů, na kterých si mohou vyjasnit profesní a etické normy a sjednotit následný postup.

Další situací, spadající do kategorie dilemat je **postihování protiprávního jednání zařízení, které takto jednalo v nouzi**. Příklad uváděl D4, který prováděl inspekci v terapeutických dílnách a zjistil, že zařízení z důvodu nedostatku financí vybralo příspěvek na službu, ačkoliv ji legislativa vymezuje jako bezplatnou službu, klienti mají hradit pouze stravu. Faktem je, že zde mnozí tráví podstatnou část dne a rodina na ně pobírá příspěvek na péči. Služba vybrala příspěvek kvůli nízkým dotacím, vysokým nákladům (na nájem, otop, elektřinu, vodu a mzdy). Inspektor musel jednání postihnout jako protiprávní, přestože vnitřně ho chápal a vzhledem k pobíranému příspěvku rodinami mu postih poskytovatele přišel nespravedlivý: „Je těžké postihovat službu s motivovanými pracovníky, která viditelně přispívá k rozvoji klientů, za to, že v nouzi žádají příspěvek od rodin, respektive od klientů.“ (D4)

Příčinu vidí D4 ve špatné legislativě. Nezná důvod, proč by takovéto služby měly být bezplatné, proč by rodiny klientů a klienti pobírající příspěvek na ni neměli přispívat. Řešením by podle něj bylo, kdyby se snižovala závislost fungování služby na dotacích, tj. zlepšení financování neziskových organizací a možnost čerpání příspěvku na péči na službu, kterou klient potřebuje. Systém financování a dotací, podle něj není propojen s výsledky inspekci.

Opakovaným dilematem byla **ochrana respondentů**, kteří záměrně či nevědomky sdělili inspekci fakta potvrzující nízkou úroveň služby. Toto dilema se týká jak uživatelů, tak pracovníků kontrolované osoby. Inspektoři vnímali tlak, který je vyvíjen, aby „svědci“ byli označení, což by je ale při výpovědích zbavilo bezpečí. Respondenti jim někdy naznačovali možné potrestání za nelojalnost pro sdělení informací inspekci. Dilematem je zda je vystavit nebezpečí sankce při použití jejich výroků pro potvrzení nekvalitní praxe zařízení, nebo tyto výpovědi nepoužít a v případě neschopnosti inspektora pro svoje tvrzení, mínění o službě, najít sehnat jiný dostatečně důkazní materiál, a nepřispět k odkrytí nekvalitních procesů. Což také může vést k dilematu, kdy by inspektor měl tušení, že je v zařízení něco špatně, ale nebylo by možné získat pro to důkazy a podklady a tedy dát do inspekční zprávy. Na tyto skutečnosti naráží D6, když zmiňuje týrání uživatelů na uzavřených odděleních v ústavech sociální péče pro mládež s mentálním postižením, kam než se inspektor dostane, je vše „uklizeno“ a případná zranění jsou vysvětlována jako sebepoškození.

Někteří inspektoři jako východisko volí nepoužití respondentových výroků, ale sami to považují za nedostatečné řešení. Další by jako účelné ošetření situací viděli, kdyby proces inspekce vůbec nepodléhal režimu zákona o státní kontrole, který podle nich tlačí na odkrytí respondentů. Jiní respondenti uváděli, že i když jsou zprávy anonymizované, stejně často „každý v zařízení ví“ s kým inspekce rozhovory vedla.

Další respondent, s jehož názorem se ztotožňuji, je toho mínění, že spíše schází prevence ve formě zpětné vazby pro zařízení, pracovníky i poskytovatele jak pracovat s inspekční zprávou a jejími výsledky po inspekcích. Inspektoři mohou předat informace, dále se však mohou spoléhat jen na kulturu organizace poskytovatele, ale nemá kontrolu nad korektním zpracováním výsledků inspekce službou.

### 3.2.2 Problémy

Další příklady respondenty uváděných situací bych řadila spíše do obecné definice etického problému.<sup>2</sup> Podle mě označené situace nesplňovaly předpoklady dilemat, existovalo totiž nějaké dobré řešení, ale stále se pohybovaly na poli etiky. O dobrém řešení inspektoři buď z důvodu nedostatečného vzdělání nevěděli, nebo označením dilema chtěli zdůraznit náročnost situace.

Mezi tyto situace patří emočně náročné situace. Např. **dávání negativní vazby snaživému, nadšenému pracovníkovi, který ovšem dělá špatně svoji práci**, ale přitom si to vůbec neuvědomuje. Nebo **zátěž, které se inspektor vystavuje**. Inspektor ještě mimo svoji praxi v inspekci pracuje většinou v nějaké sociální službě, často ji vede. V této souvislosti D9 přemýšlí, zda čas, energii, mimořádnou nervovou a časovou zátěž, které věnuje inspekci, vlastně „neukradl“ svoji organizaci a klientům, za které je trvale zodpovědný.

Tlak působící na inspektora, když je výsledek inspekce „na hraně“, aby u nějakého kritéria „přimhouřil oči“ a nechal službu splnit, nebo být striktní. Pokud se jedná o vesměs dobrou službu, která by při nesplnění uložených opatření mohla jinak zaniknout, okolnosti se blíží již popsanému dilematu. R3 z vlastní praxe uvádí příklad, kdy v takovéto situaci službě byla ale nakonec dána další lhůta, takže jí kvůli nesplnění podmínek registrace odebrána být nemusela.

Problém měl také D9 s **postihnutím dobře písemně zpracovaných pravidel, podle kterých poskytovatel postupuje, ale která popisují „odbornou hantýrkou“ špatnou – neprofesionální, uživatele poškozující praxi**. Za zpracování písemných pravidel musí udělit vysoké bodové hodnocení a kvalitu pravidla může zohlednit - „potrestat“ až v jiných standardech a kritériích. Podle D9 to mate pracovníky, kteří na základě tohoto dojdou k názoru, že stačí mít dobře napsaný papír k neutralizaci špatné praxe. A samozřejmě to má negativní dopad na uživatele.

Některé okolnosti však evidentně souvisely s nedostatečnými znalostmi a zkušenostmi. Sem spadají problémy s **odchýlením se od zadání inspekce**, kdy se inspektor do svého posudku zahrnuje mimo proces poskytování a plnění povinností poskytovatele také poskytovatelovu dobrou praxi, nepovinné předpisy, případně trvá pouze na své verzi chápání způsobu naplňování standardů a tak bere poskytovateli možnost vytvořit pravidla podle vlastní kreativity. Patří sem také **špatné vystupování a neprojevení dostatku respektu**

---

<sup>2</sup> Uvedené v kapitole Etické problémy a dilemata, jejich vymezení v inspekci

poskytovateli a důsledky neetického jednání inspektorů, kteří nejednají v souladu s etickými principy inspekce.

Příklady těchto situací mohou být inspektoři, kteří **instruují nějaké zařízení, připravují ho na inspekci a potom k němu na inspekci sami jdou**, což je podle R1 nerozlišování základních zásad, jasný střet zájmu a eticky nepřijatelný stav.

