

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Význam Inspekci kvality poskytování sociálních služeb při  
naplňování Standardů kvality sociálních služeb v domě chráněného  
bydlení**

Diplomová práce

Autor: Bc. Kateřina Lišková

Vedoucí práce: Mgr. Dana Kopecká

23. 5. 2011

## Abstrakt

V diplomové práci je rozpracováno téma „**Význam Inspekci kvality poskytování sociálních služeb při naplňování Standardů kvality sociálních služeb v domě chráněného bydlení**“. Jedním ze způsobů, jak zjistit, zda klienti v zařízeních sociálních služeb žijí v dobrých podmínkách, je hodnocení kvality sociálních služeb. A právě Inspekce poskytování sociálních služeb jako kontrolní mechanismus je jakousi pojistkou kvalitně poskytovaných služeb. Inspekce je nástroj sociální politiky MPSV, jejímž cílem je podpora začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením. Na popis inspekci jsem se zaměřila v teoretické části.

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jaký vliv má inspekce na kvalitu poskytování sociální služby v domech chráněného bydlení. Na základě zjištěných dat byla stanovena tato hypotéza: **Kvalita poskytování sociálních služeb v domech chráněného bydlení není inspekci přímo ovlivněna**. Jedním z dílčích cílů této práce bylo zjistit, jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení, na jehož základě byla navržena hypotéza, že **Inspekce poskytování sociálních služeb nemá výrazný vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení**.

U metody kvalitativního výzkumu vztahujícímu se k hlavnímu cíli byla použita technika polořízeného rozhovoru. A jako nejvhodnější metoda kvalitativního výzkumu vztahujícímu se k dílčímu cíli bylo vybráno dotazování, kdy technikou sběru dat byl dotazník. Výzkumný soubor tvořilo 15 zaměstnanců a 67 uživatelů Chráněného bydlení ve Veselí nad Lužnicí, v Ústí nad Orlicí a v Brně. Z výše uvedených skutečností a z dokončeného výzkumu se domnívám, že cíle diplomové práce byly splněny a hypotézy na základě dvou kvalitativních výzkumů stanoveny.

Diplomová práce bude využita jako zpětná vazba pro domy chráněného bydlení, ve kterých probíhal výzkum. Dále může být zdrojem informací pro inspektory, kteří se díky ní mohou lépe vžít do pocitů zaměstnanců i uživatelů.

## **Abstract**

The thesis deals with the topic of “**The importance of quality inspection of the provision of social services in meeting the Quality Standards for Social Services in sheltered housing facilities**“. One of the methods to determine whether the clients living in such facilities actually live in good conditions is the evaluation of quality of the social services. An inspection of the provision of social services is a control mechanism that operates as a safeguard for quality of the provided services. The inspection is a social policy tool of the Ministry of Labor and Social Affairs the purpose of which is the inclusion of persons threatened by social exclusion. The theoretical part of my thesis focuses on a description of such inspections.

The main objective of the thesis was to determine the effect of the inspections on the quality of provided social services in sheltered housing facilities. Based on the gathered data the following hypothesis was formulated: **The quality of the provided social services in sheltered housing facilities is not directly affected by the inspection.** One of the partial objectives of the thesis was to determine the effect of the inspection of the provided social services on lives of residents in sheltered housing facilities and the following hypothesis was formulated for the purpose: **The inspections of the provided social services do not have any significant impact on the lives of residents in sheltered housing facilities.**

The qualitative research related to the main objective used the technique of a semi-structured interview. The method selected for the qualitative research for the partial objective was inquiring by means of a questionnaire. The surveyed group consisted of 15 employees and 67 residents of sheltered housing facilities in Veselí nad Lužnicí, Ústí nad Orlicí and in Brno. Based on the above mentioned facts and the completed research I believe that the objectives of the thesis were met and the hypotheses were tested by means of two qualitative surveys.

The thesis will be used as a feedback for the sheltered housing facilities in

which the survey was conducted. Moreover, it may serve as a source of information for inspectors to better understand the experience of the employees and clients.

## **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Význam Inspekcí kvality poskytování sociálních služeb při naplňování Standardů kvality sociálních služeb v domě chráněného bydlení vypracovala samostatně a použila jen pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě, v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Zdravotně sociální fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce.

Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne.....

.....  
podpis

### **Poděkování**

Děkuji paní Mgr. Daně Kopecké za odborné vedení, cenné rady, připomínky a trpělivost při zpracování této diplomové práce. Rovněž chci poděkovat všem uživatelům a pracovníkům za jejich ochotu a vstřícný postoj.

## Obsah

Úvod.....	9
1 Současný stav.....	11
1.1 Sociální služby.....	11
1.1.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb po roce 1989.....	12
1.2 Kvalita života.....	18
1.2.1 Kvalita sociálních služeb.....	19
1.2.2 Lidská práva.....	21
1.2.3 Přehled modelů měření a zvyšování kvality sociálních služeb u nás a v zemích EU.....	23
1.3 Inspekce poskytování sociálních služeb.....	29
1.3.1 Standardy kvality sociálních služeb (SQSS).....	30
1.3.2 Účastníci procesu inspekci.....	34
1.3.3 Předmět inspekce.....	35
1.3.4 Typy inspekci.....	36
1.3.5 Personální zajištění.....	38
1.3.6 Organizace inspekce.....	41
1.4 Chráněné bydlení.....	48
2 Cíle práce a výzkumné otázky.....	49
2.1 Cíle práce.....	49
2.2 Výzkumné otázky.....	49
3 Metodika.....	50
3.1 Použité metody výzkumu.....	50
3.2 Charakteristika výzkumného souboru.....	51
4 Výsledky.....	53
4.1 Výsledky polořízeného rozhovoru.....	53
4.2 Výsledky dotazníku.....	74

5 Diskuse .....	80
5.1 Diskuse k výsledkům polořízeného rozhovoru .....	80
5.2 Diskuse k výsledkům dotazníku .....	90
6 Závěr .....	94
7 Seznam použitých zdrojů .....	96
8 Klíčová slova .....	102
9 Přílohy.....	103



## Úvod

Hodně diskutovaným tématem současnosti je zkvalitnění a zefektivnění systému sociálních služeb. Dobrá fyzická a duševní kondice uživatelů spolu s nabídkou kvalitních služeb jim umožní být alespoň částečně soběstačný a vést plnohodnotný život. Myslím, že právě chráněné bydlení je jednou z mnoha možností, jak například seniorům, kteří osaměli, zajistit kvalitní stáří. Další náplní chráněného bydlení může být integrace lidí s mentálním postižením do přirozeného prostředí jejich města a místa, které je jim domovem a které mají rádi. Život v chráněných bytech má vést k větší samostatnosti, ke zvládnutí sebeobsluhy a k plnohodnotnému životu ve společnosti.

V souvislosti s rozvojem služeb po roce 1989 také nastala potřeba měřit a vyhodnocovat jejich kvalitu. Průlomem v sociální oblasti bylo přijetí zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, resp. vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tyto předpisy definovaly a vymezily tzv. Standardy kvality sociálních služeb, včetně kritérií, podle kterých může být kvalita sociálních služeb měřena a vyhodnocována. Uvedená kritéria slouží zároveň jako nástroj kontroly při provádění Inspekcí poskytování sociálních služeb. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb. Inspekcí poskytování sociálních služeb se rozumí provádění kontroly poskytování sociálních služeb a je vykonávána formou státní kontroly.

Toto téma diplomové práce jsem si vybrala, protože se domnívám, že standartizace v této oblasti je důležitým předpokladem pro udržení a zlepšování kvality sociálních služeb. Rovněž jsem měla potřebu se detailněji seznámit s touto oblastí a získat tak nezprostředkované informace o postojích pracovníků v sociálních službách ke standardům kvality a k inspekcím, které s nimi úzce souvisí.

Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, jaký vliv má inspekce na kvalitu

poskytování sociální služby v domech chráněného bydlení. Dále jsem se ve své diplomové práci zaměřila na to, jaký vliv či dopad mají Inspekce poskytování sociálních služeb vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení.

Jako modelová zařízení pro svou diplomovou práci jsem pojala Dům chráněného bydlení sv. Františka ve Veselí nad Lužnicí, Dům chráněného bydlení v Ústí nad Orlicí a Chráněné bydlení sv. Michaela v Brně.

## 1 Současný stav

### 1.1 Sociální služby

Sociální služby jsou historicky velmi starou formou solidarity. Babylon dával vdovám a sirotkům po padlých vojácích vojenský příděl. Římský stát poskytoval chléb a hry. Křesťanské kláštery i muslimské mešity poskytovaly jídlo a přístřeší poutníkům (55). V posledním období se pojem sociální služby dostává do podvědomí veřejnosti jako běžný termín, na který si společnost pozvolna zvykla (63). V dnešním pojetí je sociální služba vnímána jako činnost poskytující lidem v nepříznivé sociální situaci podporu při sociálním začleňování a ochranu před sociálním vyloučením s cílem umožnit jim zapojení do běžného života společnosti a využívat obvyklým způsobem jiných systémů, jako je bydlení, školství, zdravotnictví atd. Sociální služba je služba veřejná (19).

Sociální služby napomáhají řešit obtížnou sociální situaci občanů rozsáhlým souborem aktivit, které mají především umožnit těmto občanům zůstat co nejdéle v jejich vlastním domácím prostředí a zajišťovat jejich životní potřeby ať již samostatně nebo za pomoci rodiny. Pokud se zhorší zdravotní stav nebo soběstačnost občana natolik, že mu potřebnou péči již nelze zajistit pouze v dosavadním domácím prostředí, nastupuje pomoc formou sociálních služeb poskytovaných v zařízeních sociální péče (24). Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají. Sociální služby by měly být bezpečné a odborné (63).

Koncepce týkající se sociálních služeb je realizována ve třech rovinách:

- komunitní plánování
- zavádění standardů kvality
- financování sociálních služeb (21).

Pravidla a zásady poskytování sociálních služeb:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí sociálního poradenství.

- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob.
- Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a zabraňovat jejich sociálnímu vyloučení.
- Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě **(30)**.

K uskutečnění cílů sociálních služeb pomáhají Standardy kvality sociálních služeb. Uplatňování standardů je základem pro zajištění souladu služeb a požadavků, které jsou kladeny Evropským sociálním modelem **(63)**.

### **1.1.1 Legislativní zakotvení sociálních služeb po roce 1989**

Po roce 1989 nastaly v naší republice zásadní změny, a to jak v oblasti politické a ekonomické, tak v oblasti sociální. Změny v pojetí sociálních služeb vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana v České republice. Již v roce 1990 byl připraven scénář sociální reformy. V jeho rámci se mimo jiné předpokládala reforma celého systému sociální péče a jeho přetvoření v moderní systém sociální pomoci. Ze stanovených cílů byl naplněn pouze jeden – v roce 1991 byly přijaty zákon o životním minimu a zákon o sociální potřebnosti. Méně úspěšné byly snahy o reformu systému sociální péče jako celku. Ač se na legislativních změnách začalo pracovat již v roce 1994, k nastavení nového systému sociální pomoci došlo až v roce 2006 **(29)**.

Uvolnění poměrů po roce 1989 znamenalo v oblasti sociálních služeb rovněž vznik a v krátkém období dramatický nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly tyto služby poskytovat. Také církve u nás zřídily po roce 1989 organizace specializované na poskytování sociálních služeb (hospice, domovy důchodců, azylové domy aj.). Církevní instituce měly od mnoha občanských sdružení

výhodu materiální podpory partnerů ze zahraničí. Situace v ústavních zařízeních se po roce 1989 samozřejmě začala také měnit, i když ještě řadu let po změně politického režimu v některých přetrvávaly autokratické způsoby řízení (29).

Financování nestátních poskytovatelů sociálních služeb bylo po roce 1989 ve velké míře závislé na centrálně rozdělovaných dotacích ze státního rozpočtu. Ovšem vadou byla skutečnost, že byly poskytovány pouze na jeden rok, a i když poskytnuty byly, organizace je dostávaly na svůj účet se zpožděním až několika měsíců od začátku kalendářního roku. To samozřejmě přivádělo poskytovatele nestátních služeb do nejistoty. Snaha získat dotace ze všech zdrojů vedla k tomu, že se některé organizace pouštěly do projektů, pro něž neměly dostatečné personální, materiální a prostorové vybavení (29).

Po fázi rozšíření druhů sociálních služeb, služeb sociální péče a prevence pro osoby v nepříznivé sociální situaci bylo vnímání zaměřeno na kvalitu poskytovaných služeb a na odbornost pracovníků, kteří je zajišťují. Pojetí sociálních služeb ovlivnila též politika Evropské unie v boji proti chudobě a sociálnímu začleňování (9). Významnou inovací bylo formulování Standardů kvality sociálních služeb, které nicméně byly do přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jen doporučovanou pomůckou. Některá zařízení začala standardy využívat vzápětí poté, co byly zveřejněny, jiné organizace je nebraly na vědomí. Výsledky prvních dobrovolných inspekcí kvality, které proběhly v letech 2001 - 2002, ukázaly, že největší obtíže mají státní ústavní zařízení. Ještě v roce 2006 šetření prokázalo velké rozdíly kvality poskytovaných sociálních služeb u jednotlivých krajem zřizovaných ústavních zařízení (29).

### **Komunitní plánování sociálních služeb**

Komunitní plánování sociálních služeb jako způsob zajištění dostupnosti sociálních služeb bylo v letech 2000-2003 pilotně ověřováno na Písecku (42). Jde o metodu, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifickým i potřebám jednotlivých občanů. Jedná se především

o ochranu životního prostředí, tvorbu strategických rozvojových plánů obcí, preventivní zdravotnické programy, programy prevence kriminality atd. Cílem je posilovat sociální soudržnost komunity a podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin (42).

Základem komunitního plánování sociálních služeb je spolupráce zadavatelů s uživateli a poskytovateli sociálních služeb při vytváření plánu, vyjednávání o budoucí podobě služeb a realizaci konkrétních kroků. Společným cílem je zajistit dostupnost kvalitních sociálních služeb. Při plánování sociálních služeb se vychází zejména z porovnání existující nabídky sociálních služeb se zjištěnými potřebami uživatelů služeb. Po vytvoření komunitního plánu se přechází k realizační fázi, kdy dochází k faktickému naplňování jednotlivých opatření. Plán bývá zpracováván obvykle na rozmezí několika let a po uplynutí tohoto období se celý plánovací cyklus opět opakuje. V současné době existuje politická podpora pro plánování sociálních služeb ve všech krajích v ČR. Podpora obcím ze strany krajů se odehrává jak na úrovni politické, tak i v oblasti informační a konzultační činnosti nebo prostřednictvím zajištění vzdělávání či další metodické podpory (42). Povinnost plánování vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tento právní předpis také ukládá krajům povinnost zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb (59, 61).

Výsledkem komunitního plánování je zejména systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky, které se na služby vynakládají, jsou efektivně využívány (42).

### **Bílá kniha v sociálních službách**

Během zavádění komunitního plánování bylo dalším hlavním úkolem stanovit aktivity, které mají upevnit již dosažený pokrok. A právě Bílá kniha z roku 2003 se měla stát vyvrcholením společného úsilí. Měla se stát strategickou základnou. Termín Bílá kniha je převzatý ze slovníku Evropské unie, kde bílé knihy mají především

charakter doporučení **(33)**.

V tomto konzultačním materiálu MPSV je popsáno 7 nejdůležitějších principů, které jsou základem všech sociálních služeb:

- nezávislost a autonomie
- začlenění a integrace
- respektování potřeb
- partnerství
- kvalita
- rovnost
- národní standardy **(51)**.

Mezi cíle Bílé knihy o sociálních službách patří zavést standardy pro poskytování sociálních služeb a standardy pro dovednosti, kvalifikaci a zkušenosti osob, které v sociálních službách pracují **(51)**. Bílá kniha je pojata tak, aby kromě výkladu jednotlivých otázek a problémů formulovala i soubor doporučení, který by se měl stát směrodatným vodítkem pro budoucí úsilí uživatelů sociálních služeb, poskytovatelů, politiků a pracovníků administrativy na místní i centrální úrovni a široké veřejnosti. Tento dokument je o tom, jak mohou být moderní sociální služby rozvíjeny tak, aby efektivně a v maximální možné míře plnily svou roli **(33)**.

### **Národní akční plán sociálního začleňování 2008 - 2010**

V roce 2008 Česká republika vypracovala a předložila Evropské komisi Národní zprávu o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování 2008 – 2010. Národní zpráva shrnuje problémy, se kterými se Česká republika potýká v oblasti podpory sociální soudržnosti, boje s chudobou a sociálním vyloučením, modernizace důchodového systému a systému zdravotní a dlouhodobé péče. Vytyčuje cíle a nástroje a vytváří institucionální mechanismy k jejich úspěšnému řešení **(35)**.

Byla vypracována na základě Metodického pokynu k přípravě Národních zpráv o strategiích sociální ochrany a sociálního začleňování, na kterém se neformálně dohodly členské státy Evropské unie v rámci Výboru pro sociální

ochranu. V rámci Národní zprávy jsou Evropské komisi předkládány tyto dokumenty:

- Národní akční plán sociálního začleňování
- Národní strategie pro důchody
- Národní strategie zdravotní a dlouhodobé péče **(35)**.

Na zpracování části Národní akční plán sociálního začleňování se podílela všechna zainteresovaná ministerstva, poradní orgány vlády, Český statistický úřad, sociální partneři, Asociace krajů ČR, Svaz měst a obcí ČR, veřejný ochránce práv, zástupci nestátních neziskových organizací a odborníci. Jedná se o tyto globální cíle:

- usnadnit účast na zaměstnání, přístup ke všem zdrojům, právům, zboží a službám
- předcházet rizikům sociálního vyloučení
- pomáhat nejvíce zranitelným
- mobilizovat všechny relevantní aktéry **(35)**.

I když má Česká republika ve srovnání s ostatními zeměmi EU nízkou míru ohrožení chudobou, patří potírání chudoby a sociálního vyloučení mezi její priority. Zvláštní zřetel je věnován těm skupinám obyvatelstva, které jsou z různých příčin více ohroženy sociálním vyloučením **(35)**.

### **Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

Mezi běžnou populací stále převládá názor a zkreslená představa o tom, co to sociální služby vlastně jsou, jak jsou kvalitní a dostupné. Převládá představa uzavřených ústavů s vícelůžkovými pokoji a nekvalitními službami. Ve skutečnosti sociální služby prošly od devadesátých let velkým kvalitativním posunem **(20)**. Po roce 1989, v období transformace české společnosti, se nabídka sociálních služeb výrazně rozšířila. Vedle státu se této úlohy ujala řada nově vzniklých neziskových organizací **(3)**. Tyto rozsáhlé změny ale bohužel mnohdy nebyly řádně zaštitěny komplexním moderním legislativním rámcem **(51)**. Rok 2007 je v tomto směru přelomovým pro celou sféru sociálních služeb. Ve sbírce zákonů ČR byl publikován zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který nabyl účinnosti od 1.1.2007. Ozývaly se dokonce hlasy, že nový zákon je největší legislativní změnou v sociální



sféře od dob Marie Terezie. Zákon o sociálních službách je významným mezníkem v modernizaci rychle se rozvíjejícího sektoru sociálních služeb. Zavádí zcela nové pojmy, zásady a nástroje. Uživatelům zřetelně zakotvuje jejich práva a především přináší poskytovatelům nové povinnosti. Zákon poprvé v historii jasně říká, jak by sociální služby měly vypadat **(51)**.