Nebo **chování kolegů v týmu, kteří jednají, jakoby měli „patent na rozum,“** tj. říkají, jak to má „správně“ být, odmítají hlasování, „zkouší“ znalosti poskytovatelů. Podle D2 tito inspektoři jdou proti podporujícímu charakteru inspekce, dělají inspekci špatné jméno. Dlouhodobě by to ale podle něj vyřešila profesní komora inspektorů, kde by se těmto záležitostem dostalo většího prostoru.

S chováním kolegů souvisí **neshody v inspekčním týmu**. Inspektoři konstatovali, že situace zásadní neshody v týmu, která by např. vedla k nenapsání práce, v jejich praxi nenastala. Často se ale může stát, že **jeden člen týmu má názor odlišný od ostatních členů týmu**, kteří tento názor vnímají jako nesprávný a poškozující poskytovatele. K této situaci se vyjadřovalo několik respondentů, pro některé byla dilematem, střetem zájmů, který nemá dobré východisko, pro některé řešitelným etickým problémem. Takoví inspektoři situaci nechápali jako neřešitelnou, měli vyjasněno, že by kvůli týmu nikdy nepoškodili poskytovatele. Např. R3 by se nejdříve snažil s kolegou o jeho názoru diskutovat, kdyby se nedohodli, nepodepsal by inspekční zprávu, nebo podle Metodiky MPSV by ji podepsal s výhradou. „V pravidlech pro inspekci je, že když s něčím nesouhlasíte a nedojde ke shodě, tak že můžete tu zprávu buďto nepodepsat, nebo s výhradou, čili napsat třeba s hodnocením kritéria 5a,5b,5c nesouhlasím.“ (R3). Někteří tuto situaci neřešili ani jako problém, tedy by ji např. řešili tím, ať je každý odpovědný za standardy, které má přiděleny a při případných námitkách poskytovatele se z nich pak zodpovídá. Ve sporných bodech podle něj ale nemůže inspektor jednat jen za sebe, ale preferuje tým: „my se mezi sebou radíme, jak to či ono vidíme...společně. To je hodně důležité. Tam na té inspekci nejste sama za sebe, tam jste prostě v týmu.“ (R2).

Každý může mít jiný postup, řešit se však takováto situace dá, má uspokojivé a procesně ošetřené dobré východisko, výhradu v Metodice, tudíž také do obecné definice dilematu nespadá. O dilema by se jednalo, pokud by člen týmu musel ctít názor týmu kvůli loajalitě, ale nebyl by s tímto názorem srozuměn. Nebo by o podepsání s výhradou nevěděl, a tedy by situaci kvůli své nezkušenosti či neobornosti řešil jako dilema.

Také sem podle mě spadají **otázky interpretace standardů**, kdy R1 polemizuje, zda je v některých situacích předmětem inspekce dobrá praxe nebo předpisy samotné. Podle něj

by interpretace měla být záležitostí poskytovatele. Pokud jsou pravidla funkční a uspokojují potřeby klientů, je to v pořádku, přestože obecná představa inspektorů je jiná. Míra jasných požadavků, vyjádřených v zákoně a ve vyhlášce je podle něj relativně malá, zbytek je podle něj takzvaná dobrá praxe, která není nikde uzákoněna. Některé požadavky inspekce podle něj nemají legislativní podporu. Navíc poskytovatelé pro vytvoření pravidel nemají tolik informací jako inspektoři, takže podle něj nikdy nemohou požadavky úplně splnit.

Například **stížnosti**, R1 popisuje vytvořený úzus, kdy jsou hůře hodnoceni poskytovatelé, kteří nemají schránku důvěry a pravidla pro anonymní stížnosti, ale zákon to podle něj nedefinuje. Dalším je rozdílné vnímání **osobního cíle** v individuálním plánování. Inspekce požaduje po poskytovatelích, aby pracovali s osobním cílem, ale chápání osobního cíle se liší. Podle R1 inspekce osobní cíl chápe doslovně a zaměřuje na pojetí cíle jako změny, ta ale nefunguje u všech uživatelů. Navíc tak tlačí na poskytovatele, aby tlačili na změnu klientů, což dle názoru R1 není kompetencí inspekce: „nemyslím, že je to ve prospěch toho klienta, protože on má právo být sám sebou.“ (R1)

Podle mého názoru jsou formulace pro poskytovatele závazných standardů kvality a povinností poskytovatele, dostupné, takže by problémy s nedostatkem informací a jejich interpretací neměl vzniknout. Pokud některý inspektor vyžaduje po kontrolované osobě více než zákon, je to spíše jeho nekompetence než nedostatek celého systému inspekce. Fakt, že poskytovatelé nemají tolik informací jako inspektoři, by neměl mít na konečný výsledek, zda služby standardy kvality splní, tak podstatný vliv.

Podle R1 je řešením začít uvažovat spíše o **změně či vývinu formulace standardů**. R1 přemýšlí, zda by do budoucna obecné procesní standardy neměly být doplněny o čitelnější a měřitelnější kritéria, případně aby se do kontroly kvality přidalo posuzování dobré praxe. Uzákonění dobré praxe ale vzápětí sám odmítá, přesná norma dobré praxe by podle něj na druhou stranu „zamrtvila“ vývin. Kultura se dynamicky mění, normy kvality se mění, standardy se mění, a zákon, vymezující dobrou praxi by se musel také často měnit. Stejně se vyjadřoval i R3, dobrá praxe nelze uzákonit a inspektovat z důvodu, že by předmětem posuzování začaly podle něj být např. druhy terapie, intervence, odborné postupy. Nynější uspořádání chrání také inspektory, kteří k posuzování dobré praxe nemohou nikdy být plně kompetentní.

Další problematický případ prezentoval respondent D6. Nazvala bych ho **třístranný střet zájmu**. Jednalo se o situaci, kde ředitelkou zařízení byla matka, zaměstnávala dceru jako sociální pracovníci a jedním z klientů byl její syn. Zároveň to byla jediná služba toho druhu v místě (nizkoprahové zařízení pro mládež). Inspektor řešil, jak má být ošetřen střet zájmu,

zda syn skutečně spadá do cílové skupiny, a jak by se v tomto případě postupovalo při podání stížnosti – bratr by podával stížnost sestře a odvolával by se k matce. Tato situace byla zátěžová jen díky nedostatku informací a zkušeností, protože střet zájmu je ve standardech řešen vytvořením pravidel, které ho ošetřují.

### 3.2.3 Procesní záležitosti, s etikou nesouvisející

Inspektoři ve svých odpovědích zmiňovali i věci procesní povahy, které nejen že nespádaly do obecné definice dilematu, ale ani příliš nesouvisely s etikou. Jednalo se např. o neztotožnění se s **nastavením závěru inspekce**, kdy je výsledek komentován prošel-neprošel, kdy by D1 preferoval spíše označení „míra naplnění standardů,“ současná situace mu nepřijde vhodná, pokud poskytovatel dosáhne vysoké bodové ohodnocení a chybí mu třeba bod u zásadního kritéria. V dalším případě respondentovi D7 **nepřišlo spravedlivé, že vlastně inspektor sám bývá vedoucím pracovníkem jiné služby a může využívat zkušenosti ze služeb, kde byl inspektorem**, pro lepší chod své služby. To podle mého názoru vyrovnává zásada zobecňování zkušeností z inspekci, tj. přispívání ke zvyšování povědomí o kvalitě a dobré praxi všech organizací.