Zákon harmonizuje české sociální právo s právem Evropských společenství a kromě samotných sociálních služeb upravuje například i podmínky pro vydání oprávnění k poskytování sociálních služeb, jejich inspekci, ale i předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách **(51)**.

Rozsah a forma pomoci prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost uživatelů sociálních služeb, dále musí vycházet z jejich potřeb, aktivizovat je, posilovat a motivovat. Sociální služby musí být poskytovány při důsledném dodržování základních lidských práv a svobod **(51)**. Tímto zákonem se odstraňují diskriminační poměry v sociální oblasti. Občany chápe jako zcela rovnoprávné subjekty práv a povinností a organizace zbavuje možnosti jednostranně rozhodovat o jejich osudech **(7)**.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, v první řadě zásadně mění přístup k osobám, které chtějí sociální služby využívat, případně už tak dělají. Zákon zaručuje všem osobám, které jsou v nepříznivé sociální situaci, pomoc či podporu. K dispozici je definovaných 34 druhů sociálních služeb. Nárok na bezplatné poskytování sociálního poradenství může občanům pomoci orientovat se v nabídce poskytovatelů sociálních služeb. Občané mohou volit z nabídky sociálních služeb nebo využít podporu vlastní rodiny, příp. služby kombinovat. Zákon dále vymezuje individuální rozměr poskytovaných služeb, což znamená, že poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétní osoby a nikoliv z potřeb poskytovatele služby **(59)**.

Role zájemců a uživatelů služeb se zcela mění. Právě uživatelé nyní rozhodují o druhu, způsobu a průběhu jim poskytované sociální služby. K nákupu služeb mají osoby k dispozici příspěvek na péči v hotovosti, s jehož přispěním si mohou

vybranou sociální službu koupit. Poskytnutí sociální služby je založeno na smluvním principu, což staví osoby v nepříznivé sociální situaci do aktivní role. To znamená, že ony samy musí poskytovatele kontaktovat a vyjednat si, jaká přesně a za jakých podmínek jim bude sociální služba poskytována. Samotným uzavřením smlouvy aktivní role uživatele služby nekončí. Poskytovatelům služeb zákon ukládá dále s osobou plánovat samotné poskytování služby. Uživatelé služeb pak musí počítat s tím, že pracovníci poskytovatele sociálních služeb s nimi budou rozebírat osobní a sociální situaci za účelem nastavení vhodné míry podpory (59).

Plánování průběhu poskytované sociální služby není jedinou povinností poskytovatele sociální služby. Zákon mimo jiné vymezuje také povinnosti zajišťovat dostupnost informací o poskytované službě, informovat zájemce o službu o všech povinnostech, které by vyplývaly z uzavření smlouvy, zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, vést evidenci žadatelů o službu, uzavřít se zájemcem o službu smlouvu, dodržovat standardy kvality sociálních služeb aj., a to vše způsobem, který je srozumitelný pro uživatele služeb (59).

Zákon také ošetřuje oblast pracovníků v sociálních službách. Jasně vymezuje požadavky na jejich kvalifikaci, další průběžné vzdělávání a odbornou podporu. V neposlední řadě zákon stanovuje povinnosti poskytovatelů mít oprávnění k činnosti a být veden v registru poskytovatelů sociálních služeb. Registr zároveň slouží jako informační databáze pro občany i odborníky v sociálních službách (59).

## **1.2 Kvalita života**

Termín kvalita života se dnes stal součástí většiny vědních oborů. Kvalitu života měříme jako vnímání jedince jeho pozice v životě ve vztahu ke své kultuře, hodnotovému systému a jeho cílům, normám a obavám. Jde o velmi široký koncept ovlivnitelný fyzickým a psychickým zdravím jedince, náboženským vyznáním, sociálními vztahy a vztahem ke klíčovým oblastem jeho životního prostředí. Na

kvalitu života lze pohlížet z různých aspektů (53).

Ke konceptu kvality života můžeme přistupovat ze dvou hledisek, subjektivního a objektivního. Objektivní kvalita života sleduje materiální zabezpečení, sociální podmínky života, sociální status a zdraví. Může se tedy vymezit jako souhrn ekonomických, sociálních, zdravotních a environmentálních podmínek, které ovlivňují život člověka. Subjektivní kvality života se týká vnímání jedince a jeho postavení ve společnosti. Výsledná spokojenost je závislá na jeho osobních cílech, očekávání a zájmech. Jde o spokojenost se službami, sebehodnocení a emoční stabilitu. Na subjektivní hodnocení má velký vliv nálada a emoce (53).

Na nejobecnější úrovni je kvalita života vnímána jako dopad spolupůsobení mnoha různých faktorů. Jsou to sociální, zdravotní, ekonomické a environmentální podmínky, které kumulativně a velmi často neznámým způsobem vzájemně působí, a tak ovlivňují lidský rozvoj na úrovni jednotlivců i celých společností (45).

### 1.2.1 Kvalita sociálních služeb

Kvalitu, na rozdíl od jiných atributů sociálních služeb, neurčuje zadavatel sociálních služeb, ale uživatel. Definice kvality je důležitým aspektem, protože vede přímo k měření a zlepšování. Neexistuje-li definice kvality, pak nelze kvalitu měřit. Nelze-li něco měřit, pak to nelze efektivně zlepšovat (17).

Chceme - li hovořit o kvalitě sociálních služeb, musíme rozlišit její tři aspekty:

- *struktura* (technické a personální vybavení, vzdělávání, financování, péče,...)
- *procesy* (výkon v rámci průběhu služby, ekonomické řízení, využití zdrojů,...)
- *výsledky* (stupeň dosažení cíle v poskytované službě) (16).

Dalším členěním lze kvalitu sociálních služeb vnímat ve třech oblastech:

- kvalita z hlediska klienta
- kvalita služeb z hlediska profesionálního
- kvalita z hlediska řízení (44).

Není možné stanovit konkrétní metodu pro zajištění kvality. Každá organizace a každý, kdo poskytuje sociální službu, si sám musí zvolit, kterou cestu si vybere. Výborným nástrojem ke zvyšování kvality služby může být i to, jakým způsobem přistupuje poskytovatel k vyhodnocování stížností. Pokud má poskytovatel stanoven systém, jak získané informace při vyhodnocení stížností zpracovávat do praxe, je to signál o kvalitní sociální službě, která stížnost nebere jen negativně, ale jako možnost něco ze zavedené praxe změnit a zlepšit **(25)**.

Při výkonu inspekce se kvalita sociálních služeb ověřuje pomocí Standardů kvality sociálních služeb, které v souvislosti s probíhající reformou sociálních služeb zpracovalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Standard lze definovat jako normu požadované úrovně kvality sociální služby, jejíž dosažení je prokazatelné a rovněž ověřitelné **(21)**. Standardy kvality sociálních služeb kladou důraz na nezávislost a osobní růst uživatele služby, respekt k jeho právům a poskytnutí pomoci při řešení náročné životní situace **(29)**. Rozsah a forma pomoci poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí také zachovávat jejich lidskou důstojnost **(59)**.

Pro sebehodnocení organizace je zásadní Standard číslo 15 – zvyšování kvality sociální služby. Je jakýmsi pomyslným uzavřením kruhu. Na začátku služba definuje poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady práce, které potom uvádí do života svou činností, zejména individuální prací s uživateli. Poslední standard pak ověřuje, do jaké míry se daří závazek naplňovat **(2)**.

To, že se sociální služba snaží zvyšovat kvalitu a má zájem zjišťovat si podklady k tomuto měření, bývá známkou toho, že proces zavádění standardů kvality je na dobré cestě a sociální služba jej přijímá. Mezi zásadní pomocníky hodnocení kvality můžeme zařadit rozhovory s uživateli služby, anonymní dotazníky a informace od rodinných příslušníků nebo spolupracujících organizací **(25)**. Důležitým zdrojem informací bývají pro poskytovanou službu i samotní zaměstnanci, kteří tak mohou prokázat vysoce odbornou práci profesionálů, kteří chtějí a vědí jakým způsobem zvýšit kvalitu života lidí, kteří potřebují pomoci **(43)**.

## 1.2.2 Lidská práva

Vyspělost lidské společnosti je poměřována lidskými právy. Lidská práva jsou zpravidla chápána jako práva a oprávnění jednotlivce, která zajišťují svobodu a důstojnost člověka a požívají institucionálních záruk. Lze říci, že ve svém jádru jsou to ta práva, jež zásadně náleží každému člověku bez ohledu na jeho národnost, rasu, barvu pleti, náboženství, politické nebo jiné přesvědčení, sociální původ, vzdělání, majetkové poměry, společenské postavení, genetické vlastnosti a další individuální znaky. Tato práva vyplývají ze samotné podstaty jednotlivce coby lidské bytosti. Základní lidská práva jsou potom tzv. tvrdé jádro lidských práv. Pro všechna základní práva a svobody platí, že jsou nezadatelná, nezcizitelná, nepromlčitelná a nezrušitelná a že jsou pod ochranou soudní moci. Základní evropskou úmluvou o lidských právech je *Evropská sociální charta*, která byla vyhlášena roku 1961 v Turíně (52).

Právo na důstojnost je základní lidské právo. K principu přirozené lidské důstojnosti se přihlásila *Všeobecná deklarace lidských práv* (1948). Prohlašuje důstojnost za jeden ze základů moderního pojetí lidských práv - „Všichni lidé se rodí svobodní a sobě rovni co do důstojnosti a práv. Jsou nadáni rozumem a svědomím a mají spolu jednat v duchu bratrském.“ Důstojnost je vnímána i jako podmínka pro osobní rozvoj člověka. Důstojnost se ve svém moderním pojetí objevuje v nejdůležitějších dokumentech o lidských právech a základních svobodách. Ustanovením o důstojnosti začíná i *Charta základních práv Evropské unie* (2000) - „Lidská důstojnost je nedotknutelná. Musí být respektována a chráněna.“. Důstojnost jako termín se objevuje rovněž v preambuli *Mezinárodního paktu o občanských a politických právech* (1966) i *Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech* (1966) - „...uznání přirozené důstojnosti a rovných a nezcizitelných práv všech členů lidské rodiny je základem svobody, spravedlnosti a míru ve světě.“ Důstojnost, ač se na první pohled zdá, že je čistě termínem z oblasti všeobecných lidských práv, má i své sociální souvislosti. Dokazuje to např.

preambule *Charty OSN*, ve které se důstojnost dává do souvislosti se sociálními právy. Z tohoto hlediska lze důstojnost vnímat v podstatě jako základní sociální právo, které podmiňuje způsob výkonu všech ostatních sociálních práv. Důstojnost se zde považuje za základ a hybnou sílu sociálního rozvoje **(54)**.

*Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod* je nejdůležitější lidskoprávní úmluvou sjednanou v rámci Rady Evropy a základem regionální mezinárodněprávní ochrany lidských práv v Evropě. Československo bylo roku 1992 vůbec prvním státem střední a východní Evropy, který se stal stranou Úmluvy **(48)**. Rovněž *Listina základních práv a svobod* je důležitým dokumentem, který se stal součástí ústavního pořádku České republiky. Základní práva a svobody obsažené v Listině vyjadřují vztah mezi státem a občanem **(18)**.

Ovšem samotná deklarace důstojnosti a rovnosti mezi lidmi nestačí. Lidé jsou si sice rovni od přírody, ale jejich rovnost je potřeba zajistit tím, že se pro ně vytvoří rovné výchozí podmínky a stejná pravidla chování a vzájemného uznávání důstojnosti **(54)**. Na naplňování základních lidských práv a svobod tak, jak jsou uvedeny v *Deklaraci základních lidských práv a svobod* a zakotveny v právních dokumentech České republiky jsou založeny Standardy kvality sociálních služeb, které pomáhají vytvořit rovné podmínky pro každého uživatele těchto služeb **(19)**.

Valné shromáždění OSN vyhláší 20. prosince 1971 *Deklaraci OSN o právech lidí s mentálním postižením* a současně žádá národní a mezinárodní organizace, aby zabezpečily, že tato deklarace bude sloužit na ochranu práv, která jsou v deklaraci uvedena **(58)**.

*Charta práv tělesně postižených* vychází z Prohlášení lidských a občanských práv, Všeobecného prohlášení o lidských právech, Evropské konvence lidských práv a Všeobecného zákona o tělesně postižených, vydaného v Paříži v roce 1975. V souladu s těmito dokumenty má každá tělesně postižená osoba stejná práva a povinnosti jako kdokoliv jiný. Je tedy potřebné podporovat každou ekonomickou a sociální politiku, která k právům a povinnostem postižených osob přihlíží **(36)**.

Tělesné postižení vede k omezení pohybové aktivity a taková osoba se stává ve zvýšené míře závislou na okolním prostředí, na svých blízkých i na celé společnosti. Je proto povinností společnosti napomáhat při integraci těchto našich spoluobčanů do normálního života. Postižení mají plné právo na samostatný a nezávislý způsob života, jaký si sami zvolí. Mají právo začlenit se do společenského života, mají právo na splnění všech svých přání a tužeb. Těm, kteří chtějí žít v domovech s pečovatelskou službou, má být umožněno vybrat si kvalitní domov, kde by byla plně respektována jejich osobnost. Tělesně postižené osoby mohou využívat i soukromé domy či byty a společnost jim musí dát příležitost je přizpůsobit pro pohodlný, nezávislý a bezpečný život. Odpovědné osoby, které rozhodují o výstavbě domů a bytů, stejně jako výstavbě veřejných komunikací, mají za povinnost vytvářet co nejpříznivější podmínky pro bezpečnost a sebevědomí postižených osob (36).

### **1.2.3 Přehled modelů měření a zvyšování kvality sociálních služeb u nás a v zemích EU**

V komerční sféře postupem času vznikla celá řada modelů a metod řízení a měření kvality. Způsoby hodnocení pro sociální služby bývají z oblasti výroby a prodeje přebírány. O službě se uvažuje jako o výrobku a za důležité se považuje věnovat se procesu, ve kterém výrobek vzniká, nikoli až výslední jakosti. Různé modely zahrnují různá kritéria. Z některých z nich Standardy kvality sociálních služeb vycházely. Jiné naopak opomenuly, je však možné z nich čerpat inspiraci (2).

#### **Inspekce**

Podíváme-li se do slovníku, najdeme několik významů pro slovo inspekce: kontrola, přezkoumávání, dozor, dohled, ověřování. Posláním kontroly je včas a hospodárně zjistit odchylky v řízeném procesu, což ukazuje na rozdíl mezi záměrem a jeho realizací. Na základě toho se přijmou konkrétních opatření. Kontrola je dynamický a stále probíhající proces měřící a hodnotící výkonnost celé organizace.

Probíhá stejně bez ohledu na to, co je jejím objektem a kdo jí vykonává (43).

Kontrola může být vynucená nebo tzv. samokontrola, kdy si pracovník sám ověřuje své postupy. Existují tři základní typy kontroly: preventivní, průběžná a zpětnou vazbou. Standardy, informace a opravná opatření jsou pak základními atributy efektivní kontroly (43).

## **ISO**

Normy ISO 9000 patří k nejvíce známým a úspěšným standardům a staly se respektovanou mezinárodní referencí pro požadavky trhu na kvalitu. Jde o čtyři mezinárodní standardy, které nejsou specifické pro žádný druh produktů a lze je uplatnit v jakémkoli oboru výroby a služeb. Norma ISO 9001 řeší systém managementu kvality procesním přístupem. Základními požadavky jsou neustálé zlepšování a spokojenost zákazníka. Pomůže organizaci uspořádat všechny činnosti, stanovit pravomoci a odpovědnosti za řízení a přispívá k celkovému zprůhlednění fungování organizace (16). Zde jsou uvedeny hlavní zásady ISO:

- za politiku kvality v organizaci je odpovědné nejvyšší vedení
- kvalitativní požadavky musejí být dokumentovány v manuálu
- v procesu služeb musí být zkoušky na začátku, mezi i na konci
- zárukou kvality jsou vnitřní kvalitativní audity
- příslušní pracovníci musejí být vyškoleni
- je garantováno statistické podchycení dat
- při splnění požadavků je předána certifikace (2).

## **EFQM - model excellence**

Model EFQM je manažerský nástroj, který slouží k systematickému a trvalému přezkoumávání kvality organizace a to od vedení, přes strategická rozhodnutí, zaměstnance, financování až po výsledky. Organizace provádí sebehodnocení a díky tomuto procesu se dá určit, v jakých oblastech je úspěšná a na jaké oblasti je potřeba se zaměřit. Model umožňuje manažerům, aby se dívali na organizaci z nadhledu. Pomáhá jim pochopit mezery a následně podněcuje k řešení.



Model představuje jakýsi ideál neboli cestu k dosažení excellence ve všech činnostech firmy pomocí 9 hlavních kritérií (1-5 jsou předpoklady, 6-9 výsledky) **(16)**.

1. Vedení
2. Politika a strategie
3. Pracovníci
4. Partnerství a zdroje
5. Procesy
6. Spokojenost uživatelů
7. Spokojenost pracovníků
8. Společenská zodpovědnost
9. Výkonnost organizace **(2)**.

Je to evropský model, který původně vznikl v 50. letech v Japonsku a poté byl rozpracován ve spojených státech. Model excellence EFQM byl představen veřejnosti v roce 1991 **(16)**. Tento model se pro sociální služby jeví jako velice vhodný. Oproti standardům kvality je mnohem komplexnější. I zde lze nalézt řadu zásad, které standardy kvality zahrnují **(2)**.

### **CAF - Sebehodnocení**

Model CAF je volně šiřitelný nástroj řízení kvality, který byl vytvořen ministry EU speciálně pro podmínky organizací veřejného sektoru a vychází z modelu excellence EFQM. Jeho první verze byla představena roku 2000. Základem tohoto modelu je sebehodnocení, které pomáhá organizaci identifikovat její silné stránky a získat přehled aktivit vedoucích k trvalému zlepšování výkonnosti organizace. Použití modelu je poměrně snadné, takže je vhodné zvláště pro organizace, které s řízením kvality začínají **(16)**. Struktura modelu je jako u modelu EFQM složena z devíti kritérií **(8)**.

Model CAF je aplikován ve více jak 75 organizacích veřejného sektoru. Česká republika se tímto řadí mezi špičky v Evropské unii. Na základě pozitivních výsledků těchto projektů se model CAF stal uznávaným a respektovaným modelem

zvyšování kvality ve veřejném sektoru v České republice (10). Lze pomocí něj dosáhnout vyššího uznání a vnímání ze strany zákazníků. To vše však pouze při zachování upřímnosti a poctivosti (8).

### **E-Qalin**

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR za podpory Evropského sociálního fondu realizuje projekt E-Qalin. Česká republika se tak stává jednou z mnoha zemí, kde bude používán tento oblíbený a výjimečný systém měření a zvyšování kvality v sociálních službách (16).

E-Qalin je model měření a zvyšování kvality, který byl vyvinut pro domovy pro seniory, domovy pro osoby se zdravotním postižením a ambulantní služby sociální péče. Je úspěšně realizován v několika státech Evropské unie (Německo, Rakousko, Lucembursko, Francie, Velká Británie, Itálie, Slovinsko, Belgie). Tento model byl vyvinut v rámci evropského pilotního projektu Leonardo da Vinci v roce 2002. Jedná se o model, který je uživatelsky přátelský, je zaměřen na každodenní praxi a na potřeby uživatelů, jejich příbuzných a zaměstnanců. Podporuje organizace pomocí sebehodnocení a učení se, a tím dává průchod inovativnímu potenciálu ke zlepšení a zvýšení kvality. Rovněž umožňuje kritický pohled na organizaci z různých perspektiv. Kromě plánování, realizování, kontroly a zlepšení je také neustále požadována a hodnocena aktivní spoluúčast všech zúčastněných (16).

V tomto roce je v E-qalin zdarma zaváděn do patnácti domovů pro seniory v České republice. Projekt bude ukončen odbornou konferencí a následně bude tento model nabízen všem domovům pro seniory v ČR. Tento dynamický systém managementu kvality se zakládá na respektu a úctě ke klientovi a na principech jeho lidských práv. E-qalin je nezávislý na jiných modelech kvality, které může již organizace používat, dokonce může E-Qalin ostatní modely doplňovat (16).

### **Značka kvality v sociálních službách**

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR zavádí další systém zaměřený na kvalitu. Jedná se o hodnocení kvality pobytových sociálních služeb z pohledu

uživatelů této služby. Zařazení domovů pro seniory do tohoto systému bude zvyšovat zájem o dané zařízení a tím také motivovat poskytovatele ke zvyšování kvality poskytovaných služeb (15). Cílem projektu je:

- vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení sociálních služeb pro seniory a udílení značky kvality.
- umožnit zájemcům o službu snadnější orientaci v nabídce pobytových služeb
- zlepšit úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních
- podpořit větší využívání informačních systémů při zvyšování kvality služeb
- naplňovat zásady Národní politiky kvality ČR
- zlepšit informovanost o pobytových sociálních službách u veřejnosti
- zkvalitnit sociální služby využitím poradenství nezávislých odborníků (17)

Cílem projektu Značka kvality není nahrazovat standardy kvality, ale naopak je doplňovat a zároveň podněcovat poskytovatele k jejich plnění. Při vytváření tohoto projektu se vycházelo z podobných již realizovaných projektů a systémů hodnocení v jiných zemích Evropské unie (Velká Británie, Rakousko, Německo a Švýcarsko). Pobytová zařízení, která úspěšně absolvují systém hodnocení značka kvality, získají certifikát s počtem hvězd odpovídajícím výsledku hodnocení kvality daného zařízení. Cílem je i zlepšení mediálního obrazu a vnímání pobytových sociálních služeb veřejností (17).

### **Benchmarking**

Benchmarking je další metodou řízení kvality. Jde o techniku trvalého zlepšování, která porovnává a analyzuje procesy a služby za účelem zjistit nejlepší postupy, s nimiž se pak organizace poměruje a aplikuje na vlastní procesy. V rámci benchmarkingu, jako nástroje pro zvyšování kvality, bude provedeno pilotní ověření této metody v sociálních službách ve 12 pobytových zařízeních na území hlavního města Prahy. V případě, že se metoda benchmarkingu ukáže jako úspěšná, bude zřejmě rozšířena na všechny poskytovatele sociálních služeb na území hlavního města Prahy. V rámci testování budou například sledovány náklady na lůžko klienta,

struktura uživatelů, struktura personálu, kvalita péče ve vazbě na Standardy kvality sociálních služeb, financování sociálních služeb, apod. Benchmarking může mít na chod organizace mimořádný dopad, protože boří zaběhnutá pravidla a zároveň pomáhá organizacím udržovat se ve stavu připravenosti k akci a poskytuje modely optimální praxe (12).

### **Cena kvality v sociální péči**

Tento projekt je součástí Národního programu kvality na rok 2010 a vyhlášovatelem projektu je časopis Sociální péče. Jedná se o soutěž, která probíhá v sedmi různých kategoriích (např.: Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro seniory, Cena kvality pro poskytovatele sociálních služeb pro děti). Poskytovatelé pracují na sebehodnotících dotaznících, na jejichž základě jsou jejich služby hodnoceny v prvním kole. Druhé kolo pak probíhá formou místního šetření (27).

### **Standardy kvality sociálních služeb**

Standardy kvality sociálních služeb doporučené MPSV od roku 2002 se staly právním předpisem závazným od 1.1.2007. Znění kritérií standardů je obsahem vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Standardy kvality shrnují to, co se dnes obecně očekává od dobré sociální služby (40).

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami (51). Standardy jsou založeny na naplňování základních lidských práv a svobod. Výchozím principem při jejich tvorbě byla snaha zajistit, aby sociální služby směřovaly k podpoře setrvání člověka v přirozeném prostředí a k rozvoji jeho přirozených sociálních vazeb. Ve standardech jsou proto definovány takové požadavky na kvalitu služeb, které budou zárukou vyrovnání příležitostí uživatelů sociálních služeb ve společnosti (19).

Existuje samozřejmě řada dalších systémů hodnocení kvality a další metody, které jsou pro hodnocení a řízení kvality nejen sociálních služeb používány, jako například IQD, QAP, BSC a další (16).

Není možné stanovit konkrétní metodu pro zajištění kvality. Každá organizace a každý, kdo poskytuje službu, si sám musí zvolit, jakou cestu si vybere. Dále musí zajistit to, že názorům uživatelů služeb a jejich příbuzných je vždy věnována pozornost a jejich názory jsou brány vážně v úvahu při řešení otázek týkajících se rozvoje služby (64). Mezi nejdůležitější možné postupy hodnocení patří pozorování, rozhovor a diskuze se všemi zúčastněnými. Dalším postupem může být porovnávání s nejlepšími. Studium dokumentů, výkaznictví, dotazníky, ankety jsou vždy až zdrojem druhotným. Dotazníky mohou být vždy zkresleny typem otázek. Majákem je jako vždy srovnávání s běžným životem vrstevníků uživatele. Spontánní namátkovou kontrolu pak tvoří návštěvy, stážisté, dobrovolníci, kolemjdoucí a nově přichozí uživatelé, kteří mohou poskytnout užitečnou zpětnou vazbu (2).

### **1.3 Inspekce poskytování sociálních služeb**

Kontrola úrovně poskytovaných sociálních služeb se podle zákona o sociálních službách nazývá inspekce poskytování sociálních služeb. Předmětem inspekce může být kontrola plnění podmínek pro registraci, plnění povinností poskytovatelů či kvalita poskytovaných sociálních služeb (59).

Inspekcí poskytování sociálních služeb se rozumí provádění kontroly poskytování sociálních služeb a je vykonávána formou státní kontroly. Inspekci podléhají poskytovatelé sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a dále poskytovatelé sociálních služeb uvedeni v § 84 zákona o sociálních službách, u nichž se registrace nevyžaduje. Kontrolovaný poskytovatel je povinen vytvořit základní podmínky k provedení kontroly, zejména je povinen poskytnout potřebnou součinnost, a dále v nezbytném rozsahu odpovídajícím jeho činnosti a

technickému vybavení poskytnout materiální a technické zabezpečení pro výkon inspekce (23).

Každému poskytovateli sociálních služeb je alespoň v teoretické rovině znám průběh kontroly (inspekce sociálních služeb) a na něj případně navazujícího správního řízení. Základní rámec je popsán v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. a v zákoně č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, na který zákon o sociálních službách odkazuje (13, 62).

### 1.3.1 Standardy kvality sociálních služeb (SQSS)

Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb (23).

Standardy jsou rozděleny do tří základních částí:

**Procedurální standardy** jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co si je potřeba dávat pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod. (39).

**Personální standardy** se věnují personálnímu zajištění služeb. Při poskytování služeb nejsou možné dodatečné opravy, nepovedenou službu nelze dodatečně vyřadit. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají (39).

**Provozní standardy** definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, ekonomické zajištění služeb a rozvoj jejich kvality (39).

Standardy i kritéria jsou pro lepší orientaci číslovány. Standardy mají pořadová čísla od 1 do 15.

- Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- Standard č. 2 - Ochrana práv osob
- Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard č. 4 - Smlouva o poskytování služby
- Standard č. 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard č. 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby
- Standard č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard č. 8 - Návaznost poskytované sociální služby na dostupné zdroje
- Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců
- Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Standard č. 12 - Informovanost o poskytované sociální službě
- Standard č. 13 - Prostředí a podmínky
- Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace
- Standard č. 15 - Zvyšování kvality sociálních služeb (**51, 57**).

Jednotlivé standardy jsou vnitřně členěny do kritérií. Kritéria jsou vymezena jako kritéria zásadní a nezásadní. Plnění standardů se hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodování. Jednotlivá kritéria jsou hodnocena bodovým hodnocením 0 až 3 body, přičemž zásadní kritéria musí být hodnocena minimálně 2 body.

- 3 body, jestliže kritérium bylo splněno výborně
- 2 body, jestliže kritérium bylo splněno dobře
- 1 body, jestliže kritérium bylo splněno dostatečně
- 0 body, jestliže kritérium bylo splněno není splněno (**51, 57**).

Celkový součet bodů je východiskem k určení, zda a jak poskytovatel splňuje Standardy kvality sociálních služeb,

- **výborně**, jestliže celkový počet bodů činí 90 až 100 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout,
- **dobře**, jestliže celkový počet bodů činí 70 až 89 % z maximálního celkového počtu

bodů, kterého může dosáhnout,

- **dostatečně**, jestliže celkový počet bodů činí 50 až 69 % z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout,

- poskytovatel **nesplňuje** standardy kvality sociálních služeb, jestliže některé ze zásadních kritérií není hodnoceno jako splněné, tj. výborně nebo dobře, nebo jestliže celkový počet bodů je nižší než 50% z maximálního celkového počtu bodů, kterého může dosáhnout (**51, 57**).

Standardy jsou na kritéria rozloženy nejen z důvodu srozumitelnosti ale hlavně proto, aby bylo možno posoudit, zda služby požadavek standardu splňují. Kritéria jsou totiž měřitelná. Měřitelnost kritérií je důležitá pro poskytovatele, které zajímá kvalita vlastních služeb, i pro vnější hodnotitele služeb. Porovnáním kritérií se skutečností lze snadno zjistit, co je v zařízení v pořádku a co je třeba změnit (**23**).

Standardy jsou pomůckou pro poskytovatele usilující o poskytování dobrých a účinných sociálních služeb, které respektují a podporují rovný přístup ke vzdělání, práci a k dalšímu občanskému a osobnímu uplatnění a jsou tak základním předpokladem plnohodnotného, důstojného a svobodného života (**19**). Je potřeba, aby si poskytovatelé na tento způsob podpory zvykli a naučili se využívat výstupů hodnocení. Je třeba říci, že standardy jsou rovněž nutnou podmínkou pro realizaci udělování oprávnění k poskytování sociálních služeb (**21**).

### **Proces zavádění standardů do praxe**

Zavádění standardů kvality do praxe není jednoduché. Všechna zařízení se vyznačují svou specifikou, která může být dána například umístěním zařízení, druhem poskytované péče, personálním složením a především cílovou skupinou uživatelů sociálních služeb (**63**). Je proto oprávněným požadavkem, aby sociální služby byly jasně vymezeny, aby byly veřejně známy jejich závazky a aby byla formulovaná pravidla jejich poskytování (**9**).

**Asociace průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb (APSQ)** je sdružení průvodců a specialistů v této problematice. Jejím cílem je rozvoj



sociálních služeb, zvyšování kvality sociálních služeb, zlepšení úrovně vzdělání v sociálních službách, ochrana práv uživatele sociální služby a zlepšení informovanosti o problematice odborné pomoci a poradenství v průběhu zavádění Standardů kvality sociálních služeb (1).

Požadavky dané zákonem a standardy jsou natolik otevřené, že nechávají poskytovateli sociálních služeb dostatek prostoru, aby si sám zvolil způsob, jakým bude realizovat plánování průběhu poskytované sociální služby s uživateli. Poskytovatelé tak naráží na řadu různých přístupů k této problematice. Správné individuální plánování je založeno především na komunikaci s uživateli služby, vhodném pracovníkovi, vztahu a důvěře v individuální plánování, osobním cíli v individuálním plánování a dobře vedených záznamech. Začlenění individuálního plánování do systému poskytování služby je neméně důležité (1).

Průvodce zaváděním standardů kvality sociálních služeb je kvalifikovaným odborníkem, který pomáhá organizaci naplnit Standardy kvality, ale nemůže být odpovědný za úspěšné absolvování inspekce poskytování sociálních služeb. Jeho role spočívá v poskytování odborné pomoci a poradenství v průběhu zavádění Standardů kvality sociálních služeb v subjektu poskytujícím sociální služby, a to buď v subjektu, jehož je zaměstnancem, anebo v subjektu, pro který poskytuje poradenské služby externě. Mezi odborné kompetence průvodce patří odbornost, orientace na výsledky, interpersonální komunikace, koučování a vedení, sebeřízení a orientace na zákazníka (41).

Projekt „**Vzdělávání průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb**“ byl realizován formou veřejné zakázky v letech 2007 a 2008. Projekt byl součástí systémového projektu MPSV „Systém kvality v sociálních službách“. Ministerstvo sledovalo realizaci projektu dva základní záměry, kterými byla vnitřní podpora kvality sociálních služeb poskytovatelů sociálních služeb, jejichž zástupci se účastnili vzdělávání, a vnější podpora dalších poskytovatelů sociálních služeb, u kterých mají vyškolení průvodci provádět konzultace (38).

Cíle projektu:

- vytvoření vzdělávacího programu pro průvodce v zavádění Standardů kvality sociálních služeb
- výběr a vyškolení průvodců v zavádění Standardů kvality sociálních služeb (tj. pilotní ověření vytvořeného vzdělávacího programu pro průvodce v zavádění Standardů kvality sociálních služeb)
- vytvoření metodiky pro výkon činnosti průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb
- pilotní ověření metodiky pro výkon činnosti průvodce v zavádění standardů kvality sociálních služeb **(38)**.

Porozumět smyslu zákona, Standardům kvality sociálních služeb a ostatním normám je povinností především managementu poskytovatele. Zde by to ale nemělo zdaleka skončit. Management by měl toto své poznání a zkušenost předávat všem pracovníkům, měl by s nimi o těchto otázkách vést diskuzi, aby skutečně všichni porozuměli změnám, které je nutné uskutečnit, a aby se s nimi vnitřně ztotožnili. Jen tak můžeme očekávat, že realizace změn a zavádění standardů do praxe bude smysluplná, funkční a nebude se ubírat pouze ve formální rovině. Toto je zásadní podmínkou zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe a každodenní činnosti poskytovatele sociálních služeb **(7)**.

### **1.3.2 Účastníci procesu inspekci**

- Krajské úřady, které mají podle § 97 zákona o sociálních službách provádět u poskytovatelů sociálních služeb inspekci.
- Inspektoři - zaměstnanci kraje
- Inspektoři - specializovaní odborníci, zapsaní v Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV, kteří tvoří inspekční tým, jenž inspekci u poskytovatelů sociálních služeb provádí.

- Poskytovatelé sociálních služeb, kterým bylo vydáno rozhodnutí o registraci, a poskytovatelé sociálních služeb uvedené v § 84 zákona o sociálních službách a jejich zaměstnanci.
- Poskytovatelé sociálních služeb poskytovaných ve zdravotnických zařízeních ústavní péče
- Osoby (uživatelé), kterým jsou sociální služby poskytovány, a jejich rodinní příslušníci, kteří by měli být informováni o průběhu inspekce, aby mohli uplatnit své zájmy, požadavky na náležitou kvalitu a zejména důsledné zajištění dodržování svých lidských práv a základních svobod a dalších zásad poskytování sociálních služeb **(34)**.

### **1.3.3 Předmět inspekce**

Předmětem inspekce u poskytovatelů sociálních služeb je:

- plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb, nejde-li o poskytovatele sociálních služeb, u kterého se registrace podle § 84 zákona o sociálních službách nevyžaduje
- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89 zákona o sociálních službách
- kvalita poskytovaných sociálních služeb **(23)**.

Inspekce poskytování sociálních služeb má v systému sociálních služeb konstruovaných podle zákona o sociálních službách nezastupitelné postavení. Hlavním cílem inspekce je zajištění ochrany uživatelů sociálních služeb proti neodborným nebo jinak nedostatečným postupům poskytovatele a podpora rozvoje kvality sociálních služeb. Inspekci provádí krajský úřad a Ministerstvo práce a sociálních věcí u poskytovatelů sociálních služeb, vůči kterým kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele **(51)**.

### 1.3.4 Typy inspekci

**Přípravné inspekce** - přípravné inspekce jsou částí programu Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb a jsou projektem odboru sociálních služeb MPSV. Tento projekt zveřejnilo ministerstvo na podzim 2004 a vyzvalo poskytovatele sociálních služeb k zapojení se do tohoto projektu. Přípravné inspekce mají pro zařízení dobrovolný charakter a nejsou státní kontrolou. Průběh této inspekce v sobě zahrnuje prvky jak kontrolní, tak podpůrné (47).

Poskytovatelé jsou o provádění přípravné inspekce předem vyrozuměni, aby mohli zaslat inspektorům materiály o zařízení. V průběhu inspekce personál i samotní uživatelé s inspektory spolupracují podle aktuální metodiky inspekci. Přípravnou inspekci provádějí inspektoři kvality, kteří jsou zapsáni v registru inspektorů sociálních služeb. Po bodovém hodnocení a skončení inspekce jsou sepsány nejdůležitější výstupy z protokolů, nejsilnější a neproblematictější stránky zařízení. Následně jsou inspekčním týmem definovány opatření a doporučení, které jsou nabízena zařízením jako možné cesty práce na zkvalitňování poskytované služby. Protokoly o inspekci jsou v tomto projektu neveřejné a jsou využívány k metodické práci MPSV (47).

**Inspekce typu A** (ohlášená) - inspekce, která se zabývá předmětem inspekce v plném rozsahu. Je to zpravidla první inspekce u všech poskytovatelů sociálních služeb, někdy může být provedena i na podnět či stížnost na poskytovatele. Kontrolní činnost v inspekcích typu A musí vždy obsahovat kontrolu plnění registračních podmínek poskytovatelů sociálních služeb, plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v zákoně o sociálních službách a ověření kvality sociálních služeb pomocí standardů kvality sociálních služeb. Zhruba měsíc před plánovanou inspekci odešle vedoucí inspekčního týmu základní informace k inspekci: Typ inspekce, délka trvání, složení inspekčního týmu a další potřebné informace. Poskytovatel je vyzván, aby zaslal požadované materiály. Poskytovatel má možnost

vyjádřit se ke složení inspekčního týmu. Následně jsou projednány materiální a technické podmínky inspekce. Zhruba 14 dnů před inspekcí by měl být dohodnut způsob výběru respondentů a zajištěn jejich předběžný souhlas s rozhovorem. Dále se domlouvá předběžný časový harmonogram inspekce (34).