R1 nevyhovuje, že **služba podle § 2 zákona 108/2006 Sb. má vycházet z individuálně určených potřeb a zároveň směřovat k aktivizaci** a sociálnímu začlenění, nesetrvávání v nepříznivé situaci. Podle něj není jasné, jak se zachovat, když se klient nechce začleňovat, jak ho nemanipulovat, ale zároveň začleňovat. „Jak to udělat, abych to nezvorál, abych na toho člověka příliš netlačil, nebo abych tomu nenechal úplně volnej průběh, však si dělej, co chceš. Já ti dám polívku a to stačí.“ (R1).

Do tohoto okruhu dilemat spadají také **vztahy inspektorů – specializovaných odborníků s inspektory – zaměstnanci kraje**. Více inspektorů se vyjadřovalo k nestejným podmínkám, které musí inspektoři splňovat pro výkon inspekce. Bylo by lepší nebo výhodnější, aby podmínky přijímání byly rovné. Podle nich inspektoři – **úředníci nemají tolik odborných znalostí**. R2, namítá, že ve své praxi neměl s inspektory - úředníky, problém, vždy měli vysokou etickou laťku, chovali se slušně a vstřícně, jejich jednání bylo na rovinu, otevřeně přiznali, že mají málo zkušeností, neexhibovali moc, uznali autoritu zkušenějších, byli upřímní a požádali o pomoc, když si nevěděli rady. R2 ale polemizuje, zda je rovnost přípravy reálná, podle něj mají další povinnosti na rozdíl od specialistů, věnují se také standardům, ale mají více na starosti administrativu, dávají dohromady inspekční zprávu.

**Také kontext práce krajských úřadů** ohledně inspekce obsahuje podle inspektorů – specializovaných odborníků systémové chyby, například krajský úřad vykonává inspekce a zároveň posuzuje námitky poskytovatele, vyjadřuje se také k dotacím nestátních subjektů. Tyto funkce označovali jako střet zájmu, ale například R2 s tímto nesouhlasil. Střet při přidělování dotací nevnímá, protože to nevyřizuje stejný odbor, krajský úřad podle něj pouze navrhuje a nikoli přiděluje dotace. Dilema by vycházelo ze střetu zájmu, ke kterému by docházelo jedině, kdyby krajský úřad dělal inspekce u svých příspěvkových organizací, což se neděje, zde provádí inspekci ministerstvo.

Do procesních záležitostí bych zařadila i dobrovolnost dodržování Metodiky MPSV pro inspektory – úředníky kraje. R3 uváděl příklad, kdy zjistil nedodržování Metodiky krajskými úředníky. Inspektorů – úředníků nepracovali podle Metodiky, kterou inspektorů – specializovaní odborníci mají vlastně za povinnost dodržovat. Jednalo se tehdy o cvičnou inspekci, a od té doby s nimi R3 na inspekci odmítl jezdit. Pokud by ale by tato situace nastala při běžných inspekci, bylo by pro něj dilematem, zda pracovat podle pravidel týmu a porušit slib, že bude postupovat podle Metodiky MPSV, nebo odmítnout<sup>3</sup> konat podle něj procesně nestejně kvalitní inspekci, která v závěru může poškodit poskytovatele.

### **3.2.4 Vnímání inspekce jako procesu, který není nikdy dilematický**

Někteří z respondentů se vyjadřovali, že k situaci, kterou by označili jako své etické dilema, v jejich praxi inspektora nikdy nedošlo. Důvody a příčiny ovšem viděli v různých okolnostech. Podrobněji zde uvedu názor R3 a R2, kteří své názory dokázali dostatečně formulovat a reflektovat, ostatní respondenti s tímto názorem toto své stanovisko více nerozváděli.

R3 v průběhu inspekce nevidí žádná dilemata z několika důvodů. V první řadě pod označením etická dilemata v inspekci chápe především etická dilemata procesu jako takového, v kterém on nevnímá nic, „co by mohlo jít proti něčím hodnotám.“ V rozhovoru etická dilemata nevztahuje na situace, které třeba souvisí nepřímo a dochází k nim v průběhu inspekce. Podle něj existují složité, nepříjemné, emočně náročnější situace např. při sdělování negativní zpětné vazby, v kterých ale nevnímá dilema např. ohledně mírnění sdělení neoznámení pravdy. Chápe tyto situace spíše jako etické problémy, které, když je člověk „ukotvený“, tak mají řešení.

---

<sup>3</sup> Pokud by to bylo ještě možné, nejsem si jistá, zda může inspektor odejít z inspekce v jejím průběhu.



Z jeho slov vyplývá, že nemá dilema díky dlouholeté zkušenosti s procesem inspekci a podílení se na tvorbě a revizi jeho systému. Např. když se podílel na vytváření Metodiky MPSV, prosadili již zmíněné pravidlo podepsání práce s výhradou, aby osobní hodnoty nemusely být kvůli týmu potlačovány. „Myslím, že ten systém je tak nastavený, (...) že tam není nic eticky závadného, že je to promyšlený a že je to dobře udělaný a že ty postupy jsou opravdu korektní.“ (R3).

Pracuje také na prevenci dilemat, snaží se ošetřit situace, v kterých by dilemata mohla nastat, např. vybírá si kolegy, s nimiž bude v týmu na inspekci, aby byli korektní, solidní, nezneužívali moc. Dále neprožívá situace jako dilema, protože má osobně zpracovaný „vyargumentovaný“, vlastní pevný hodnotový systém. K problematice zachovává profesionální přístup. Kdyby věděl, že systém inspekci má tak závažné nedostatky, aby zde mohla vzniknout etická dilemata, tak by se jí neúčastnil. Etická bezproblémovost je podle něj cílem inspekce

R2 svoje nevnímání dilematu vyvozuje především ze skutečnosti, že nemá zkušenost s takovou situací, kterou by označil jako dilema: „protože jsem to tam nezažil.“ Dále předpokládá na základě vlastního chápání etiky jako slušného a morálního chování, že inspektoři tyto elementární zásady nejsou schopni nedodržovat. V tomto smyslu také chápe etický problém jako lidsky špatné chování, podle něj se takto inspektoři nechovají, „pevně doufá, že se to ani nemůže stát,“ nevěří ve výskyt takovýchto inspektorů. Inspektoři podle něj „přece nejsou nevychovaní, neslušní a neinteligentní (...) jsou tak velcí profesionálové, tak pokorní, vzdělaní, vedení a supervidovaní, jsou schopni si problematická místa vydiskutovat.“ Různý názor v týmu je navíc podle R2 věc odbornosti, ne etiky.

Jako další příčinu fakta, že se nedostal se do eticky složitější situace, vidí stejně jako R3 v dobrém a eticky dobrém zpracování legislativy, standardů, inspekce. Podle R2 je tomu tak proto, že pro tvůrce byla etika silným pojmem, tudíž etika měla vliv na podobu Standardů a legislativy, a tedy respekt a etika jsou procesu vlastní. Inspekce jsou také v souladu s R2 „morálním kreditem,“ nedochází tudíž ke střetu hodnot profese a R2 hodnotového systému, časté příčině dilemat.

Velkou část zásluhy přičítá i výběru a výcviku, které byly podle něj tak nesmírně náročný a promyšlený proces, který umožnil vybrat jen „dobře chovající se“ inspektory, sice nezná všechny, ale věří, že inspektoři jsou vždy „osobnosti,“ mající odborný přehled, zkušenosti a působící na vedoucích pozicích.