**Inspekce typu B** (ohlášená následná) - u poskytovatelů, u kterých byla v rámci provedené inspekce typu A nebo typu C učiněna zjištění, která vyžadují kontrolu naplňování opatření přijatých poskytovatelem v kratším období (než je období mezi dvěma inspekcemi typu A). V následných inspekcích typu B lze v odůvodněných případech vypustit kontrolu registračních podmínek, pokud v nich nebyly předchozí inspekcí zjištěny nedostatky a pokud v nich nedošlo od první inspekce k žádným změnám. Když inspekce typu A zjistí nedostatky v kvalitě služby takového rozsahu, že poskytovatel dosáhne v hodnocení méně než 50% možného počtu bodů, kterými jsou hodnoceny standardy kvality, doporučuje se, aby následná inspekce kontrolovala kvalitu poskytované sociální služby v plném rozsahu s ohledem na provázanost jednotlivých standardů kvality. Totéž platí pro hodnocení plnění povinností poskytovatele - pokud počet neshod a částečných shod tvoří více než polovinu celkového počtu povinností, doporučuje se provedení inspekce na všechny povinnosti poskytovatele a současně i na kvalitu poskytovaných služeb v celém rozsahu (34).

**Inspekce typu C** (neohlášená) - u poskytovatelů, na které byl podán podnět či stížnost na kvalitu poskytovaných služeb. Jedná se o neplánovanou inspekci, jejíž předmět kontroly je zpravidla zúžen např. na kontrolu neplnění povinností poskytovatele nebo nedodržení registračních podmínek nebo jiné oblasti takového charakteru, že odklad řešení může znamenat další výrazné zhoršení kvality poskytovaných služeb. Tento typ inspekce může být dále vykonán u poskytovatelů bez výše uvedených důvodů se zaměřením na vybrané oblasti kvality služeb jako nástroj prevence a zajištění požadované kvality služby v období mezi inspekcemi typu A (34).

Inspekce typu A, B a C probíhají podle stejných pravidel, inspekční tým používá stejné postupy a k formulování zjištění používá stejné formuláře, které tvoří inspekční zprávu. Inspekce typu B a C se liší pouze v rozsahu kontrolované oblasti. Inspekce přijde vždy pouze na jednu sociální službu. Pokud poskytovatel poskytuje např. služby tři, proběhnou u něj tři základní inspekce (34).

### **1.3.5 Personální zajištění**

Inspekci tvoří *inspekční tým*, který tvoří 3 členové, z nichž alespoň jeden musí být zaměstnancem kraje či ministerstva, je-li inspekce prováděna u poskytovatelů, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele. Inspektor nesmí být v pracovněprávním vztahu k žádnému z poskytovatelů sociálních služeb v kraji, v němž vykonává inspekci. V zájmu odborného posouzení věci mohou být k účasti na inspekci přizváni nepodjatí specializovaní odborníci (51).

Inspekce je jedním z nástrojů sociální politiky MPSV v oblasti sociálních služeb, jejímž cílem je podpora sociálního začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením. Inspekci je třeba vnímat jako vysoce odbornou činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu - to znamená také podpora dobré praxe, motivace poskytovatelů k žádoucím změnám, předávání znalostí a vědomostí, uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování. Zvláštní důraz je kladen na odborné předpoklady inspektorů kvality sociálních služeb, a to jak zaměstnanců krajů tak i specializovaných odborníků. MPSV doporučuje, aby do inspekčních týmů byli zařazováni pouze specializovaní odborníci, kteří úspěšně absolvovali vzdělávací program pro inspektory kvality sociálních služeb a jsou zapsáni do Seznamu inspektorů kvality sociálních služeb MPSV (34).

#### **Profil inspektora sociálních služeb**

Činnost inspektora sociálních služeb se odvíjí od zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Podle tohoto zákona inspekce

poskytování sociálních služeb vykovávají zaměstnanci krajského úřadu nebo ministerstva práce a sociálních věcí a jejich externí spolupracovníci – specializovaní odborníci. Kvalifikační předpoklady a odborná způsobilost ale nejsou upraveny normativem a vychází z podmínek stanovených MPSV pro vedení Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb. Zájemce o činnost specializovaného odborníka – inspektora kvality sociálních služeb musí projít vstupním vzděláváním, které nepravidelně pořádá odbor sociálních služeb MPSV. Zájemce musí splňovat následující kvalifikační požadavky:

- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu, vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu,
- 5 let praxe v poskytování sociálních služeb - práce přímo s klienty nutností, zkušenosti s vedením týmu výhodou,
- bezúhonnost.
- dále jsou před vstupem do vzdělávání prověřovány osobnostní předpoklady pro stresovou a týmovou práci, znalost a aplikace standardů kvality sociálních služeb a motivace a podmínky pro budoucí výkon inspekční činnosti (37).

Vzdělávací program má rozsah cca 150 hodin po dobu 6 ti měsíců. Skládá se z teoretické a praktické části. Vzdělávání specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb je hrazeno z prostředků MPSV, ESF a od účastníků. Od úspěšně vyškolených frekventantů je požadováno, aby byli připraveni po oslovení krajským úřadem nebo MPSV plnit úlohu inspektora v rámci státní kontroly. Ten, kdo úspěšně absolvuje vzdělávání pro specializované odborníky – inspektory kvality sociálních služeb a obhájí své portfolio před odbornou komisí, získá doporučení pro zápis do Seznamu specializovaných odborníků – inspektorů kvality sociálních služeb MPSV. Pouze inspektor zapsaný do Seznamu MPSV je doporučen k zapojení do výkonu v rámci inspekčního týmu. Úspěšný absolvent vzdělávání – specializovaný odborník – inspektor kvality sociálních služeb, který chce být vedený v tomto

Seznamu, musí plnit následující povinnosti:

- poskytnout osobní data a souhlasit s jejich zveřejněním
- přijmout zásady Etického kodexu inspektora kvality sociálních služeb
- zavázat se dodržovat Metodiku inspekcí sociálních služeb MPSV
- účastnit se průběžného vzdělávání inspektorů
- doložit 1 x ročně výkaz o své činnosti inspektora za daný kalendářní rok (37).

### **Etický kodex inspektora sociálních služeb**

Etický kodex inspektora sociálních služeb byl vytvořen jako výstup projektu odboru sociálních služeb MPSV s podporou ESF „Systém kvality v sociálních službách“. Tento kodex je souborem principů, které se inspektoři sociálních služeb zavazují dodržovat. MPSV ČR zveřejnilo tento dokument v červenci 2008. Etický kodex inspektora sociálních služeb je zaměřen na odpovědnost inspektora ke své profesi, dále na vztah inspektora k pracovníkům, vedení a uživatelům služeb. Kodex poskytuje rámec k prosazování hodnot této profese a etickému chování (31).

### **Poslání profese**

Inspektor sociálních služeb se zasazuje 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 naděje, využívat běžných životních příležitostí a přispívaly k jejich sociálnímu začleňování. Z těchto důvodů se inspektor zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb v naší společnosti. Inspektor sociálních služeb se řídí 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. Toto poslání naplňuje jak prováděním inspekcí na všech úrovních, tak svojí další činností, zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím (31).



K dosahování cílů profese inspektorů kvality sociálních služeb je nutné, aby inspektoři plnili řadu předpokladů či základních principů. Mezi základní principy inspektora patří bezúhonnost, objektivita, odborná způsobilost a řádná péče, respekt k lidským právům a důvěrnost. Inspektoři jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech zjištěných při výkonu inspekce (31).

### 1.3.6 Organizace inspekce

Inspekce je prováděna jednak krajskými úřady a jednak Ministerstvem práce a sociálních věcí. Organizace inspekci zahrnuje tyto činnosti, které jsou nezbytné pro plánování a realizaci inspekci:

1) *tvorba plánu inspekci* - Krajské úřady sestavují v zájmu zajištění účelné organizace inspekční činnosti dlouhodobý plán inspekci na období tři až pěti let tak, aby v tomto plánu byly zahrnuty inspekce typu A, B, i C. Stanovení dlouhodobého plánu závisí na druhu a kapacitě sociálních služeb, typu inspekce, délce trvání inspekce v místě poskytování sociální služby a dále je pak plán sestavován podle počtu zaměstnanců krajského úřadu odpovědných za provádění inspekci poskytování sociálních služeb. Kontrolní orgán by měl usilovat o takový počet inspektorů, který by zajistil provedení inspekci v pravidelném intervalu doporučených 3-5 let u každého poskytovatele poskytujícího službu na území kraje. Krátkodobý plán inspekci (obvykle na období 6 měsíců) je sestavován na základě dlouhodobého plánu a jeho struktura je stanovena vnitřními předpisy kontrolních orgánů. Tento plán by měl být zveřejněn na internetových stránkách úřadu. V případě ohlášených inspekci typu A a B musí být kontrolování poskytovatelé včas o inspekci informováni, zhruba jeden měsíc před provedením inspekce v místě poskytování sociální služby.

2) *koordinace činností v rámci inspekce*

Náplň útvaru inspekci krajských úřadů:

- stanovuje cíle a priority pro inspekční činnosti na dané období

- zodpovídá za vytvoření dlouhodobého plánu inspekci
- zodpovídá za vytvoření krátkodobého plánu inspekci
- zajišťuje personální obsazení plánovaných inspekci
- zajišťuje organizaci a realizaci plánovaných inspekci
- spolupracuje s útvarem registrace sociálních služeb
- zpracovává vyhodnocení plánu inspekci a analýzu provedených inspekci
- požaduje, aby kontrolované osoby podaly ve stanovené lhůtě písemnou zprávu o odstranění zjištěných nedostatků
- vyřizuje s kontrolovanou osobou kroky následující po inspekci v místě poskytování sociálních služeb
- zajišťuje další vzdělávání zaměstnanců - inspektorů podle vzdělávacích potřeb.

3) *vyhodnocování inspekci (34).*

#### **Přípravná fáze před zahájením inspekce**

Prvním přípravným krokem ke konkrétní inspekci je vydání *pověření*. Pověření není jen dokument opravňující k provedení inspekce v místě poskytování sociálních služeb. Od data vydání pověření jsou vyjmenované pověřené osoby oprávněny k provádění úkonů u kontrolované osoby, tzn. zaslat kontrolované osobě oznámení o provedení inspekce v místě poskytování sociální služby, požadovat součinnost - zaslat dokumentaci služby, a další (34).

Inspekce je zahájena *oznámením* kontrolované osobě o provádění inspekce a předáním pověření kontrolované osobě. Oznámení o zahájení inspekce obvykle obsahuje termín zahájení a ukončení inspekce v místě poskytování sociální služby (34).

O tom, že bude u kontrolované osoby provedena inspekce typu A, obdrží poskytovatel sociální služby první informaci již po schválení a zveřejnění plánu inspekci na příslušné období. Doporučuje se nejpozději 10 dnů před konáním inspekce v místě zaslat statutárnímu zástupci (poté co již obdržel pověření) návrh časového harmonogramu inspekce v místě, který zpracuje vedoucí inspekčního týmu

po konzultaci s členy inspekčního týmu. Termín provedení inspekce typu B určí kontrolní orgán na základě závažnosti zjištění z předchozí inspekce kontrolované osoby a po posouzení zprávy kontrolované osoby o odstranění zjištěných nedostatků. S ohledem na důvod provedení inspekce typu C, což může být i stížnost, zváží kontrolní orgán, kdy bude poskytovatel vyrozuměn o provedení inspekce (34).

Člen inspekčního týmu předkládá vedoucímu inspekčního týmu písemné čestné prohlášení, že mu v provedení inspekce u kontrolované osoby nebrání “střet zájmů” uvedený v zákoně o sociálních službách, a že není vůči kontrolované službě podjatý podle zákona o státní kontrole. Dále prostuduje dokumenty kontrolované osoby, které mu předloží vedoucí inspekčního týmu, a zpracuje k nim písemně poznámky, komunikuje s vedoucí inspekčního týmu o přípravě inspekce v místě, navrhuje rizikové oblasti, kterým je třeba v rámci inspekce v místě věnovat zvýšenou pozornost. Dále si připraví soubor otázek, kterými bude v rozhovorech s uživateli - respondenty zjišťovat kvalitu jim poskytovaných služeb (34).

Před inspekčním šetřením v místě je poskytovatel povinen splnit požadavek zaslání písemných materiálů služby, dle předloženého seznamu, a to ve stanovené lhůtě kontrolnímu orgánu, který dokumenty prostuduje (32).

### **Postup při provádění inspekce**

Postup při provádění inspekce se řídí zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, a provádí se vždy v místě poskytování sociálních služeb (62).

Pro hladký průběh inspekce v místě je nezbytné, aby se inspekční tým setkal v kompletním složení před zahájením inspekce v místě. Na tomto setkání inspekční tým projedná strategii inspekce v místě a upřesní role jednotlivých členů týmu (34).

#### Základní kroky inspekčního šetření v místě jsou:

- úvodní setkání inspekčního týmu s vedoucími pracovníky kontrolované osoby
- potvrzení časového harmonogramu šetření v místě
- výběr respondentů - uživatelů, se kterými vedou inspektoři rozhovor (Maximálním počtem je 10 vylosovaných respondentů. Každý uživatel má právo rozhovor

odmítnout. Způsob výběru je písemně zaznamenán.)

- studium osobní dokumentace respondentů a dalších uživatelů
- provedení strukturovaných rozhovorů s respondenty (V případě komunikačních obtíží je rozhovor veden za přítomnosti pracovníka, který pomůže rozhovor zprostředkovat. Rovněž je možné provést tzv. doprovázení, tzn. že inspektor se účastní po určitou dobu činnosti uživatele. U určitých typů služeb se provádí na místo rozhovoru tzv. náslech, tj. v případě, kdy není možný použit dialog respondenta s inspektorem. Místo toho lze provést náslech dialogu uživatele a zaměstnance kontrolované osoby, např. krizová telefonická linka. Rozhovor je zaznamenán do formuláře.)
- dle možností setkání s nevylosovanými uživateli služby
- provedení rozhovorů s pracovníky poskytovatele
- prohlídka zařízení nebo místa poskytování služby, která je příležitostí k pozorování běžného provozu
- ověřování podmínek registrace
- analýza dokumentace služby
- zpracování zjištění inspekčního týmu z uvedených zdrojů a formulace inspekční zprávy (32).

Základní postupy zjišťování kvality sociální služby v průběhu inspekce v místě poskytování sociální služby:

- rozhovor s náhodně vybranými uživateli - respondenty
- náslech rozhovoru zaměstnance s uživatelem
- doprovázení, pozorování
- rozhovor s referujícím zaměstnancem
- analýza formuláře Smluvní a právní postavení respondenta
- analýza osobní dokumentace respondenta (34).

Inspekce sociálních služeb trvá obvykle 1 až 3 dny. V závislosti na rozsahu poskytované sociální služby může inspekce trvat i déle (34).

## Výstupy inspekce

O výsledku inspekce se pořizuje *inspekční zpráva*, která musí obsahovat popis zjištěných skutečností s uvedením nedostatků a označení ustanovení právních předpisů, které byly porušeny (**23**). Na inspekční zprávu se vztahují ustanovení o protokolu dle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. V protokole se dle tohoto zákona uvádí:

- označení kontrolního orgánu a kontrolních pracovníků na kontrole zúčastněných
- označení kontrolované osoby
- místo a čas provedení kontroly
- předmět kontroly
- kontrolní zjištění
- označení dokladů a ostatních materiálů, o které se kontrolní zjištění opírá.

Protokol podepisují kontrolní pracovníci, kteří se kontroly zúčastnili (**13, 62**).

Inspekční zpráva se skládá ze souboru dokumentů:

- Formulář č. 1 - Inspekční zpráva o výsledku Inspekce poskytování sociálních služeb.
- Formulář č. 2a - Inspekční list – plnění Podmínek pro registraci
- Formulář č. 2b - Inspekční list – plnění Povinností poskytovatele
- Formulář č. 2c - Inspekční list - Kvalita sociálních služeb. Ve formuláři jsou uvedena popsaná a obodovaná kritéria Standardů kvality.
- Formulář č. 3 - Časový harmonogram inspekce v místě poskytování sociální služby.
- Formulář č. 4 - Záznam z rozhovorů s respondenty. Záznamy jsou anonymní.
- Formulář č. 5 - Protokol o výběru respondentů k rozhovoru
- Příloha č. 1 - Soupis podkladů Inspekce poskytování sociálních služeb (**34**).

Inspekční zpráva se vyhotovuje ve třech výtiscích, pokud vnitřní předpis kontrolního orgánu nestanoví vyšší počet. Inspekční zprávu podepisují jak členové inspekčního týmu, tak statutární zástupce kontrolované osoby. Poté je jeden výtisk inspekční zprávy statutárnímu zástupci předán (**34**). Kopie inspekční zprávy v listinné

podobě se zakládá do registru poskytovatelů. V elektronické podobě krajský úřad zapisuje do registru informaci o výsledku inspekce. Povinností inspektorů je seznámit kontrolovaného poskytovatele s obsahem inspekční zprávy a předat mu její stejnopis. Seznámení s inspekční zprávou by se mělo účastnit co nejvíce zaměstnanců kontrolované osoby. Dále by ho měl inspektor poučit o možnosti ve stanovené lhůtě podat písemné odůvodněné námitky, které lze podat ve lhůtě pěti dnů ode dne seznámení se s inspekční zprávou, pokud inspektor nestanoví lhůtu delší. Řízení o námitkách upravuje rovněž zákon o státní kontrole (**23**).

Po kontrole může následovat správní řízení, nejčastěji o uložení pokuty, pokud k tomu byl při kontrole zjištěn důvod. Proti rozhodnutí správního orgánu, po vyčerpání všech opravných prostředků (odvolání, případně rozklad), je možné se žalobou domáhat zrušení rozhodnutí správního orgánu u soudu dle zákona č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního (**60**).

V souvislosti s inspekcí jsou správní orgány oprávněny ukládat poskytovateli sociálních služeb opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Poskytovatel sociálních služeb je povinen splnit uložená opatření ve lhůtě stanovené krajským úřadem nebo ministerstvem a podat písemnou zprávu o jejich plnění, pokud si ji správní orgány vyžádají. Tato zpráva se může stát předmětem další inspekce. Opatření bývají často součástí protokolu o kontrolních zjištěních (**13, 61**).

### **Ukončení inspekce**

Vedoucí inspekčního týmu ukončí inspekci v těchto případech:

- a) Kontrolovaná osoba ve stanovené lhůtě nepodala námitky. Inspekce je ukončena ke dni uplynutí lhůty stanovené pro podání námitek.
- b) Vedoucí inspekčního týmu obdržel písemné námitky, tyto námitky však byly doručeny kontrolnímu orgánu po stanovené lhůtě, nebo kontrolovaná osoba zaslala námitky, které neměly předepsané náležitosti, vedoucí inspekčního týmu vyzval kontrolovanou osobu, aby ve stanovené lhůtě nedostatky podání odstranila, a ta tak neučinila. Inspekce končí dnem následujícím po dni, kdy uplynula stanovená lhůta.

c) Vedoucí inspekčního týmu vyhověl námitkám v plném rozsahu. V tomto případě je dnem ukončení inspekce den, kdy je kontrolované osobě doručeno rozhodnutí o námitkách.

d) Dnem, kdy kontrolované osobě bylo doručeno rozhodnutí o námitkách.

e) Dnem, kdy nabylo právní moci rozhodnutí příslušného útvaru kontrolního orgánu, který byl pověřen vedením správního řízení o uložení pokuty nebo opatření v přímé souvislosti se skutečností obsaženou v inspekční zprávě, při které byly námitky vypořádány (34).