Podíl na nevnímání dilemat má v souladu s názorem R2 také zralost inspektora a schopnost sebereflexe. Podle něj fungování a existenci metodických setkávání, supervize,

konzultační dny a samotné inspekce jako prostor pro předávání si zkušeností, figurují jako systém prevence problémovosti.

### **3.3 Faktory označované za související se vznikem a výskytem etických dilemat a problémů. Strategie inspektorů používané při rozhodování v problematických a dilematických situacích, role osobních hodnot.**

V této podkapitole se v rámci výzkumné otázky „Jaké faktory mají vliv na vznik a výskyt těchto situací inspektoři označují? Jaké strategie při rozhodování používají, co upřednostňují, nakolik v rozhodování hrají roli osobní hodnoty inspektorů?“ zaměřím na vymezení faktorů, které respondenti označovali za související se vznikem dilemat, a tudíž je musí vzít v úvahu při rozhodování. Dále pak popíšu jednotlivé strategie postupu rozhodování a uvažování v dilematických situacích uváděné respondenty.

Jako zásadním faktor, který má vliv na jejich rozhodování, označovali respondenti znění zákona: „Nemůžu podle mě překročit zákon nebo vyhlášku.“ (R1). Dále bere v úvahu prospěch poskytovatele: „Vždycky se snažím, aby k poškození poskytovatele nedošlo“ (R3) „Nechci dělat nic, co tomu poskytovateli zkomplikuje život.“ (R1), vztahy v týmu inspektorů a dynamiku dialogu mezi inspekčním týmem a poskytovatelem:

„Třeba – někdy už toho mají dost, je prostě vidět, že už mají teda nakoupeno, a že nezvládají, tak je jasný, že přesto že bych třeba někdy, jako šel dál, tak jako to prostě jako tlumím a už třeba tolik jako neargumentuji, protože si myslím, že pro ně už toho bylo tolik toho stresu a tak dál, že by to zkomplikovalo ten další možný dialog.“ (R1).

Dalším faktorem je prospěch konečného spotřebitele kvality, klienta.

Někteří inspektoři v odpovědích slučovali problematické situace a fakt rozhodování, tj. rozhodování obecně v inspekcích a rozhodování v problematických situacích, například zmiňování předávání výsledků hodnocení pracovníkům. Tuto skutečnost jsem v některých situacích reflektovala, jinde jsem ji rozlišit úplně nedokázala, proto v informacích o strategiích tyto rozhodování nerozděluji a uvádím je dohromady.

Jako svoji strategii při rozhodování v problematické situaci inspektoři označovali získání před rozhodnutím co největšího množství informací z co nejvíce zdrojů, čerpání také z vlastních zkušeností s dilematickými situacemi. Je podle nich potřeba hledat jádro problému, analyzovat a jít do hloubky, data ověřovat, postupovat s rozvahou, nedělat rychlé

závěry bez ověření, zpracovat situaci precizně. Je zdůrazňována důležitost vymezení zadání inspekce pro inspektora, jelikož na jejím základě může oddělit legislativní povinnosti od dobré praxe a nepouští se pak za hranici vymezené působnosti. Při rozhodnutí je nutností jasně odkazovat, především důkladně oddělit subjektivní a objektivní, a rozhodovat se jen podle věcí, které můžu zdůvodnit a zapsat, při vytýkání chyby jasně definovat vůči čemu se vymezuje.

„Aby to nebyl můj subjektivní názor, aby to byla nějaká objektivní skutečnost, která je jasně definovaná buďto v zákonu nebo třeba ve standardech kvality, abych tam nepodsouval. (...) Hodnotit je potřeba ve vztahu k jasně definovaným nebo deklarovaným povinnostem, aby bylo jasné, co ti pracovníci měli udělat jinak, nebo kde jsou v rozporu se zákonem, nestavět na nějakých svých dojmech.“ (R3).

V rámci strategie je také zmíněna role vlastního hodnotového systému, jako pomocníka v prevenci i v ukotvení názorů, protože některými záležitostmi a řešeními se pak inspektor vůbec nemusí zabývat a rovnou je může odmítnout, protože nejsou slučitelné s jeho hodnotovým systémem. Při setkání s dilematem je považováno za důležité a klíčové umět hovořit s týmem a najít bezpečný a vhodný prostor pro vzájemné vyslechnutí názorů na případnou problematickou situaci, důraz byl kladen na otevřenost a upřímnost, „přiznat se“ a říct po pravdě: „Toto je pro mě teďka dilema.“ (R1).

Závěry rozhodnutí, hodnocení, by se podle strategie respondentů měly pronášet až po několikerém ověřování, v jistotě, jaká je pravda. A pokud je čas, je podle respondentů potřeba pracovníkům důvody rozhodnutí inspekce vysvětlit, v čem například nedostatky spočívaly, aby na nich mohli lépe a s porozuměním pracovat.

R2 zmínil, že on se svými kolegy využívá v rámci inspekčního týmu kolektivní strategii. Pokud někdo v jejich týmu v průběhu inspekce zpozoruje, že se pohybují na problematické rovině, spustí preventivní systém neverbálních „tajných výstražných signálů“ pro vyjádření potřeby vyjasňující přestávky. Do deseti minut pak vyjádří přání mít poradu v týmu či přestávku „na kafe“, v které si mohou, aniž by vytvářeli tlak na poskytovatele, vyjasnit rozdílné názory.

Někteří dotázaní inspektoři ale vlastní vědomou ustálenou a reflektovatelnou strategii neměli, na můj dotaz nedokázali zformulovat žádný konkrétní postup. Každé rozhodování hodnotili jako individuální, nedokázali identifikovat hodnoty nebo důvody vedoucí k rozhodnutí. Usoudila jsem, že respektují povinný zákon a Metodiku, takzvané „tvrdé argumenty,“ (R2) ale dále do rozhodnutí zahrnují i hodně subjektivní pohnutky a někdy se řídí intuicí. Někteří zohledňují zkušenosti, vzdělání a rozhled, a názory kolegů v týmu, pokud je

považují za zkušenější, rozhodnou se podle nich. Jako příklad zde uvedu několik výňatků z rozhovoru s R2.

„Je to strašně individuální případ od případu, záležitost od záležitosti, (...) jako není fakt na to jednoznačné pravidlo. (...) je to jako, vemte si, že se prostě s někým dohadujete, jestli ta bramborová kaše je málo slaná nebo dost slaná, máte na to nějaký postup? jak toho druhého přesvědčíte, že je to málo slaný? (...) že jedna a jedna jsou dvě, máte na to nějaký postup? (...) Mohou být věci, které jsou pocitové nebo které jsou etické, nebo které jsou taky toho charakteru subjektivního, a v té chvíli prostě záleží na vaší schopnosti argumentovat, obhajovat, vysvětlovat a dávat příklady.“ (R2).

### **3.4 Podoba vyrovnávání se s problematickými a dilematickými situacemi**

Na základě výzkumné otázky „Jakou podobu má vyrovnávání se inspektorů s těmi to situacemi, dokážou zpětně své rozhodnutí reflektovat?“ v této podkapitole shrnuji, jak respondenti vnímali okolnosti svého rozhodnutí v dilematické situaci a podoby vyrovnání se inspektorů s takovými situacemi.

Podobně jako u předchozích okruhů někteří inspektoři směsovali náročné, problematické a dilematické situace, ne vždy se mi ale podařily rozlišit. Dilematické situace inspektoři pocítovali jako velkou zátěž, zvláště pokud měli postihovat motivované pracovníky, kteří sice nepracovali v souladu s normami, ale ne v protikladu s inspektorovými hodnotami či svědomím. Například D4, který musel postihnout terapeutickou službu označil za „těžké postihovat službu s motivovanými pracovníky, která viditelně přispívá k rozvoji klientů, za to, že v nouzi žádají příspěvek od rodin resp. od klientů.“ (D4). Problematické situace byly považovány za nejednoduché, ale s poznatelně menším tlakem. „Není to nic příjemného, (...) negativní zpětná vazba se neříká úplně lehce.“ (R3).

Ohledně vyrovnávání většinou ale respondenti konstatovali, že jsou nastaveny nějaké podmínky provádění inspekce a zákona, které musí dodržovat, nebo že takové situace prostě existují, takže se s tím musí smířit, a dál už situaci neřešit: „Nicméně, inspekce má svá pravidla a ty musíme dodržovat.“ (D11). Někteří ale měli propracovaný systém vyrovnávání, kdy uváděli, že jejich vyrovnávání s dilematickými situacemi začíná už během provádění inspekce, tím, že se na ně připravují, tím, že s nimi předem s nimi počítají a pak je tolik nezasahují. Pokud se jedná o rozdílný názor s kolegy, věnují pozornost sladění se v týmu

a dostatečnému prostoru pro dialog, snaží se co nejvíce neshod vyřešit na místě, ve vhodném a bezpečném čase. R1 zmínil, že využívá různé techniky jak unést a pracovat s napětím z problémů, jejichž řešení odložil kvůli vyčerpání svého či kolegů. V závěru inspekce si snaží přehrávat znovu situace, jestli se nemohli rozhodnout lépe, nebo pokud je unaven se spíše snaží na problémy zapomenout, odpočinout si a k situaci se vrátit po skončení inspekce, kdy ji pak např. konzultuje s kolegy přes telefon nebo mail. Problematické situace řeší inspektoři samozřejmě také běžně supervizemi.

V rámci výzkumného šetření jsem se setkala se dvěma podle mě extrémními případy vyrovnávání se. R2 se vyjádřil, že se nikdy nemusel s ničím vyrovnávat, protože se nesetkal s etickými dilematy ani problémy. Oproti tomu D3 se svěřil, že měl dilema, se kterým se nevyrovnal. Nechtěl ho nijak komentovat, zmínil jen, že potlačil dilema v souvislosti se standardy a jejich dodržováním po etické stránce, stálo ho to moc a nakonec z inspekce odešel:

„Rozhodl jsem se, že budu člověk s etickými a lidskými pravidly a normami, které uznávám a za kterými si stojím. Někdy si člověk musí vybrat, i když to pro něj není výhodné, ale zachová své vlastní hodnoty, což je pro mne věc nade vše důležitá.“ (D3).

### **3.5 Přípravenost inspektorů pro tyto situace, jejich pohled na opatření a změny, které by usnadnili budoucí práci inspekce v oblasti etiky**

V této podkapitole se snažím na základě výzkumu zodpovědět výzkumnou otázku „Jak byli na vzniklé situace připraveni? V jakých dalších opatřeních/změnách vidí inspektoři usnadnění pro budoucí práci v oblasti etiky?“ Jelikož inspektoři v rámci odpovědí na připravenost mluvili převážně o výcviku inspektorů, věnuji se zejména tomuto tématu. Pohled respondentů na opatření a změny jsem prezentovala v rámci zkoumání pohledů respondentů na ošetření jednotlivých problematických a dilematických situací již v podkapitole 3.2. Nahlížení pojmů dilemata a problémy. Etická dilemata a problémy s kterými se inspektoři v průběhu inspekce setkávají.

Opět je zde patrna rozdílnost způsobená podle mého názoru různými pohledy na etiku a její místo v inspekci. Přípravu považovali inspektoři vesměs za velmi důležitou. Byli přesvědčeni, že zejména pro moc, odpovědnost a odbornost pro posouzení, které musí optimálně zvládat, je potřebná. Etickou část této přípravy považovali za významnou zejména

pro vymezení a naučení se jednat v situacích zvládnání moci, korektního chování, odbornosti, odpovědnosti.

Z odpovědí respondentů jsem vyrozuměla, že na situace byli různou měrou připraveni, v závislosti na jejich osobnostní dispozici a kvalitě přípravy ve výcviku. Ohledně výcviku jsem si všimla výrazných odlišností v názorech inspektorů na jeho kvalitu, dostatečnost a účel, o kterých jsem usoudila, že pramení z příslušnosti ke skupině profesně starších (R1, R3, inspektoři od 2003) a profesně mladších (R2, inspektor od 2007) inspektorů. Z toho důvodu, jsem se zde rozhodla tento rozdíl reflektovat.

Inspektoři, kteří mluvili o tom, že byli v „první vlně inspektorů“ tj. absolvovali několikaletý výcvik ve Velké Británii, kde podle jejich slov byla jednotlivá témata etiky probírána mnohem podrobněji a do hloubky, sami se často podíleli na vytváření Metodiky a pravidel v ČR, takže měli problematiku zpracovanou více. Příprava prvních inspektorů měla podle nich jiný ráz i kvalitu. Byla dlouhodobější, s daleko větším prostorem pro praktický nácvik dovedností. V jejich pozdější praxi jim i v etických rozhodováních pomohla. Důvod odlišné úrovně R1 vidí v odlišném účelu své přípravy. Byli připraveni na aktuálně řešené problémy a dilemata, které měly tehdy jinou podobu - zrušení velkých ústavů, snižování počtu klientů na pokoji, dodržování lidských práv. První konfrontace a inspekce byly „poměrně drsné.“ Poskytovatelé neznali standardy, systém kontroly, neznali hodnoty, na kterých byl postavený, nebyli na interakci s inspektory připravení. Podle R1 byl výběr orientován spíše na vyhledání lidí, kteří jako inspektoři unesou zátěž zavádění a prosazování nového trendu, trendu systematického zpracování kvality do sociálních služeb. Bylo jim tedy poskytnuto v rámci propracovanějšího výcviku větší mírou také etické vzdělání. „Byli jsme spíš jako vycvičení jako nějací zbrojnoši, jako pěšáci do první řady“ (R1).