### **Poinspekční fáze**

Vedoucí inspekčního týmu vyhodnotí zprávu o odstranění zjištěných nedostatků obvykle nejpozději do 14-ti dnů od doručení. Vedoucí inspekčního týmu posoudí, zda kontrolovanou osobou popsané postupy vedly k odstranění nedostatků, a to s ohledem na navržené termíny (34).

Pokud vedoucí inspekčního týmu posoudí zprávu o odstranění zjištěných nedostatků jako nedostatečnou, sdělí to písemně kontrolované osobě a zdůvodní svůj názor. Je na rozhodnutí kontrolované osoby, jak bude na danou situaci reagovat:

- kontrolovaná osoba upraví návrh řešení nedostatků a vedoucí inspekčního týmu posoudí řešení jako dostatečné, postupuje se dále podle vnitřních pravidel kontrolního orgánu a této metodiky. V tomto případě bude poinspekční fáze ukončena a kontrolovaná osoba opět zařazena do plánu inspekcí typu A,

- kontrolovaná osoba na sdělení vedoucího inspekčního týmu nereaguje, nebo zašle další nedostatečnou zprávu. Vedoucí inspekčního týmu pak postupuje podle vnitřních pravidel kontrolního orgánu. Doporučuje se, aby vedoucí inspekčního týmu navrhl zařazení kontrolované osoby do plánu inspekce typu B v termínu podle závažnosti zjištěných nedostatků. V případě, že zjištěné nedostatky spočívaly v neplnění standardů kvality sociálních služeb a k nápravě v rámci opatření nedošlo, je registrující orgán z podnětu kontrolního orgánu oprávněn, podle § 82 zákona o sociálních službách, zrušit registraci kontrolované osobě. Vnitřní předpisy

kontrolního orgánu upravují úkony vedoucího inspekčního týmu předcházející řízení o zrušení registrace (34).

#### 1.4 Chráněné bydlení

Chráněné bydlení je dlouhodobá pobytová služba poskytovaná osobám znevýhodněným v důsledku svého zdravotního stavu nebo věku a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba umožňuje těmto osobám relativně samostatný život v běžném prostředí vlastní domácnosti. Chráněné bydlení má formu skupinového či individuálního bydlení v bytech spravovaných poskytovatelem, které mohou být i součástí běžné bytové zástavby (22). Služby chráněného bydlení obsahují tyto základní činnosti a úkony:

- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- poskytnutí ubytování
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- pomoc při uplatňování práv a při obstarávání osobních záležitostí (59, 57)

Služby jsou klientovi podle individuální potřeby poskytovány sociálním pracovníkem, pečovatelem nebo asistentem. Chráněné bydlení je vhodné pro klienty, kteří potřebují terapeutickou podporu, ale jejich stav nevyžaduje ústavní pobyt s plným zaopatřením. U nás se tato služba rozvíjí od roku 1989. Chráněné byty jsou někde budovány v areálu ústavů a léčeben, zřizují je také nestátní organizace (28). Je to komplexní residenční služba, kde mohou uživatelé vést plnohodnotný život a v nejvyšší možné míře obstarávat chod domácnosti (21). Cílová skupina tohoto zařízení jsou především těžce zdravotně postižení nebo senioři. Tyto dva okruhy občanů rovněž tvoří nejpočetnější skupinu klientů sociálních služeb vůbec (22).



## **2 Cíle práce a výzkumné otázky**

### **2.1 Cíle práce**

**Hlavní cíl:** Zjistit, jaký vliv má inspekce na kvalitu poskytování sociální služby v domech chráněného bydlení.

**Dílčí cíle:**

1. Zjistit, jaký dopad má Inspekce poskytování sociálních služeb na pracovní činnost personálu.
2. Postihnout názory pracovníků na Inspekci poskytování sociálních služeb.
3. Zjistit, jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení.

### **2.2 Výzkumné otázky**

Na základě stanoveného hlavního cíle byla položena tato výzkumná otázka:

**Jaký vliv má inspekce na kvalitu poskytování sociálních služeb v domech chráněného bydlení?**

Na základě dílčího cíle č. 3 byla položena tato výzkumná otázka:

**Jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb na život uživatelů chráněného bydlení?**

Stanovení hypotéz bude výsledkem kvalitativního šetření na základě zjištěných dat.

### 3 Metodika

#### 3.1 Použité metody výzkumu

Pro zjištění stanovených cílů byl použit kvalitativní výzkum. Jako nejvhodnější metoda kvalitativního výzkumu vztahujícímu se k hlavnímu cíli bylo vybráno dotazování, kdy technikou sběru dat byla použita technika polořízeného rozhovoru. Pro jeho vyhodnocení jsem si 23 otázek rozdělila do tří okruhů, přičemž otázky v rámci prvního okruhu se zaměřují na situaci před Inspekcí poskytování sociálních služeb, především pak na přípravu pracovníků na ohlášenou inspekci a postoje vedoucích pracovníků k zaměstnancům. Otázky z druhého okruhu jsou zaměřené na samotný průběh Inspekce poskytování sociálních služeb, tedy na atmosféru pracovního prostředí během inspekce a na celkový pocit pracovníků z ní. Otázkami ze třetího okruhu byli respondenti dotazováni ohledně situace po inspekci, především pak na pocity a emoce po skončení inspekce, na přínosnost inspekce pro pracovníky a pro klienty, na zpětnou vazbu ze strany vedoucích pracovníků a v neposlední řadě na znalost jiných alternativ měření kvality. Všechny otázky byly otevřené, respondenti tedy odpovídali svými slovy a nebyli omezeni danými možnostmi.

Výhodou této metody je podstatně vyšší procento úspěšně dokončených rozhovorů než je procento návratnosti dotazníků, dále nezaměnitelnost osoby vybraného respondenta a v neposlední řadě menší možnost vynechat některé otázky (10). Tento výzkum probíhal v měsíci březnu 2011.

U metody kvalitativního výzkumu, který se vztahoval k dílčímu cíli č. 3, bylo vybráno dotazování, kdy technikou sběru dat byl dotazník. Všechny otázky použité v dotazníku byly uzavřené. Toto šetření probíhalo v měsících března a dubna 2011.

Poznatky a data potřebné pro zpracování a vyhodnocení vybraného tématu diplomové práce byly čerpány prostřednictvím studia odborných materiálů.

### 3.2 Charakteristika výzkumného souboru

V současné době v Jihočeském kraji chráněné bydlení poskytuje 119 míst. Osloveno bylo všech pět poskytovatelů chráněného bydlení v Jihočeském kraji, z toho ve dvou zařízeních se Inspekce poskytování sociálních služeb zatím nekonala (Mačkov, Libníč) a ve dvou zařízeních proběhl pouze zkušební audit (Soběslav, Plasná).

V současné době je v Jihočeském kraji jediné zařízení chráněného bydlení, kde již inspekce typu A proběhla. Jedná se o **Dům chráněného bydlení sv. Františka ve Veselí nad Lužnicí**. Prvním zkoumaným souborem v tomto zařízení byli zaměstnanci. Respondenti odpovídali v položeném rozhovoru na 23 otázek. Respondenti byli oslovováni dle toho, zda byli zapojeni do Inspekcí poskytování sociálních služeb, které proběhly v jejich zařízení. Celkem zde proběhly **4** položené rozhovory. Bylo též zapotřebí provést sběr dat metodou dotazníku. Pro tento účel bylo osloveno 18 uživatelů z celkového počtu 33. Z toho pouze **6** respondentů bylo ochotno vyplnit dotazník. Jako důvod jejich neochoty bylo často uváděno velké množství dotazníků v době, kdy probíhalo sčítání lidu.

Z důvodu nedostatku vhodných respondentů v Jihočeském kraji bylo nutné oslovit zařízení i v jiných krajích. Další zařízení byla zvolena výběrem z elektronické formy Registru poskytovatelů sociálních služeb. Jako druhé modelové zařízení bylo vybráno **Chráněné bydlení v Ústí nad Orlicí**, ve kterém proběhla inspekce typu A. V tomto zařízení proběhlo se zaměstnanci celkem **7** položených rozhovorů a pro účely kvalitativního výzkumu, který se vztahoval k dílčímu cíli č. 3, zde bylo osloveno 80 respondentů z celkového počtu 124 uživatelů. Ochotno vyplnit dotazník však bylo pouze **49** respondentů.

První dvě modelová zařízení se zaměřují převážně na cílovou skupinu seniorů. Na cílovou skupinu osob s mentálním postižením je zaměřeno třetí modelové zařízení, a to **Chráněné bydlení sv. Michaela, Brno**. Zde byli osloveni celkem **4**

zaměstnanci a **12** respondentů z celkového počtu 36 uživatelů. Tito respondenti byli vybráni s ohledem na stupeň mentálního postižení.

V zařízeních byly provedeny polořizené rozhovory s vedením (ředitel, vedoucí zařízení), se sociálními pracovníci a pracovníci sociální péče. Rozhovor trval cca 25 minut. Okruhy otázek pro rozhovor jsou uvedeny v Příloze 1. Rozhovory byly zaznamenávány na diktafon a následně přepisovány. U dvou respondentů proběhl rozhovor elektronickou poštou, a to z důvodu velkého pracovního vytížení těchto pracovníků. V zařízeních byla dále provedena analýza prováděcích dokumentů, jako jsou Standardy kvality sociálních služeb a jiné dokumenty.

V dalším textu tato zařízení uvádím, z důvodu anonymity, pod písmenným označením **Zařízení A, Zařízení B a Zařízení C**.

## 4 Výsledky

### 4.1 Výsledky polořízeného rozhovoru

Z celkového počtu 15 respondentů bylo osloveno 11 žen a 4 muži, přičemž všichni respondenti byli ve věkovém rozmezí 25 – 61 let. Jednalo se jak o vedoucí pracovníky, sociální pracovníce, tak o pracovníce sociální péče.

#### I. okruh otázek – Příprava na inspekci

Otázka 1: Jak dlouho a jakým způsobem jste se na inspekci připravoval/a?

##### **Zařízení A:**

*„Asi jeden měsíc, hlavně jsem si opakovala standardy kvality.“*

*„Přibližně jeden měsíc, měly jsme za úkol přečíst si standardy kvality.“*

*„Zhruba čtyři týdny, obnovením znalostí standardů.“*

*„Cca 1 měsíc, akorát jsem si připomněla Standardy kvality sociálních služeb.“*

*„Průběžně jeden měsíc jsem studovala standardy.“*

*„Asi 5 týdnů, studiem standardů.“*

*„Pár týdnů předem jsem si pročítal standardy kvality a ostatní dokumentaci.“*

##### **Zařízení B:**

*„2 dny, hlavně pročtením standardů.“*

*„Připravoval jsem se asi čtrnáct dní. Dělal se veškerá revize standardů kvality.“*

*„Bez přípravy.“*

*„Inspekce byla ohlášena 5 dnů předem.“*

##### **Zařízení C:**

*„Příprava spočívala ve zopakování si standardů, dále některé dokumentace chráněného bydlení. Tato příprava trvala cca 3 až 4 hodiny.“*

*„Necelý den. Pročetla jsem si standardy kvality.“*

*„Hlavně zopakováním standardů a jiných dokumentů. Příprava trvala 1 až 2 dny.“*

*„Jednalo se především o přípravu dokumentů pro inspekci a studium standardů.“*

*Zabralo mi to týden.*“

Na otázku, jak dlouho a jakým způsobem se na inspekci pracovníci připravovali, většina respondentů zmínila prostudování vnitřní dokumentace a SQSS. Délka přípravy se pak pohybovala v časovém rozmezí 1 den až 1 měsíc.

Otázka 2: Byl/a jste vedoucími pracovníky předem informován/a o průběhu inspekce, popř. obdržel/a jste nějaké pokyny, jak se máte během inspekce chovat?

**Zařízení A:**

*„Ne, nikdo nic neříkal.“*

*„Ne.“*

*„Ne.“*

*„O tom, že bude inspekce jsme informováni byli, ale že se máme nějak chovat, tak to ne.“*

*„Ne.“*

*„Akorát, že inspekce proběhne, že se máme přečíst standardy, ale jinak nic.“*

*„Jak se máme chovat řečeno nebylo, jen jak se na inspekci připravit.“*

**Zařízení B:**

*„Byla jsem informována pouze o kontrole. O tom, jak se mám chovat, nikoli.“*

*„Ne.“*

*„Ano.“*

*„Nebyl.“*

**Zařízení C:**

*„Pokyny se týkaly jen technických záležitostí. Např. v kolik hodin se mám dostavit na pohovor s inspektory.“*

*„Ne.“*

*„To ne, šlo pouze o informace ohledně organizace.“*

*„Myslím, že ne.“*

Na otázku, zda pracovníci obdrželi od vedení nějaké pokyny, jak se během inspekce chovat, odpověděli všichni respondenti záporně. Informováni byli pouze

ohledně organizace inspekce.

Otázka 3: Jakým způsobem se na přípravě pracovníků před inspekcí podílel poskytovatel služby tj. vedení - např. schůze, testy, literatura, jiná podpora...?

**Zařízení A:**

„Schůze, literatura“

„Měli jsme jednu schůzi, kde jsme všichni obdrželi standardy na pročtení.“

„Vybavuje se mi akorát schůze, a pak literatura a časopisy.“

„Měli jsme schůzi a jinak máme k dispozici časopisy, literaturu, ...“

„Standardy, časopisy, sezení.“

„Byla uspořádána porada, kde byli pracovníci seznámeni s organizací inspekce a předány úkoly, co si má kdo prostudovat a kdo co připravit.“

„Myslím, že se nadcházející inspekce probírala jen na jednom sezení s vedoucím.“

**Zařízení B:**

„Myslím, že nijak.“

„Vedení si ověřovalo znalost standardů kvality a naplňování standardů kvality v praxi.“

„Porada pečovatelek.“

„Běžná porada pracovníků v sociálních službách.“

**Zařízení C:**

„Morální podpora, zajištění dostatečného množství standardů, porada.“

„Měli jsme ohledně toho poradu, kde jsme dostali za úkol přečíst si standardy.“

„Akorát jednou poradou a rozdělením standardů kvality.“

„Vedoucí nás proškolil ohledně inspekce a standardů kvality.“

Téměř všichni dotázaní uvedli, že příprava ze strany vedení spočívala v uspořádání porady, kde zaměstnanci obdrželi k prostudování SQSS.

Otázka 4: Motivovali Vás vedoucí pracovníci k lepšímu výkonu, popř. jakým způsobem?

**Zařízení A:**

*„Nejsem si vědoma, myslím, že ne.“*

*„Jinak jsme vedoucím motivováni, ale neuvědomuji si speciální motivaci v souvislosti s nadcházející inspekcí.“*

*„Ne.“*

*„Nikdo nás nemotivoval k lepšímu výkonu, nebo něco takového...“*

*„Mám pocit, že nic takového neproběhlo.“*

*„Nemotivoval.“*

*„Ne.“*

**Zařízení B:**

*„Ne.“*

*„Nikdo mě nemotivoval.“*

*„Ne.“*

*„Ne.“*

**Zařízení C:**

*„Ne. Nebylo třeba.“*

*„Ne.“*

*„Nejsem si vědom.“*

*„Na to si nevzpomínám.“*

Na otázku, zda byli zaměstnanci ze strany vedení motivováni k lepšímu výkonu během inspekce, odpověděli všichni respondenti záporně.

Otázka 5: Stresovala Vás nadcházející inspekce a pokud ano, čeho jste se obával/a nejvíce?

**Zařízení A:**

*„Ne.“*

*„Ano, nejvíce jsem se obávala rozhovoru se členy komise.“*

*„Inspekce mě docela stresovala a hlavně ten rozhovor s komisí, modlila jsem se, abych už to měla za sebou.“*

*„Ano. Bylo to nepříjemné období plné stresu. Jsem rád, že je to za námi.“*



*„Ano. Stresoval mě hlavně rozhovor s komisí.“*

*„Já se vždycky nechám vynervovat každou kontrolou.“*

*„Trošku nepříjemné to pro mě bylo a když jsme měli inspekci za sebou, tak se mi hodně ulevilo.“*

**Zařízení B:**

*„Nebyla jsem stresována.“*

*„Ano, obávali jsme se odlišného posouzení na výklad jednotlivých standardů ze strany inspekce.“*

*„Ne.“*

*„Nestresovala – bez obav. Základní dokumenty se tvoří roky.“*

**Zařízení C:**

*„Ano. Každá inspekce je stres. Nejvíc jsem se obával z osobního selhání (nějaké chyby, neznalosti v dokumentaci) nebo nesplnění očekávání zaměstnavatele.“*

*„Mě to stresovalo hodně, a to především rozhovor s inspekčním týmem.“*

*„Ano, jako každá kontrola.“*

*„Ano, stresovala. Nejvíc jsem se obával výsledků.“*

Téměř 3/4 dotazovaných považují inspekce za stresující. Z výzkumu je zřejmé, že největší obavy pracovníků vyvolával rozhovor s inspekčním týmem.

Otázka 6: Jakým způsobem a odkud čerpáte informace o změnách v sociálních službách nebo sociální politice?

**Zařízení A:**

*„Informace nám předává hlavně sociální pracovnice. A také čtu časopis Sociální služby.“*

*„Hlavně od sociální pracovnice.“*

*„Převážně z internetu a od vedení organizace.“*

*„Nejvíc věcí se dozvídám z TV, internetu, časopisu Sociální služby a od naší sociální pracovnice.“*

*„Když je nějaká změna, tak máme většinou schůzi a tam nám o tom řekne sociální*

pracovnice.“

„Nejvíce novinek čerpám ze stránek MPSV a od sociální pracovnice.“

„Asi z internetu, časopisů a od vedení.“

#### **Zařízení B:**

„Informace čerpám především z internetu – portál MPSV. Dále jsou to pracovní zprávy o změnách.“

„Hlavně ze zdrojů MPSV.“

„Odborný časopis Sociální služby a internet.“

„Asociace poskytovatelů sociálních služeb, odborná literatura, aktuální informace zasílané na e-mail (z MPSV).“

#### **Zařízení C:**

„Aktuální informace jsou zasílány od zaměstnavatele mailem, dále pak z porad, z médií a podrobněji dohledám v zákoníku.“

„Z internetu, stránek MPSV, z porad, z časopisů.“

„Většinou nám všechny novinky oznámí zaměstnavatel prostřednictvím mailu nebo schůzí.“

„Většinou čerpám z internetových stránek MPSV, ze zákonů a především od naší sociální pracovnice.“

Jako zdroj informací byl nejčastěji uváděn zaměstnavatel, sociální pracovnice, internetový portál MPSV, časopis Sociální služby, televize a příslušné zákony.

## **II. okruh otázek - Průběh inspekce**

Otázka 7: Byl/a jste přítomen/na u probíhající inspekce, popř. jakým způsobem jste se na ní podílel/a?

#### **Zařízení A:**

„Ano. Šlo hlavně o přípravu dokumentace.“

„Ne přímo.“

„Ano, účastnila jsem se rozhovoru se členy inspekčního týmu.“

„Ano, hlavně při rozhovoru s komisí.“

*„Ano. Mým úkolem byla především příprava veškerých dokumentů pro inspektory, aby je mohli prostudovat. Dále pak seznámit je se zdejším prostředím, ukázat jim, co zde mají k dispozici - tiskárnu, počítač, fax, kopírku, občerstvení,...“*

*„Ano.“*

*„Ano, rozhovorem s inspektory.“*

**Zařízení B:**

*„U inspekce jsem byla pouze přítomna, ale nějak zvlášť jsem se na ní nepodílela. Spíš jsem byla jen při ruce, kdyby cokoliv potřebovali.“*

*„Ano, u inspekce jsem byl za vedení organizace.“*

*„Ano, byla jsem přítomna.“*

*„Přítomen. Před inspekcí plnění požadavků inspekčního týmu.“*

**Zařízení C:**

*„Ano, při pohovoru s inspektory.“*

*„Zúčastnil jsem se pohovoru.“*

*„Ano, zastupovala jsem vedení organizace.“*

*„Ano. Příprava dokumentů a materiálů na inspekci.“*

Kromě 1 respondenta se všichni dotazovaní na inspekci podíleli (rozhovor s inspekčním týmem, příprava dokumentace, atd.).

**Otázka 8: Jakým dojmem na Vás inspektoři působili?**

**Zařízení A:**

*„Všichni na mě působili jako praví inspektoři - celkem stroze a odměřeně. Ale jinak nebyli špatní, je to holt jejich práce. bez nich by to asi nešlo.“*

*„Všichni inspektoři se mi zdáli být docela příjemní, nešel z nich strach.“*

*„Působili na mě příjemným dojmem.“*

*„Byli příjemní a když jsme se na něco zeptali, odpověděli ochotně a vstřícně.“*

*„Působili na mě příjemně a srdečně. Také bylo poznat, že svou práci dělají rádi.“*

*„Určitě to nebyli žádní zamračení kontroloři, jak jsem si je původně představoval. Byli příjemní a poctiví.“*

**Zařízení B:**

*„Klidní, vyrovnaní, fundovaní.“*

*„Inspektoři kvality sociální práce jsou velmi dobře znalí standardů kvality, včetně příslušných zákonů.“*

*„Dobrým.“*

*„Výborným.“*

**Zařízení C:**

*„Zkušení lidé, odborníci na danou problematiku, ví, jak správně pokládat otázky, na co je zaměřit. Nezaujají, příjemní.“*

*„Zdáli se mi být příjemní.“*

*„Působili na mě spravedlivým a příjemným dojmem. Asi se dovedli vžít do toho, jak nám je.“*

*„Bylo poznat, že svou práci dělají s nadšením a rádi.“*

Všichni respondenti se shodli na kladném hodnocení inspektorů.

Otázka 9: Mohl/a byste popsat atmosféru v domě během probíhající inspekce (mezi uživateli, mezi personálem)?

**Zařízení A:**

*„Celkově tady vládla nervozita. Ale jen mezi personálem, myslím, že klienti nic nepocítili.“*

*„No, bylo tu docela dusno.“*

*„Všichni byli docela nervózní, myslím tím, jak personál, tak klienti. Bylo to hlavně asi z té nejistoty. neměli jsme tušení, co nás čeká. Nikdy jsme předtím nic takového nezažili.“*

*„Nervozita u nás (pracovníků) i u klientů.“*

*„Klienti i personál se nemohli dočkat, až to budou mít za sebou. Během inspekce jsme se všichni modlili, aby to dobře dopadlo.“*

*„Obavy, dusno a nervozita.“*

*„Jednoznačně nervozita a zmatek.“*

**Zařízení B:**

*„Myslím, že obavy se projevily jen u sociální pracovníce a vedoucích pracovníků, pečovatelky byly klidné a klienti taky.“*

*„Atmosféra v domě byla dobrá, jen u vedení se projevila určitá nervozita.“*

*„Atmosféra byla jako každý den – příjemná.“*

*„Klidná, přátelská, nestranná.“*

**Zařízení C:**

*„Klienti v normálu. Asistenti samozřejmě napjatí, v očekávání, jaký bude výsledek.“*

*„Mezi personálem bylo celkem dusno a nervozita, ale klienti byli klidní a v pohodě.“*

*„Mezi námi panovala narozdíl od klientů velká nervozita.“*

*„Myslím, že klienti byli klidní, ale personál byl docela nervózní.“*

Většina dotazovaných zmínila nervozitu a obavy u personálu a 1/3 tyto emoce zaznamenala i u klientů.

**Otázka 10: Měl průběh inspekce vliv na běžný provoz domu?****Zařízení A:**

*„Ne.“*

*„Neměl, všechno se odehrávalo jako jakýkoli jiný den.“*

*„Ne, v běžném provozu se nic nezměnilo. Nemuseli jsme se inspekci nijak přizpůsobovat.“*

*„Neměl.“*

*„Myslím, že ne.“*

*„Ne.“*

*„Určitě ne.“*

**Zařízení B:**

*„Snad ne, jen vedoucí domu se musel inspektorům více věnovat. Jinak vše probíhalo, jako v jiný den.“*

*„Ne.“*

*„Ne.“*

„Neměl.“

**Zařízení C:**

„Ne.“

„Neměl.“

„Ne. Provoz domu byl stále stejný.“

„Inspekce na provoz neměla žádný vliv.“

Všichni respondenti se shodli v tom, že probíhající inspekce neměla na obyvatele a provoz domu žádný vliv.

Otázka 11: Myslíte si, že uživatelé pocítili nějakou změnu?

**Zařízení A:**

„Ne, jen byli trochu nervózní, hlavně ti, co se měli zúčastnit rozhovorů.“

„Ne.“

„V poskytovaných službách ne, ale nervózní z toho byli, to jo.“

„Myslím, že nepocítili.“

„Jsem se jistá, že ne. Spíš byli nervózní z rozhovorů.“

„Snad ne.“

„Ne.“

**Zařízení B:**

„Ne.“

„Myslím a doufám, že ne.“

„Ne.“

„Nepocítili.“

**Zařízení C:**

„Téměř ne.“

„Myslím, že ne.“

„Určitě ne.“

„Ne.“

Téměř všichni respondenti se shodli v tom, že v souvislosti s probíhající

inspekci nezaznamenali uživatelé žádnou změnu.

Otázka 12: Zajímali se uživatelé o to, co se děje? Byli předem informováni o tom, že bude inspekce probíhat?

**Zařízení A:**

*„Ano, byli zvědaví. Předem byli informováni.“*

*„Jak kteří, bystřejší se ptali, ale většina lidí moc nechápala, co se zde děje. Ale informováni byli předem o všem.“*

*„Ano. Informováni byli.“*

*„Pár klientů se zajímalo. S celou situací byli obeznámeni vedením.“*

*„Dalo by se říci, že se zajímali. tedy jen někteří. O tom, že bude inspekce probíhat, jsme je předem informovali.“*

*„Informováni byli, ale většinou je to moc nezajímalo.“*

*„Zajímali se pouze ti, kteří byli vybráni na rozhovor s inspektory.“*

**Zařízení B:**

*„O inspekci věděli jen uživatelé, kteří byli vybráni jako respondenti a ti byli z celkové situace značně nervózní.“*

*„Ano klienti byli seznámeni s probíhající inspekci, inspekce prováděla s uživateli rozhovory.“*

*„Ano, byli informováni o tom, že s nimi inspekce bude chtít posedět a popovídat si.“*

*„Není třeba informovat uživatele, jedná se o posouzení poskytovaných služeb. Uživatelé se týká pouze rozhovor s inspekci.“*

**Zařízení C:**

*„Klienti s lehkou mentální retardací se zajímali o průběh a důvod inspekce. Všichni byli předem informováni.“*

*„Pár klientů se zajímalo, proč ta inspekce probíhá. Informováni byli.“*

*„Někteří ano. Ano, o inspekci byli informováni.“*

*„Ani bych neřekl. Ale informováni byli.“*

O průběh inspekce se zajímali jen ti uživatelé, kteří absolvovali pohovor s

inspektory. O inspekci byli předem informováni uživatelé v zařízeních A a C.

Otázka 13: Choval/a jste se během inspekce přirozeně? Jaký byl Váš celkový pocit?

**Zařízení A:**

*„Myslím, že jsem se moc přirozeně nechovala, protože jsem byla mnohem víc nervózní a vystresovaná než obvykle.“*

*„Chovala jsem se docela přirozeně, ale měla jsme velkou obavu z průběhu inspekce a hlavně pak z výsledku inspekce.“*

*„U mě byla velká obava z průběhu, takže se to možná projevilo i na mém chování. Asi jsem zrovna moc přirozená nebyla.“*

*„No, chovala jsem se snad přirozeně. A celkový pocit? Hlavně asi obava z výsledků.“*

*„Určitě ne. Pociťovala jsem velkou nervozitu.“*

*„Přirozeně asi moc ne. Celkově jsem byla hodně nervózní.“*

*„Nejvíce jsem se obával výsledků a přirozeně jsem se asi moc nechoval, to by museli posoudit jiní.“*

**Zařízení B:**

*„Inspektoři jsou také jenom lidé z masa a kostí, není důvod se chovat při inspekci nepřirozeně. Jednání inspektorů bylo korektní.“*

*„To nemohu bohužel posoudit, ale snad ano. Můj celkový pocit? Vše bylo velmi dlouhé, vyčerpávající a hlavně zabíhající do neuvěřitelných detailů.“*

*„Ano. Dobrý.“*

*„Zcela přirozeně. Celkový pocit dobrý.“*

**Zařízení C:**

*„Přirozeně určitě ne. Nervozita a tréma hrají svoji roli. Celkový pocit: Inspekce je potřeba, ale ať už je za námi!“*

*„Nevím, snad ano. ale celkově jsem byl nervózní.“*

*„Myslím, že asi ne. To se nedá, když máte pocit, že Vám někdo stojí za zády.“*

*„Asi ne. Celkový dojem - nic moc.“*

Na tento dotaz 2/3 respondentů odpověděly záporně. Jako důvod svého



nepřirozeného chování uváděli nervozitu a obavy z výsledků kontroly.

### **III. okruh otázek - Výsledek inspekce (situace po inspekci)**

Otázka 14: Jaký byl podle Vašeho mínění výsledek inspekce bez ohledu na skutečné výsledky inspekční zprávy?

#### **Zařízení A:**

*„Myslím, že výsledek byl dobrý.“*

*„Podle mého mínění celkem kladný.“*

*„Výsledek inspekce byl podle mě dobrý.“*

*„Pozitivní.“*

*„Snad dobrý.“*

*„Bez komentáře.“*

*„Myslel jsem, že bude lepší, než nakonec byl.“*

#### **Zařízení B:**

*„Raději se nebudu vyjadřovat.“*

*„Výsledek inspekce je vcelku objektivní, i když všechna hodnocení standardů kvality podléhají osobnímu názoru (pohledu) inspektorů.“*

*„Myslím, že dobrý. Byli jsme spokojeni.“*

*„Spokojenost.“*

#### **Zařízení C:**

*„Výsledkem bylo zamyšlení se nad nedostatky a nad tím, jak se s nimi vypořádat.“*

*„Myslím, že výsledek byl dobrý, i když na nějaké drobné nedostatky (např. v dokumentaci) se přišlo.“*

*„Doufal jsem, že bude lepší, než byl nakonec skutečný výsledek.“*

*„Nevím.“*

Téměř 2/3 respondentů očekávaly kladný výsledek inspekčního šetření, přičemž jejich očekávání bylo naplněno. Zbytek dotazovaných s výsledkem příliš spokojený nebyl nebo se k této otázce odmítl vyjadřovat.

Otázka 15: Poskytli Vám vedoucí pracovníci nějakou zpětnou vazbu, popř. jakou -

např. pochvala, doporučení, ...?

**Zařízení A:**

*„Proběhlo pouze seznámení s výsledkem inspekce.“*

*„Všichni jsme byli seznámeni s výsledky inspekce při závěrečném proslovu inspekčního týmu. Pochvalu ani pokárání jsem nezaznamenala.“*

*„Komise nás v závěru informovala o výsledcích.“*

*„Zpětná vazba ze strany vedení nebyla žádná, ale inspektoři nám v závěru inspekce sdělili konečné výsledky inspekce.“*

*„Proběhlo pouze oznámení výsledků, pochvala či zpětná vazba od vedení žádná.“*

*„Pouze seznámení s výsledky.“*

*„Pochvala ani kritika nebyla žádná.“*

**Zařízení B:**

*„Jsem z vedení a žádná zpětná vazba z mé strany k pracovníkům neproběhla, tedy kromě seznámení se s výsledky.“*

*„Ano, doporučení ohledně individuálního plánování.“*

*„Doporučení.“*

**Zařízení C:**

*„Ano. Zpětná vazby probíhala. Dostali jsme k dispozici zprávu z inspekce. Pochvala z dobrého průběhu.“*

*„Ano, byli jsme pochváleni za pohodový průběh inspekce.“*

*„Ano, vedení nás seznámilo s inspekční zprávou a nějaká pochvala taky proběhla.“*

*„Pochvala a seznámení s výsledky.“*

Jako zpětnou vazbu uvedli zaměstnanci zařízení A seznámení s Inspekční zprávou. Kromě seznámení s výsledky, zmínili dotazovaní ze zařízení B doporučení ohledně individuálního plánování a ze zařízení C pochvalu za dobrý průběh inspekce.

Otázka 16: Mohl/a byste popsat své pocity či emoce po skončení inspekce?

**Zařízení A:**

*„Hlavně spokojenost s výsledky inspekčního šetření.“*

*„Obrovská úleva.“*

*„Úleva.“*

*„Radost, že je na dva roky pokoj.“*

*„Psychická únava, ale zároveň radost i úleva.“*

*„Byl jsem ze všeho dost unavený a už teď se obávám další podobné zkušenosti.“*

*„Radost z výsledku.“*

#### **Zařízení B:**

*„Smíšené pocity a únava.“*

*„Vzhledem k tomu, že inspekce ihned po skončení provádí celkové hodnocení - rozbor poskytované služby, je pocit z inspekce akceptovatelný s názorem inspekce.“*

*„Vše, včetně emocí, bylo jako obvykle (beze změn).“*

*„Beze změn. Provoz zařízení nepřipouští emoce z inspekce.“*

#### **Zařízení C:**

*„Úleva po skončení.“*

*„Průběh inspekci mě překvapil svou důkladností a přísností. Očekával jsem podstatně mírnější a formálnější pohled na věc.“*

*„Únava a úleva.“*

*„Byl jsem rád, že je vše za námi. Alespoň na čas.“*

Otázka zkoumající pocity respondentů po skončení inspekce přinesla vesměs podobné odpovědi, kdy nejčastěji užívanými pojmy byly úleva, únava a radost.

Otázka 17: Motivovala Vás probíhající inspekce k lepšímu výkonu ve Vaší další práci?

#### **Zařízení A:**

*„Ne, kvalita mé práce je stále vysoká!“*

*„Řekla bych, že vůbec.“*

*„Ne. Můj výkon je stále stejný.“*

*„Nemotivovala, má práce je na stejné (vysoké) úrovni.“*

*„Možná spíše naopak, protože větší pozornost je teď věnována standardům kvality a*

*papírování než samotné práci s klienty."*

*„Nemotivovala.“*

*„Ne.“*

**Zařízení B:**

*„Větší důraz je kladen na písemné zpracování standardů kvality, takže jestli se ptáte na lepší výkon v práci, tak možná ano, ale jen, co se týče papírování, ne v přímém kontaktu s uživateli. Na to mám teď spíše o hodně méně času, než dřív.“*

*„Musíme odstranit zjištěné nedostatky ve stanoveném termínu, ale to s motivací nemá nic společného.“*

*„Ano.“*

*„Ano.“*

**Zařízení C:**

*„Ne. V práci se stále snažím o lepší výkon, nehledě na nějaké inspekce.“*

*„Motivují mě jiné věci než inspekce, například spokojený klient.“*

*„Ne.“*

*„Určitě ne. Pracuji stále stejně a doufám, že stále stejně dobře.“*

Téměř všichni respondenti se shodli v tom, že je inspekce k lepšímu výkonu v zaměstnání nemotivovala.

Otázka 18: Dozvěděl/a jste se během inspekce něco nového?

**Zařízení A:**

*„Ano, hlavně, jak změnit individuální plánování.“*

*„No, jak vylepšit individuální plánování. To je teď stěžejní.“*

*„Ano.“*

*„Ano, o individuálním plánování. Do té doby jsem to nedělala správně, takže jsem ráda, že v tom mám konečně trochu jasno a snad, až se ho naučím lépe využívat, bude více nápomocné i uživatelům. Myslím, že zavádění standardů je běh na dlouhou trať a nelze od toho očekávat okamžité výsledky a čekat, že z toho budeme všichni skákat radostí, jak nám to usnadní práci. Teď je to spíš naopak a jsem sama zvědavá, jestli*

*to pro nás časem bude naopak pomoc. Ale o tom pochybuji, zatím nás to jen odvádí od přímé práce s klienty."*

*„Ano. O změně v individuálním plánování."*

*„Jak správně vypracovat individuální plán."*

*„Ani ne, možná jen pár podrobností k individuálnímu plánování.“*

**Zařízení B:**

*„...že jiný pohled na problém má inspektor a jiný poskytovatel - hlavně u některých standardů kvality. Standardy by měly být jasněji podané, aby nemohlo docházet k takovýmto rozporům, aby si to každý vyložil po svém. Měly by být více objektivní a ne založené na momentálním rozpoložení a náladě inspektora."*

*„Došlo k ujasnění některých metod práce a k vysvětlení standardů kvality (alespoň podle názoru inspekce)."*

*„Ano.“*

**Zařízení C:**

*„Ano."*

*„Ano, ujasnil jsem si některé standardy."*

*„Možná ohledně zpracovávání standardů kvality."*

*„Pár drobností k individuálnímu plánování.“*

Na dotaz, zda se od inspektorů pracovníci dozvěděli něco nového, respondenti ve všech zařízeních odpověděli kladně. Tyto novinky se převážně týkaly problematiky individuálního plánování a zpracovávání SQSS.

Otázka 19: Byla pro Vás inspekce v něčem přínosná?

**Zařízení A:**

*„Nemyslím."*

*„Ne."*

*„Ani ne."*

*„Možná jen v té nové informaci o individuálním plánování, jinak vůbec."*

*„Ne."*

*„Toho si nejsem vědom.“*

*„Asi ne.“*

**Zařízení B:**

*„To nedokážu posoudit, ale myslím, že asi ne.“*

*„Zkvalitní se práce sociální služby.“*

*„Ano.“*

*„Ano. Zefektivnění podkladových materiálů.“*

**Zařízení C:**

*„Přínosem byla hlavně příprava - zopakování si standardů a ostatní dokumentace.“*

*„To si nemyslím.“*

*„Možná jen v tom, že jsem si opět našla čas na prostudování standardů.“*

*„Ne.“*

Pouze 3 dotazovaní spatřují inspekce jako přínosné.

Otázka 20: Vnímáte ji spíše negativně nebo pozitivně (jako nástroj kontroly či spíše jako nástroj zlepšení kvality)?