Nynější přípravu na etické dilema a vůbec probírání etiky a výcvik hodnotili jako nedostatečné. Výcvik je podle nich příliš krátký, než aby adekvátně vzdělal, na kvalitu etického vzdělání mají kritický náhled. Ministerstvo podle nich nefunguje dostatečně, nevyhodnocuje například kvalitu inspekční zprávy, nezajišťuje dostatek informací a zpětnou vazbu pro poskytovatele po skončení inspekce. Kvůli rozsahu se spíše než na etickou přípravu musel podle nich výcvik spolehnout na vyspělost jednotlivých uchazečů. Kritiku odvozovali také ze zážitku, kdy vybraní noví inspektoři neměli znalosti a zkušenost se supervizí, neuměli s ní pracovat, nedovedli reflektovat svoji etickou praxi. Podle R1 je absence zkušeností a znalostí inspektorů ohledně supervize naprosto základní nedostatek: „Něco jako...jako kdyby kněz se každý den nemodlil.“

Měla jsem možnost tyto názory srovnat s výroky absolventa výcviku inspekce v „druhé vlně“, R2, který měl na svou etickou přípravu a výcvik zcela odlišný názor. Na rozdíl od předešlých respondentů, výběr i výcvik považuje za nesmírně náročný a promyšlený proces, přičítá jim velkou část zásluhy na svém nevnímání dilemat. Podle něj byl výběr inspektorů nesmírně náročným procesem, umožnil vybrat jen „dobře chovající se“ inspektory, věří, že všichni vybraní a vycvičení inspektoři jsou „osobnosti“, mající odborný přehled, zkušenosti a působící na vedoucích pozicích. Následující půlroční vzdělávání charakterizoval jako „velmi intenzivní“ a „nesmírně procedurálně dobře promyšlené“, chválil si tři cvičné inspekce. Závěrečná zkouška byla též „nesmírně náročná a složitá.“

Co se týče etické přípravy, ovšem výcvik chápe potřebný především pro odborné znalosti, a odborné kompetence profese inspektora. Ohledně etiky zmiňoval jen, že se bavili o etickém kodexu, který se, podobně jako pracovníci jiných organizací, zavázali dodržovat. Prohlásil, že výcvik ho v oblasti etiky nijak nevzdělal, s odůvodněním, že to totiž není potřeba a že to ani nejde, protože už má „etický morální kredit prostě v sobě.“ Otázku, zda výcvik dostatečně vzdělává v etice, přirovnal k učení dospělého člověka, že „jedna a jedna jsou dvě“: „To je jako kdyby se vás ptali, jestli vás na tom výcviku naučili nelhat. Jestli prostě v sobě mám, že nelžu, tak už mě nikdo nemůže jakoby víc vyvzdělat v tom, abych nelhal.“ „fakt si neumím představit, že by mě v téhle sféře prostě dalo něco jiného, než už v sobě mám.“ (R2)

Profesně starší inspektoři možná díky většímu rozhledu a možnosti srovnávat také vnímali nejen v organizaci výcviku více chyb a možností něco změnit. Podle nich existují ve výcviku procesní nedostatky. S větším zapojením etiky do přípravy inspektorů podle nich souvisí celková změna organizace výcviku, např. by se měla ošetřit nestejná úroveň požadavků na inspektory – specializované odborníky a inspektory – úředníky, větší časová dotace výcviku s větším prostorem pro etiku, důkladnější soustředění na porozumění a cvičení v metodách inspekce, mělo by obsahovat více praktických nácviků situací (videotrénink, větší prostor pro supervize inspektorů, supervize vypracovaných inspekčních zpráv, zpětné vazby). Zvyšováním kompetencí inspektorů, aby uměli zacházet s mocí, měli dostatečně odborné vzdělání, se totiž podle respondentů mnoha dilematům předejde.

Podle R1 by měl výcvik vést k většímu respektu k poskytovateli. Inspektoři by podle něj neměli být učeni postupovat podle jednoduššího „šablonovitého“ vnímání kontroly, ale měli by být vedeni k etičtějšímu rozlišování na základě respektu. „Jednoduší je postupovat podle šablon, složitější je být respektující a zkoumat ty věci, jak fungují v praxi.“ (R1) Formace inspektorů by měla probíhat v menších skupinách, každý účastník by si tak mohl „sáhnout sám na sebe“, měla by mít dlouhodobější ráz. S individuálnější přístupem se podle

respondentů daleko lépe pracuje na růstu etického nahlížení situací a problémů inspekce. Na etice by se mělo pracovat nejen při výcviku, celkově by byla potřeba zvýšit časovou dotaci např. na supervize. R1 vysvětluje, že etika totiž není věc etického kodexu, ale osobní zralosti, není něco, co lze prohlásit, etika má dynamiku, vyvíjí se. Proto této dynamice, tomuto prostoru pro osobnostní růst, je potřeba zajistit větší podporu, neboť jde o hlubší záležitost člověka, které dlouhodobost vyžadují. Svůj pohled snad nejlépe vyjádřil přirovnáním, že by pro zvýšení etické citlivosti a zralosti bylo potřeba inspektory „hodit do supervizního kotle a několik let vařit (...) ve výcvicích, supervizích, nějakých platformách podporujících osobní růst.“

Vhodnost budoucích inspektorů by se při výběru měla měřit psychotesty, pohovory zjišťujícími například vztah k inspekci, kontrole, zacházení s mocí, adekvátnost znalostí a zkušeností. Uchazeči by měli mít doporučení starších kolegů. Tak by se zajistilo, aby se inspektory „stávali ti nejlepší z nejlepších.“ (R3)

Plánování a realizace změn ve výcviku inspektorů – specializovaných odborníků však zatím není uskutečnitelná, protože kurz otevírá MPSV nárazově a v současnosti žádný neprobíhá.



## 3.6 Diskuze

Cílem výzkumu bylo zjistit pomocí výzkumných otázek pohled inspektorů – specializovaných odborníků na etickou problematiku v kontextu inspekce kvality sociálních služeb, a zda se v průběhu své praxe inspektora dostali do situace, kterou by označili jako své dilema.

Zjistila jsem, že pohled inspektorů na etiku v kontextu inspekce kvality sociálních služeb a následně i vnímání etického dilematu souvisí se dvěma typy faktorů. Prvním typem jsou šíře vnímaných souvislostí inspekci a dopadem její kontroly na poskytovatele a potažmo i klienta. Druhým typem faktorů je vlastní vnímání a definování pojmů etika, etické dilema a etická problematika. Nejprve se budu věnovat první skupině faktorů, následně popíšu druhou skupinu faktorů.

### 3.6.1 Šíře a hloubka vnímaných souvislostí inspekci a dopadu její kontroly jako faktory související s pohledem na etiku v inspekcích a nevnímání dilematu

Podle mě jsou etická dilemata zřejmá až v přímé interakci s dopady mého působení, tj. častěji v přímé práci s klientem, než při kontrole, kterou chápu jako hodnocení čistě procesu a odpovídajících pravidel. Na zvládnutí mají samozřejmě vliv zkušenosti a vzdělání, nedostatek odborných vědomostí a kompetencí inspektora. Dále různost hodnotových systémů, s čím má jeden respondent problém, nemusí díky jinému uspořádání osobních hodnot řešit jiný respondent. Ale samotné vnímání podle mě mimo výše kompetencí, souvisí také s hloubkou zkoumání dopadů, jak dalekosáhle a do hloubky zkoumám následky a v jaké šíři vnímám etické souvislosti.