**Zařízení A:**

*„Negativně, jako každou kontrolu.“*

*„Jako nástroj kontroly.“*

*„Negativně - jako nástroj kontroly.“*

*„Nástroj kontroly.“*

*„Kvalitu to určitě nezlepší. Nevím jak v jiných zařízeních, ale u nás děláme co můžeme a žádná kontrola to nezmění.“*

*„Negativně.“*

*„Pro mě osobně negativně, i když vím, že jsou takové kontroly v něčem důležité.“*

**Zařízení B:**

*„Negativně!“*

*„Inspekci vnímám pozitivně a spíše jako nástroj zlepšení kvality služby, ovšem nevím, zda když přijde jiná inspekce, zda bude mít stejný názor na standardy kvality, jako*

tato."

„Negativně i pozitivně.“

„Pozitivně.“

**Zařízení C:**

„Pozitivně.“

„Dokážu ocenit její výhody, ale nic příjemného to není, takže ani jedno.“

„Spíše jako nástroj kontroly.“

„Obojí.“

Na otázku, zda respondenti vnímají inspekce spíše jako nástroj kontroly či jako nástroj zlepšení kvality, 9 dotazovaných odpovědělo negativně, 3 pozitivně a 3 respondenti v inspekcích spatřují klady i zápory.

Otázka 21: Myslíte si, že jsou inspekce a měření kvality přínosné pro uživatele sociálních služeb, popř. v čem?

**Zařízení A:**

„Zřejmě ne.“

„Nevím, v čem by mohly být přínosné pro klienta.“

„Určitě ne.“

„Myslím, že ne.“

„Ne. To, že na nad někým stojí kontrola, ho nedonutí, aby se choval ke klientům lépe. To musí chtít sám.“

„Možná by někde mohly přinést vyšší kvalitu služeb, i když toto je spíš o lidech a žádné inspekce tomu nepomohou.“

„Podle mě ne.“

**Zařízení B:**

„Možná mohou odhalit nízkou kvalitu péče o klienta - snad. Ne však ve všech případech.“

„Inspekce je především zaměřena na písemné zpracování standardů kvality, na znalost standardů pracovníků, kteří standardy kvality aplikují v praxi, tudíž určitý

*přínos pro klienta inspekce má."*

*„Zlepšení kvality služeb.“*

*„Otázka pro uživatele služeb.“*

**Zařízení C:**

*„Ano, určitě. Mohou zlepšit kvalitu poskytované služby a tedy i spokojenost klienta.“*

*„V některém zařízení mohou zvednout kvalitu poskytovaných služeb, i když to je především o lidech (personálu).“*

*„Nevím, to si nemyslím.“*

*„Asi ne.“*

Jako přínosnou pro uživatele sociálních služeb inspekci neshledávají 2/3 respondentů.

Otázka 22: Domníváte se, že inspekce, která proběhla, bude mít vliv na Vaši budoucí práci?

**Zařízení A:**

*„Ne, já pracuji pořád stejně.“*

*„Vliv to bude mít na dokumentaci, které bude více než dřív.“*

*„Samozřejmě. Ted' budeme mít všichni ještě daleko víc papírování.“*

*„Určitě ne.“*

*„Možná jen budu víc ležet v papírech a na klienty budu mít méně času.“*

*„Více papírování - méně času na klienta. To je to, co z toho plyne.“*

*„Více práce.“*

**Zařízení B:**

*„Ano, budu ted' vše připravovat na opravnou inspekci, takže se budu opět více věnovat papírování a odstraňovat naprosto malicherné věci, jako např. zařídit nové letáky, kde změním jedno slovo, což nás bude stát spousty peněz a času. A opět se nervovat další inspekci.“*

*„Ano, budu mít více práce.“*

*„Ano, zdokonalení plánů péče (momentálně).“*



*„U mne už ne.“*

**Zařízení C:**

*„Ne.“*

*„Zřejmě budu mít více práce.“*

*„Víc práce.“*

*„No, možná teď budu mít víc práce.“*

Většina dotazovaných uvedla obavy z narůstající práce a obsáhlé dokumentace.

Otázka 23: Znáte nějaké jiné alternativy měření kvality, které se používají v ČR a v zemích EU?

**Zařízení A:**

*„Ne, žádné jiné neznám.“*

*„S ničím takovým jsem se nesečkala.“*

*„Ne.“*

*„Ne.“*

*„Ne, žádné jiné nepoužíváme, takže jsem ani o žádných neslyšel.“*

*„Ano, ale u nás v zařízení se nepoužívají.“*

*„Neznám.“*

**Zařízení B:**

*„Znám jen E-qalin a ISO.“*

*„Ne.“*

*„Ano“*

**Zařízení C:**

*„Nevzpomínám si.“*

*„Ne.“*

*„Ne.“*

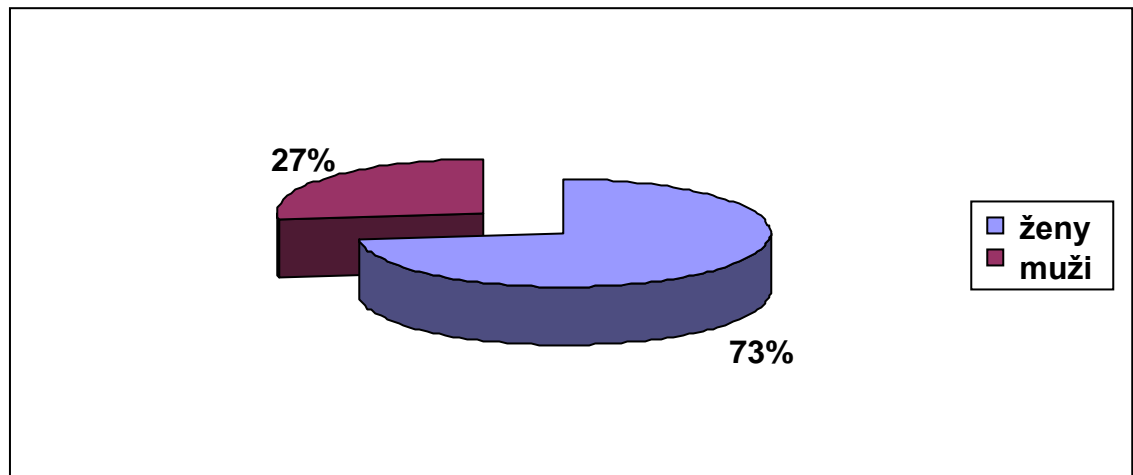
*„Neznám.“*

Pouze 3 z 15 dotazovaných znají jinou alternativu měření kvality.

## 4.2 Výsledky dotazníku

### Otázka 1: Pohlaví

**Graf 1: Pohlaví respondentů** (v procentech)



Zdroj: vlastní výzkum

Soubor respondentů tvořilo 18 mužů (27 %) a 49 žen (73 %).

### Otázka 2: Věk

**Tabulka 1: Věk respondentů** (v absolutních číslech)

Věkové rozmezí	do 60 let	61 – 70 let	71 - 80 let	nad 80 let
Počet respondentů	12	17	34	4

Zdroj: vlastní výzkum

Z celkového počtu 67 respondentů (100 %) bylo 12 respondentů ve věku do 60-ti let, 17 dotazovaných ve věku 61 – 70 let, 34 respondentů ve věku 71 – 80 let a 4 respondenti byli ve věku nad 80 let.

Otázka 3: Znáte pojem Standardy kvality sociálních služeb?

**Tabulka 2: Povědomí uživatelů o pojmu Standardy kvality sociálních služeb** (v absolutních číslech)

	<b>ano</b>	<b>ne</b>
Senioři	8	47
Osoby s mentálním postižením	1	11
<b>Celkem:</b>	<b>9</b>	<b>58</b>

Zdroj: vlastní výzkum

Z tabulky vyplývá, že 9 dotazovaných (13,4 %) již o pojmu Standardy kvality sociálních služeb slyšelo a 58 respondentů (86,6 %) nikoliv. Mezi respondenty, kteří tento pojem znali, byl 1 respondent (11,1 %) s mentálním postižením a 8 respondentů (88,9 %) z řad seniorů.

Otázka 4: S tím úzce souvisí pojem Inspekce kvality sociálních služeb, víte proč tyto inspekce (kontroly) probíhají?

**Tabulka 3: Povědomí uživatelů o pojmu Inspekce poskytování sociálních služeb** (v absolutních číslech)

	<b>ano</b>	<b>ne</b>
Senioři	20	35
Osoby s mentálním postižením	2	10
<b>Celkem:</b>	<b>22</b>	<b>45</b>

Zdroj: vlastní výzkum

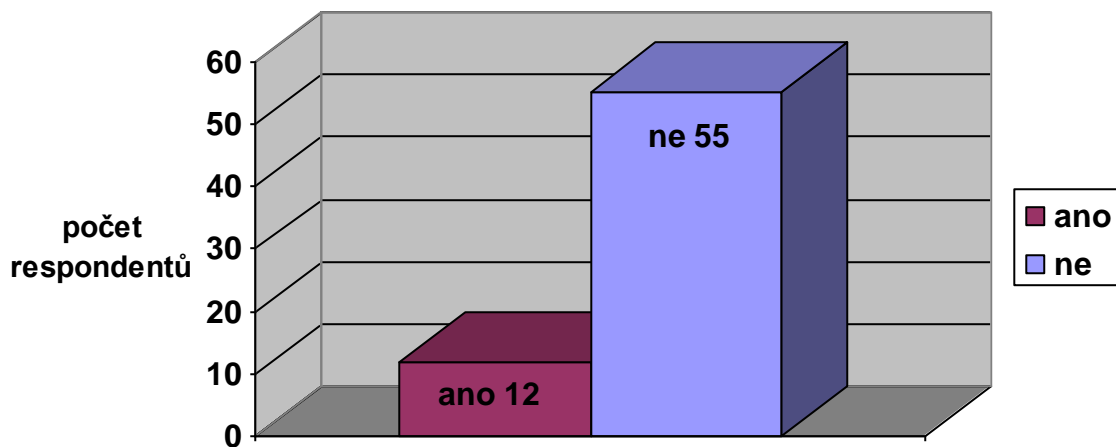
Z celkového počtu 67 dotazovaných, 22 respondentů (32,8 %) vědělo, co pojem Inspekce poskytování sociálních služeb zahrnuje a 45 respondentů (67,2 %) tento pojem neznalo. Z celkového počtu 12 respondentů s mentálním postižením měli o inspekcích povědomí 2 respondenti (20 %) a z celkového počtu 55 seniorů znalo tento pojem 20 respondentů (36,4 %).

Otázka 5: V nedávné době proběhla tato inspekce i ve Vašem zařízení. Zaznamenal/a jste její průběh, popř. jak?

Z výzkumu vyplývá, že 19 respondentů (28,4 %) zaznamenalo průběh inspekce a 48 respondentů (71,6 %) o inspekci nevědělo. Z 19 respondentů, kteří inspekci zaznamenali, o inspekci 14 respondentů vědělo jen díky dotazování inspekčního týmu, pro které byli náhodně vybráni a zbývajících 5 respondentů se o probíhající inspekci dovědělo od přátel.

Otázka 6: Informovali Vás předem pracovníci o tom, že bude inspekce probíhat a čeho se bude týkat?

**Graf 2: Informovanost uživatelů o očekávané inspekci (v absolutních číslech)**



Zdroj: vlastní výzkum

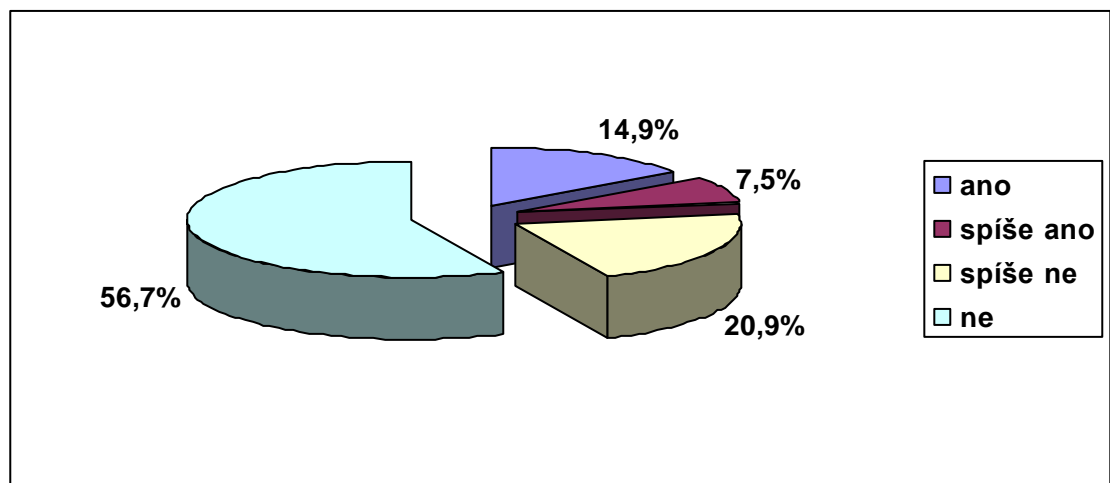
12 uživatelů (17,9 %) bylo předem o inspekci informováno a 55 uživatelů (82,1 %) pracovníci o inspekci předem neinformovali.

Otázka 7 a 8: Byl/a jste požádán/a o rozhovor? Pokud ano, bylo Vám poskytnutí rozhovoru příjemné?

Z počtu 67 respondentů bylo pro účely rozhovoru s inspekčním týmem vybráno 12 respondentů (17,9 %). Z těchto 12 respondentů (100 %), kteří absolvovali rozhovor s inspekcí, 11 respondentům (91,7 %) bylo poskytnutí rozhovoru příjemné a 1 respondentovi (8,3 %) tento rozhovor příjemný nebyl.

Otázka 9: Myslíte si, že jsou tyto inspekce pro Vás a pro kvalitu poskytovaných služeb přínosné?

**Graf 3: Názory uživatelů na přínosnost inspekcí (v procentech)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz, zda jsou inspekce pro kvalitu poskytovaných služeb přínosné, 10 dotazovaných odpovědělo **ano** (14,9 %), 5 **spíše ano** (7,5 %), 14 **spíše ne** (20,9 %) a odpověď **ne** zvolilo 38 respondentů (56,7 %).

Otázka 10: Zaznamenal/a jste nějaké změny v poskytovaných službách ještě před inspekcí, popř. jaké?

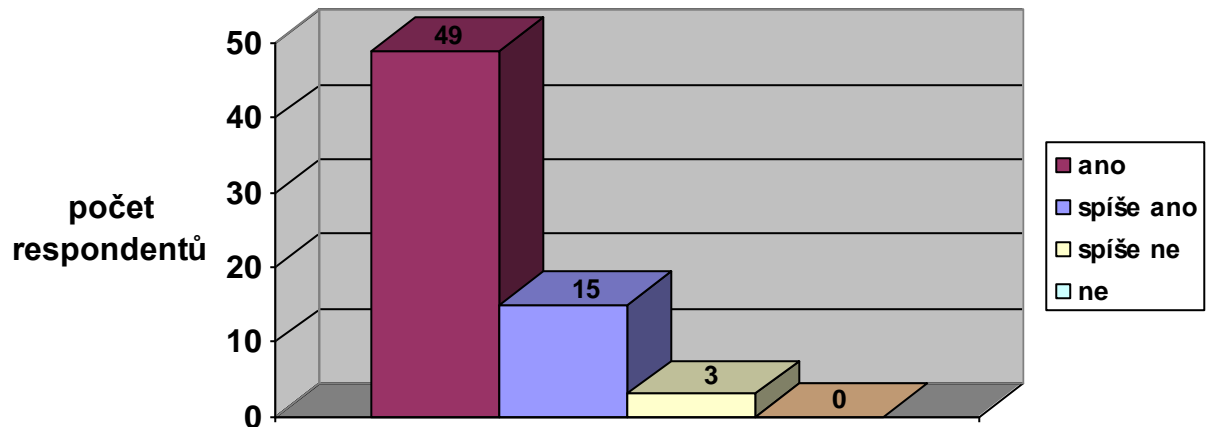
Z výzkumu vyplývá, že 17 respondentů (25,4 %) zaznamenal nějaké změny již před inspekcí a 50 respondentů (74,6 %) si žádných změn nevšimlo. Téměř všichni respondenti, kteří určité změny zaznamenali, uváděli především zvýšenou nervozitu personálu.

Otázka 11: Zaznamenal/a jste po proběhnuté inspekci nějaké změny v poskytovaných službách či v jednání a chování personálu, popř. jaké?

Z celkového počtu 67 respondentů, 14 respondentů (20,9 %) zaznamenal změny především v chování personálu, přičemž 53 respondentů (73,1 %) si žádných změn nevšimlo. Respondenti, kteří změny zaznamenali, uváděli, že poskytované služby se nijak nezměnily, ale personál opět působil klidně a vyrovnaně.

Otázka 12: Jste s poskytovanými službami spokojený/á?

**Graf 4: Spokojenost uživatelů s poskytovanými službami (v procentech)**



Zdroj: vlastní výzkum

Na dotaz, zda jsou uživatelé s poskytovanými službami spokojeni, 49 dotazovaných odpovědělo **ano** (73,1 %), 15 **spíše ano** (22,4 %), 3 **spíše ne** (4,5 %) a odpověď **ne** (0 %) nezvolil žádný z respondentů.

Otázka 13: Existuje něco, co byste rád/a na poskytovaných službách změnil/a, popř. co?

Z celkového počtu 67 respondentů by 59 respondentů (88,1 %) nic neměnilo a 8 respondentů (11,9 %) projevilo svůj požadavek na změnu v poskytovaných službách. Tyto změny se v 7 případech týkaly přítomnosti pečovatelky v nočních hodinách a v 1 případě se jednalo o požadavek na cvičení, které by, podle přání uživatele, mohlo probíhat častěji.

## 5 Diskuse

### 5.1 Diskuse k výsledkům polořízeného rozhovoru

Sociální služby v České republice prošly specifickým vývojem, který byl poznamenán obdobím totality. Po roce 1989 došlo k nárůstu počtu zařízení poskytujících sociální služby. V souvislosti s rozvojem služeb nastala potřeba měřit a vyhodnocovat jejich kvalitu. Měření v této oblasti je obecně problematické, protože měřené parametry mají často kvalitativní charakter. Průlomem v sociální oblasti bylo přijetí zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, resp. vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tyto předpisy definovaly a vymezipily Standardy kvality sociálních služeb (dále také jako SQSS), včetně kritérií, podle kterých může být kvalita sociálních služeb měřena a vyhodnocována. Uvedená kritéria SQSS slouží zároveň jako nástroj kontroly při provádění inspekci sociálních služeb **(16)**.

Do popředí pozornosti profesionálních pracovníků se SQSS dostávají od konce 90. let a počátku roku 2000. Organizacím, které patří k poskytovatelům sociální péče, byly postupně poskytovány dokumenty vysvětlující jejich význam a důležitost v oblasti sociálních služeb. Každodenní péče o klienty v sociálních zařízeních vyžaduje profesionální přístup sociálních a zdravotních pracovníků, kteří jsou s nimi v každodenním kontaktu. Standardy kvality pak pomáhají ke zlepšení úrovně služeb a péče v daném zařízení. A to vše se v nemalé míře projevuje také ve spokojenosti klientů. Skutečností však zůstává, že nejdůležitějším v celém složitém systému zůstává člověk, ať jako klient nebo jako odborný pracovník **(63)**.