Zjistila jsem, že dilemata inspektoři nevidí v samotném procesu či pravidlech inspekce, která je podle nich ošetřena dobře. Dilemata mohou být viděny pouze v souvisejících věcech, pokud se inspektor problematikou zabývá šíře a snaží se je vidět v širším kontextu i s důsledky. Pak mohou v inspekci řešit dilemata poskytovatelů, např. se standardy a zákonem, jejich neztotožnění se s nimi. Je pravda, že inspekce nehodnotí jakost výsledků či práci samotnou, hodnotí pouze procesy a postupy, kterými je služba poskytována a jejich odpovídání standardům, podle mě ale tyto různě úhly nazírání kvality souvisí. Nemělo

by se stát, že nekvalitní služba bude mít dobře zpracované postupy. Ve standardech je navíc u mnohých kritérií dovětek „podle tohoto pravidla postupuje,“ ale jak tímto hodnocením kvality, nazírané pouze jako dobře zpracované postupy, posoudit službu, která poskytuje kvalitní práci, ale nemá kapacity porozumět jak popsat procesy své práce.

Častý problém nedostatečných financí situaci také komplikuje. Jak přistupovat ke službě, která není dostatečně kvalitní kvůli financím? Pokud na inspekci kvality nenavazuje propojený systém dotací, její smysl není takový, jaký by mohl být, totiž jako prostředek zajištění a udržitelnosti těch nejvíce kvalitních služeb.

Tedy pokud se dívám nejen na správnost mého rozhodnutí a etičnost jeho podání, ale také na způsoby, jak je **systémově** zajištěna podpora pro zavedení zlepšovacích opatření, nejednoznačnosti, problémy a dilemata se podle mě objeví.

### **3.6.2 Chápání pojmů etika, etické dilema a etická problematika a jejich souvislost se způsobem vnímání eticky významných situací**

Proč však vlastně při rozhovorech o dilematech respondenti uváděli jiné situace než dilemata podle obecné teorie? S vnímáním etických dilemat souvisí také znalost etiky. Zjistila jsem, že definice, co je dilema a co už problém, se liší. Podle odlišných způsobů definování pak v praxi záleží, jestli v důsledku bude inspektor vzniklou situaci označovat, charakterizovat a prožívat jako dilema, či ne. Tedy velmi záleží na tom, s jakou definicí dilematu, problému nebo etiky člověk pracuje.

Definice chápání inspekce, kvality, etiky, etického dilematu a problému, Metodiky apod. se opravdu u jednotlivých respondentů lišila. V průběhu prezentace a interpretace výsledků se několikrát opakovalo zjištění, že rozlišování a chápání dilematu záleží na definici etiky. Proto se chápání situací i dilemat liší a jednotlivé názory nelze kvůli odlišným náhledům na termíny srovnat. Podle mého názoru, vyvozeného z různých výroků a názorů respondentů, je tomu tak z důvodu, že v mé práci se v podstatě prezentují tři pohledy na etiku v inspekcích – formující, regulující a utvářející proces, a z nich se odvíjí i různé typy odpovědí, nahlížení na inspekci, problematiku i komentář existence dilemat. Zdánlivě protikladná tvrzení v průběhu prezentace výsledků výzkumu tak dostávají svou logickou souvislost. Pokusím se to vysvětlit na následující tabulce.

Tabulka č. 1: Dopad vnímání etiky na výpovědi inspektorů

Chápání etiky v inspekcích	FORMUJÍCÍ	REGULUJÍCÍ	UTVÁŘEJÍCÍ PROCES
Pohled na etickou přípravu v inspekcích	<b>Individuální výcvik</b>	<b>Dané výchovou a zkušenostmi</b>	<b>Cílem neproblémový proces, ošetření systémových věcí</b>
Řešení etických problémů	<b>Změna pravidel provádění inspekce, supervize, individuální formace, zralost</b>	<b>Všichni se chováme dobře, nejsou eticky problematické věci v inspekci</b>	<b>Pracovat na procesu, systém vzdělávání, zahrnutí opatření do Metodiky, prevence bezproblémového procesu</b>
Druh viděných problémů	<b>Důraz na nekompetenci inspektorů, nerespektování, bez zkušeností se supervizí</b>	<b>Všichni jsou odborníci a vedoucí, nepotřebují regulovat chování</b>	<b>Proces není dilematický, kvalitně zpracovaný, výcvik potřebuje procesně ošetřit</b>
Podoba vyrovnávání	<b>Reflexivní vyrovnávání</b>	<b>Pravidla jsou jasná, neshody nesouvisí s etikou</b>	<b>Nemá problém procesně, takže se nemusí vyrovnávat, ale je to pro něj emočně náročné</b>
Důraz v etickém jednání	<b>Citlivost na osobnost, její důvody</b>	<b>Důraz na již získané kompetence, ostatní je procesní</b>	<b>Jednání v rámci pravidel</b>
Vnímání problematičnosti etiky v inspekcích	<b>Velmi problematické je na tom stále potřeba něco dělat</b>	<b>Není co změnit, všichni se umíme dobře chovat</b>	<b>Není zde žádné dilema, kdyby bylo problémové, nedělal bych to</b>

Formující pohled na etiku v kontextu inspekce zastává názor, že etické jednání je jednání zralého inspektora, který má zvědomené svoje jednání, posuzování a dokáže rozhodnutí zpětně reflektovat. Při vytýkání chyb se soustřeďuje hlavně na kompetence a respekt. Pracovat by se podle tohoto pohledu mělo zejména na osobnostní formaci. Vzhledem k tomu, že člověk nikdy nebude dokonalý inspektor, tento pohled vnímá etiku v kontextu inspekce jako velmi problematickou. Ve výzkumu ji nejčastěji prezentoval R1.

Regulující pohled chápe účel etiky v inspekcích pouze jako jakýsi nástroj regulace chování a správného vystupování. Problematicčnost etiky a dilemata v inspekcích potom nevnímají téměř vůbec, protože většina inspektorů se chová slušně. Tyto schopnosti k etickému jednání v „regulujícím pohledu na etiku“ není potřeba ve výcviku inspektora nijak speciálně rozvíjet. Lze takto také pochopit vnímání pouze procesních a nikoli etických problémů v inspekci. Procesní záležitosti ale podle tohoto pohledu do etiky vůbec nespádají. Nositelem tohoto pohledu byl ve výzkumu R2.

Třetí náhled etiky v inspekcích, jí rozumí procesní ošetření etiky, tj. jestli systém, pravidla, metodiky a jiné procesy umožňují a podporují etické chování. Pokud jsou tyto pravidla v pořádku, dilema v inspekcích není. V tomto duchu je možné pochopit výrok, že kdyby byla inspekce problematická, nemělo by smysl se jí účastnit. Chyby jsou viděny téměř výhradně v systémech a procesech, např. vzdělávání, stížností, propojení dotací. Zájem je obrácen na co nejlepší zpracování legislativy a vylepšení pravidel. Příklady odkazující na toto pojetí uváděl mimo jiné často R3.

Různé pohledy na etiku vyplývají podle mě z nejednotné definice etiky, kterou jsem reflektovala v kapitole Etika v kontextu inspekce kvality sociálních služeb

### **3.7 Reflexe průběhu výzkumu a úvahy nad jeho slabinami**

Co mě na výzkumu zaujalo, byla jeho náročnost v oblastech, kde jsem to nečekala. Rozhovor s respondenty je náročný vždy, zde jsem z něho však měla rozporuplné pocity. Někteří z inspektorů byli přístupní a ochotně se dělili o své znalosti, svůj pohled na věc. Ve zvýšené míře, i v dopisování maily, jsem však pozorovala jakousi „podezíravost“, překvapila mě jejich tendence zkoumat, zda můj výzkum je dobře postavený, někteří komentovali smysl, výběr metod, i postavené otázky v rozhovoru či mailu. Všimli si hodně detailů, v jednom rozhovoru jsem měla pocit, že sama „procházím inspekcí“ respondent se mě ptal na načtenou literaturu, zkušenosti, počet předchozích rozhovorů, v rozhovoru samotném, možná nevědomě, mi dával najevo svou převahu ve znalosti problematiky v míře, která mi už nebyla příjemná-„jestli Vám to teda jako něco říká“, mnoho jednoduchých věcí mi bylo opakovaně definováno a vysvětlováno.

Tato skutečnost předsudku nedůvěry podle mého názoru mohla ovlivnit míru otevřenosti inspektorů, kteří se odmítli k otázkám vyjadřovat (v mailu), nebo zůstávali na povrchu a z informací sdělili jen obecné pravdy, které pečlivě definovali (v rozhovoru). Etické dilema je poměrně osobní otázka, kterou bez atmosféry důvěry není možno otevřít. Rezervy by samozřejmě mohly být viděny v mé nezkušenosti v oblasti výzkumu, která mohla sehrát svou roli v nečekaných situacích při sběru dat, například místo rozhovoru na téma etická dilemata polemika o chápání etiky a bezproblematickosti inspekcí. Limitujícím faktorem byl i nedostatek času.

### 3.7.1 Námět pro další bádání

Výzkum dané problematiky je teprve na začátku a je nutné v něm pokračovat. Lze ho brát pouze jako průzkum a zmapování problematiky etiky v inspekcích. Kvalitativním výzkumem jsem chtěla do problematiky co nejhluběji proniknout, dozvědět se témata a souvislosti, jak je vnímají jednotliví respondenti. V možnostech kvalitativního výzkumu se vzorkem jiným než 100%, tj. že bych mluvila se všemi inspektory – specialisty, nelze výsledky výzkumu zobecnit. Ani to nebyl můj úmysl toto zpracovat.

Jsem však toho názoru, že informace, kolik inspektorů vnímá etická dilemata v inspekcích, by mohl ověřit následný výzkum vedený kvantitativními metodami. Ten by byl také schopný získat data, kolik inspektorů se setkala v praxi s dilematy, nakolik výskyt dilemat souvisí se vzděláním, odborností, zkušenostmi, orientací v pojmech etiky a jinými proměnnými, která by dokázal srovnávat, zobrazit do škál, výsledky by se daly zobecnit.

Také posouzení, zda se skutečně jedná o etické dilema nebo ne, by vyžadovalo důkladné rozebrání situace a motivů inspektora na základě kritérií, co lze považovat za etické dilema. Stanovení kritéria je však už předpokladem, který v kvalitativním výzkumu, jež jsem užila ve své práci, nesmí být obsažen. Pro přesné zařazení by podle mě mohl být vhodný opět kvantitativní výzkum, technika dotazníku nebo strukturovaného rozhovoru, která by podle předpokladů kritéria k pojmům přiřadila.

## Závěr

Cílem mé práce bylo na základě výzkumu reflektovat pohled inspektorů – specializovaných odborníků na etickou problematiku v kontextu inspekce kvality sociálních služeb. Zjistit zda se v průběhu své praxe inspektora dostali do situace, kterou by označili jako své dilema, zjištěné data popsat a srovnat s obecnou definicí dilematu. Pro jeho naplnění jsem zvolila metodu kvalitativního výzkumu, který mi umožnil proniknout hlouběji do dosud nezpracovaného tématu etické problematiky v kontextu inspekce na základě otevřených rozhovorů.

V práci jsem nejprve v první kapitole uvedla do problematiky a vysvětlila pojmy. V druhé kapitole jsem definovala metody a postup výzkumu, který jsem ve třetí kapitole prezentovala, interpretovala a diskutovala. Na základě tohoto výzkumu jsem došla k závěru, že pohled inspektorů – specializovaných odborníků i jimi vnímaná existence etických dilemat v inspekci kvality sociálních služeb souvisí se šíří a hloubkou vnímaných souvislostí inspekci a dopadu její kontroly. A dále že chápání pojmů etika, etické dilema a etická problematika souvisí se způsobem vnímání eticky významných situací. Tyto závěry jsem rozepsala v diskuzi.

Možnosti využití těchto poznatků vidím v možném větším zaměření vzdělávání a výcviku inspektorů zejména na etiku, pro podporu jejich citlivého a kompetentního přístupu v eticky problematických situacích. Práce by mohla být podkladem pro komplexnější zpracování problematiky, bylo by možné na jejím základě také zrealizovat kvantitativní výzkum, kdy by se zjištěné poznatky ověřily u větší skupiny inspektorů a prověřila se tak jejich reliabilita.

## Seznam použitých zdrojů

Banks Nečasová, M., Dohnalová, Z., Talašová, R. (2010) Využití vybraných etických teorií v praxi sociální práce, *Sociální práce/Sociálna práca*, č. 3, s.76-87)

Baštecká, Bednář, Chábová, Langerová, Provazníková, Rovná. (2008) Hodnocení kvality v sociálních službách. In: *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV.

Bednář, M. (2008). Kvalita podle zákona o sociálních službách. In *Spravedlnost a služba II., Sborník odborných příspěvků a studijních textů CARITAS- VOŠ sociální Olomouc*, uspořádal Jakub Doležel. Olomouc: CARITAS- VOŠ sociální Olomouc.

Disman, M.,(2008) *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum

Fischer, Jandejsek, Kroupová, Kunstová, Milfait, Moree. (2008) *Etika a lidská práva v sociální práci*. Praha: Centrum sociálních služeb.

Hálková, P. (2007) *Moc a zacházení s mocí (závěrečná absolventská práce)* Olomouc: Caritas VOŠs

Jankovský, J. (2003) *Etika pro pomáhající profese*. Praha: Triton.

Komise pro vedení Seznamu. *Seznam specializovaných odborníků/ic - inspektorů/ek kvality sociálních služeb MPSV*. Poslední aktualizace 10.3.2011. Dostupné 1.5.2011 z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze\\_inspektoru\\_10032011.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9689/Databaze_inspektoru_10032011.pdf)

Mátel, A. (2010) In: Mátel, (eds.) *Etika sociálnej práce*. Bratislava: Vysoká škola zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety.

Matuška, P. (2010). *První zkušenosti z procesu zavádění inspekce kvality sociálních služeb v ČR jako nástroje zajištění, ověřování a zvyšování jejich kvality*. Prezentace v rámci konference Etická dilemata standardizace sociálních služeb v Prešově.

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

MPSV (2008). *Metodika MPSV k provádění inspekcí sociálních služeb*. Praha: MPSV

Nečasová, M. (2001). *Úvod do filosofie a etiky*, Brno: Masarykova univerzita

*Prováděcí vyhláška zákona o sociálních službách*. Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. v účinném znění ke dni 18.4.2011.

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

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

Šelner, I., Bednář, M. (2006). *Role inspektora, moc a manipulace*. pracovní text pro účastníky vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb, zdroj archiv Dr. Bednáře.

Thomson, M. (2004) *Přehled etiky*. Z anglického originálu Ethical theory přeložila Pavla Císařová. Praha: Portál.

*Zákon o sociálních službách*. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách. v účinném znění ke dni 18.4.2011.