Inspekce je jedním z nástrojů sociální politiky MPSV v oblasti sociálních služeb, jejímž cílem je podpora sociálního začleňování osob ohrožených sociálním vyloučením. Inspekci je třeba vnímat jako vysoce odbornou činnost, jejíž podstatou je kontrola v širším významu - to znamená také podpora dobré praxe, motivace



poskytovatelů k žádoucím změnám, předávání znalostí a vědomostí, uvádění praxe poskytovatelů do kontextu politiky sociálního začleňování. Zvláštní důraz je kladen na odborné předpoklady těch, kteří budou inspekční činnost vykonávat - inspektorů kvality sociálních služeb - zaměstnanců krajů a inspektorů kvality sociálních služeb - specializovaných odborníků (34).

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jaký vliv má inspekce na kvalitu poskytování sociální služby v domech chráněného bydlení, přičemž dílčím cílem bylo zjistit, jaký dopad má Inspekce poskytování sociálních služeb na pracovní činnost personálu. Dílčím cílem č. 2 pak bylo postihnout názory pracovníků na Inspekci poskytování sociálních služeb.

**První okruh otázek** byl zaměřen na přípravu pracovníků na ohlášenou inspekci. Na otázku, jak dlouho a jakým způsobem se na inspekci pracovníci připravovali, většina respondentů zmínila prostudování vnitřní dokumentace a především SQSS. Délka přípravy se pak pohybovala v časovém rozmezí jeden den až jeden měsíc. Navazující otázky, které zkoumaly postoje vedoucích pracovníků k přípravě personálu na očekávanou inspekci, přinesly jednoznačný závěr. Téměř všichni dotázaní uvedli, že příprava ze strany vedení spočívala v uspořádání porady, kde zaměstnanci obdrželi k prostudování Standardy kvality sociálních služeb. Na otázky, zda byli zaměstnanci ze strany vedení motivováni k lepšímu výkonu během inspekce a zda obdrželi nějaké pokyny, jak se během inspekce chovat, odpověděli všichni respondenti záporně.

Následující otázka zjišťovala, do jaké míry jsou pracovníci inspekci stresováni. Téměř 3/4 dotazovaných považují inspekce za vysoce stresující. Z provedeného výzkumu je zřejmé, že největší obavy pracovníků vyvolával rozhovor s inspekčním týmem. V dalších odpovědích dotazovaných se objevovaly obavy z osobního selhání, z nesplnění očekávání zaměstnavatele a v neposlední řadě z výsledků inspekce. Tento negativní dopad inspekci na pracovníky v sociálních službách jsem předem očekávala. Myslím, že jakákoli kontrola je pro zaměstnance

velkým stresorem, a to nejen v sociálních službách. Toto zjištění se tedy shodovalo s mým názorem.

Poslední otázka tohoto okruhu mapovala, jakým způsobem a odkud personál čerpá informace o změnách v sociálních službách a v sociální politice. Jako zdroj nových informací v oblasti sociální sféry byl nejčastěji uváděn zaměstnavatel v zastoupení sociální pracovnice, dále pak internetový portál MPSV, časopis Sociální služby, televize a příslušné zákony.

Cílem **druhého okruhu otázek** bylo postihnout samotný průběh inspekce. Následující otázka zjišťovala, jakým dojmem inspektoři působili. Respondenti většinou označily inspektory za příjemné, zkušené a nezaujaté. Všichni respondenti se v podstatě shodli na velmi kladném hodnocení inspektorů. U této otázky jsem předpokládala spíše negativní hodnocení, a proto bylo toto zjištění pro mě překvapivé. Odpovědi na následující otázku, která se týkala atmosféry v domě během probíhající inspekce, už tak pozitivní nebyly. Většina respondentů zmínila velikou nervozitu a obavy u personálu a 1/3 dotazovaných zaznamenala jistou nervozitu také u klientů. Zde se však ve všech případech jednalo o uživatele, kteří byli náhodně vybráni pro účely rozhovoru s inspektory.

Navazující otázky se zabývaly zjištěním, zda měla probíhající inspekce vliv na uživatele a běžný provoz domu. Všichni respondenti se v podstatě shodli v tom, že probíhající inspekce neměla na obyvatele a provoz domu téměř žádný vliv. O průběh inspekce se zajímali převážně jen ti uživatelé, kteří absolvovali pohovor s inspekčním týmem. O inspekci byli předem informováni uživatelé v zařízeních A a C.

Na dotaz, zda se respondenti chovali během inspekce přirozeně, 2/3 odpověděly záporně. Jako důvod svého nepřirozeného chování uvedla obrovskou nervozitu a obavy z výsledků kontroly. Toto zjištění jsem předpokládala.

**Další tématický okruh** se týkal situace po inspekci. Dále pak usiloval o zmapování názorů pracovníků chráněného bydlení na inspekci jako takovou. V tomto okruhu otázek byli respondenti dotazováni, zda po skončení inspekce proběhla

jakákoliv zpětná vazba ze strany zaměstnavatele. Všichni zaměstnanci zařízení A uvedli, že zpětnou vazbou bylo pouze seznámení s Inspekční zprávou. Kromě seznámení s výsledky, zmínili dotazovaní ze zařízení B také doporučení ohledně individuálního plánování a ze zařízení C pochvalu ze strany vedení za dobrý průběh inspekce.

Inspekce souvisí v neposlední řadě také s emocemi. Jako pozitivní vnímám to, že někteří inspektoři jsou i současně poskytovateli a sami se dostávají do situací, kdy je kontrolována jejich služba, což znamená, že se mohou do pocitů poskytovatelů lépe vžít. Otázka zkoumající pocity a emoce respondentů po skončení inspekce přinesla zajímavé a vesměs podobné odpovědi, kdy nejčastěji užívanými pojmy byly úleva, únava a radost.

Další otázky se věnovaly přímému vlivu inspekci na pracovní činnost dotazovaných. Téměř všichni respondenti se shodli v tom, že je tato kontrola k lepšímu výkonu v zaměstnání nemotivovala. Jeden respondent uvedl: „*Ne. V práci se stále snažím o lepší výkon, nehledě na nějaké inspekce.*“ a jiný: „*Motivují mě jiné věci než inspekce, například spokojený klient.*“ Na dotaz, zda se od inspektorů pracovníci dozvěděli něco nového, respondenti ve všech zařízeních odpověděli kladně.

Všichni dotazovaní v zařízení A uvedli určité zlepšení v tvorbě individuálního plánování. Na základě mého výzkumu jsem dospěla k názoru, že proces individuálního plánování činí v souvislosti se standardy poskytovatelům největší problém. Standard č. 5 vyžaduje, aby každý uživatel sociální služby společně s klíčovým pracovníkem plánoval průběh sociální služby (39). To znamená, že by měl mít každý uživatel stanoveny své osobní cíle. A zde vyvstává otázka, jak toto zajistit u uživatelů, kteří se odmítají na individuálním plánování podílet, nebo tento proces nejsou schopni pochopit. V rámci všech zkoumaných zařízení se většina respondentů o tomto problému zmínila. Zájem cokoli plánovat nemají především senioři, kteří chtějí mít většinou od podobných záležitostí klid. V tomto případě by se pracovníci měli obrátit na rodinu uživatele a požádat je o spolupráci. Tento problém může nastat

i u uživatelů s těžším mentálním postižením, kteří nejsou při stanovování osobních cílů schopni spolupráce.

Bližší zapojení uživatelů do procesu zavádění SQSS, je dle mého názoru důležitým prvkem. Uživatelé by měli mít možnost ovlivňovat podobu sociální služby, která by měla být v maximální možné míře orientována na jejich individuální potřeby. Můj názor se shoduje s tvrzením, že předpokladem poskytování bezpečných sociálních služeb znemožňujících jakékoli špatné zacházení s jejich uživateli je zajištění a průběžné sledování jejich kvality, a to s aktivním zapojením uživatelů, kteří tak mají možnost způsob poskytování sociálních služeb ovlivňovat **(39)**.

Respondenti ze zařízení B zjistili, že: *„Jiný pohled na problém má inspektor a jiný poskytovatel - hlavně u některých standardů kvality. Standardy by měly být jasněji podané, aby nemohlo docházet k takovýmto rozporům, aby si to každý vyložil po svém. Měly by být více objektivní a ne založené na momentálním rozpoložení a náladě inspektora.“* Je obecně známo, že kvalita v sociálních službách je těžko definovatelná a měřitelná. Je třeba brát v potaz subjektivní a objektivní aspekty, které spolu nemusí být nutně v souladu. Je pravda, že některé standardy mohou být definovány a měřeny snáz než jiné. Standardy, které více závisí na subjektivních názorech a hodnocení, jsou problematické, avšak často patří k těm, které nejvíce souvisí s názory uživatelů a příbuzných na kvalitu služeb **(15)**.

Právě kvůli kvalitativnímu zpracování standardů je stále ještě mnoho prostoru pro hledání optimálních variant poskytování služeb poskytovateli. I když standardy kvality dávají jasný rámec kvalitě sociálních služeb, cest k jejich naplňování je mnoho **(41)**.

Na tento problém poukazuje také Matoušek. Uvádí, že některá kritéria mají charakter objektivně zjistitelných dat a jiná měřítka jsou subjektivnější, hodnocení jejich naplnění je závislé na postoji hodnotícího. Právě proto je nutné, aby se k naplňování těchto kritérií mohli vyjadřovat nezávislí odborníci a také klienti, případně jejich příbuzní. Kdyby bylo hodnocení pouze záležitostí pracovníků

organizace poskytující služby, lze předpokládat, že by naplňování kritérií mohlo být posuzováno pouze s ohledem na obhájení stávajících praktik jako nejlepšího možného stavu (29). V zařízení C si pak pracovníci ujasnili zpracovávání některých standardů.

Z provedeného kvalitativního výzkumu tedy vyplynulo, že za složitější z hlediska zavádění, avšak velmi přínosný v praxi, pracovníci chráněného bydlení považují standard č. 5 Individuální plánování. Obtíže činilo také formulování a definování standardů, zvláště u standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb. Další problémy, se kterými se zařízení potýkají, jsou motivace, časová náročnost a administrativní zátěž zaměstnanců.

Další otázky se týkaly názorů respondentů na Inspekce poskytování sociálních služeb a jejich přínos pro personál a klienty. Jako přínosné pro pracovníky spatřovali inspekce pouze 3 dotazovaní. Přínos viděli pouze v tom, že si „konečně“ našli čas na prostudování standardů a 1 respondent pak viděl přínos ve zlepšení tvorby individuálního plánování. Toto zjištění bylo překvapivé ve srovnání s odpověďmi na předcházející otázku, kdy většina dotazovaných zmiňovala v souvislosti s inspekcí zlepšení v tvorbě individuálního plánování a SQSS. V odpovědích na tyto dvě otázky si dotazovaní, dá se říci, odporovali. Na otázku, zda respondenti vnímají inspekce spíše jako nástroj kontroly či jako nástroj zlepšení kvality, odpovědělo 9 dotazovaných negativně, 3 pozitivně a 3 respondenti v inspekcích spatřují klady i zápory. Inspekci jako přínosnou pro uživatele sociálních služeb neshledávají 2/3 respondentů.

Jak píše Říčan, Inspekce poskytování sociálních služeb jsou obávané těmi, kteří je mají před sebou, zatracované těmi, kteří jimi neprošli, a obhajované těmi, kteří je vykonávají a supervidují (50). Čámský uvádí, že poskytovatelé zužují inspekce kvality pouze na kontrolní prvek a chápou je jako své ohrožení. Přesto je potřeba vidět inspekci také jako možnost dalšího zlepšení a zkvalitnění služby (7). Dle mého názoru zaměstnanci vnímají inspekci jako něco, co je jim sice velmi

nepříjemné, ale musí to být.

Následující otázka zjišťovala, do jaké míry se pracovníci domnívají, že bude mít inspekce vliv na jejich budoucí práci. Odpovědi se v této oblasti překvapivě velmi shodovaly. Většina respondentů uvedla obavy z narůstající práce a ještě obsáhlejší dokumentace, díky které budou mít ještě méně času na klienty.

Na důraz kladený na dokumentaci za všech okolností poukazuje také Říčan. Došlo ke značné byrokratizaci, které jsme se nedokázali ubránit. Nejde o to, že by to bylo pouze špatně. Zápisy z porad o uživatelích, dokumentace mimořádných událostí apod. mají jistě svůj smysl. V součtu však tyto jednotlivosti vytvářejí nános, pod kterým se poskytovatelé jen zvolna učí dýchat a pracovat. Operační manuály jsou třikrát tlustší a dokonalejší než před rokem. Jsou ale také méně čtivé a poměrně komplikované. Bylo by dobré zeptat se uživatelů, zda a co se pro ně změnilo. Říká se: „Připravit službu tak, aby prošla standardy, není až takový problém. Problém je, aby zároveň ještě fungovala jako služba.“ (50). Čermáková poukazuje na úsilí vedoucích pracovníků zařízení o zavádění Standardů kvality sociálních služeb, které ovšem pracovníkům přímé péče přineslo, kromě rozšíření pracovní náplně, i řadu písemných dokumentů, tzv. metodik, jimiž se mají při výkonu své činnosti řídit (9).

Ve všech zařízeních byla zmíněna administrativní zátěž pracovníků přímé péče. Jak uvádí Levová: „Standardy kvality jsou pracovníky v sociálních službách vnímány jako obrovské zatížení administrativou, která je vykonávána na úkor samotné přímé práce s uživateli služby“ (26). Proces inspekce je celkově náročný jak pro poskytovatele, tak pro samotný inspekční tým. Poskytovatelé jsou většinou rozmrzelí z toho, že pro samé papírování nemají čas na klienty, mají vytvořenou spoustu pravidel a sami se v nich někdy těžko vyznají. Tuto povinnost mít pravidla zpracovaná v písemné podobě poskytovatelům ukládá rovněž zákon o sociálních službách.

V souvislosti se zaváděním SQSS přibyla zaměstnancům práce. Jedním z řešení této situace je, dle Halouska, zvýšení efektivity práce pomocí informačního

systemu a zároveň ušetření času, který zaměstnanci věnují administrativní práci. Časová úspora při zavedení informačního systému činí několik desítek hodin měsíčně. Tento čas je následně možné využít v péči o klienty s přímým dopadem do kvality poskytované sociální služby. Komplexní informační systém může být také provedení přínosem v oblasti statistických informací o provozu a ekonomice zařízení, zprostředkuje informace o klientech i zaměstnancích **(14)**.

Stále se mluví o tom, že je nutné zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb, ale nikdo se zřejmě nezabývá tím, že většina poskytovatelů sociálních služeb nemá dostatek finančních prostředků na přijetí nových zaměstnanců a pokrytí zvýšených výdajů na poskytované služby.

Cílem poslední otázky položeného rozhovoru bylo zjistit, jaké je povědomí pracovníků o jiných alternativách měření kvality, které se používají v České republice a v zemích Evropské unie. Tento výzkum prokázal v rámci pracovníků všech oslovených zařízení chráněného bydlení deficit informací. Na základě rozhovorů, které jsem s respondenty vedla, jsem zjistila, že dotazovaní mají o jiných možnostech měření kvality velmi nízké povědomí.

Když se řekne inspekce, zaraduje se málokterý poskytovatel. Dá se říci, že je narušeno jeho bezpečí. Na půdu poskytovatele a uživatelů služby vstupují cizí osoby - inspekční tým. Čeká se kontrola, která je několikadenní a poměrně intenzivní. Kontrola není většinou příjemnou záležitostí. Poskytovatel musí svou práci obhajovat, vysvětlovat, předkládat důkazy a do toho všeho jsou zataženi i uživatelé, popř. jejich rodinní příslušníci **(19)**.

Přes počáteční nedostatky procesu zavádění SQSS, kdy se poskytovatelé potýkali například s nedostatkem informací a zkušeností, mají zřejmě organizace standardy po formální stránce zpracovány. Hlavním úkolem je především jejich praktické uplatňování a naplňování v každodenní práci s klienty. Standardy kvality jsou prostředkem, který umožňuje zařízením zásadním způsobem zvýšit hodnotu

sociálních služeb poskytovaných klientům a současně vytváří podmínky pro trvalé zlepšování. Standardy, které popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou přínosem jak pro poskytovatele, tak pro uživatele služeb (19). Jak uvádí Vráblíková, důvody, že pracovníci nepřijali standardy za „svoje“, mohou být: neúčast na tvorbě standardů, neporozumění daným formulacím nebo nízké přesvědčení o důležitosti standardů (56).

Sociální služby jsou vůči veřejným prostředkům velmi efektivní. Předchází nezaměstnanosti a sociální izolaci, nemocnosti, kriminalitě, zvyšují vzdělanost a nezávislost lidí, umožňují někdy první nebo poslední místo důstojného života člověka. Posilují sociální soudržnost společnosti. Šetří veřejné zdroje a práci řady resortů. Je ale nezodpovězenou otázkou, jak dodržovat standard kvality a přitom mít čas sloužit klientům, vzdělávat zaměstnance a každý rok čekat, jak dopadnou dotace (50).

Nezbývá, než si přát, aby poskytovatelé sociálních služeb co nejlépe plnili svůj závažný společenský i občanský úkol péče o sociálně potřebné a nenechali se od tohoto poslání odradit takovými překážkami, jakými může být i administrativa spojená s plněním SQSS.

Otázka nestojí zda standardy kvality a s nimi spojené inspekce jsou dobré nebo špatné. Uvědomuji si klady a nezbytnost tohoto nikdy nekončícího procesu, jakým zavádění SQSS a následné inspekce jsou. Na základě své zkušenosti se domnívám, že standardy kvality sociálních služeb mohou být dobrým nástrojem k sebehodnocení. Zároveň mohou být velmi dobrým pomocníkem pro zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb

Můj vztah ke standardům kvality je takový, že oceňuji jejich důraz na procesní kvalitu, provázanost stanovení cílů, zpětné vazby příjemců služeb a hodnocení kvality. Ovšem jsem také velký odpůrce časově náročných byrokratických postupů, které nás v dnešní době pronásledují na každém kroku. Větší důraz může být pak kladen na administrativu než na samotnou práci s uživatelem. Myslím, že takové



množství norem a popsaných papírů uživateli nepomůže. Vše by se mělo více týkat záležitostí týkajících se práce s klientem, například jak organizace řeší ochranu jeho práv, možnost podávání stížností atd.

V průběhu rozhovorů se objevila celá řada otázek a kritických připomínek nabízených k diskusi, které se týkají především:

- zavádění standardu č. 5 Individuální plánování – nedostatečné znalosti pracovníků, komunikace s klientem při identifikaci osobních cílů, motivace uživatelů ke spolupráci při plánování,
- zavádění standardu č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – obtížné definování, formulování a legislativní podložení,
- výkladu SQSS zaměstnancům – motivovat je ke spolupráci a přesvědčit o smysluplnosti standardů,
- časové náročnosti,
- administrativní zátěže pracovníků přímé péče.

Při provádění výzkumu se vyskytla neochota některých respondentů odpovídat na vybrané otázky. I když byla zdůrazněna anonymita výzkumu, nebylo dosaženo na některé otázky uspokojivých odpovědí pro vyhodnocení výzkumu. Respondenti na všechny otázky nakonec odpověděli, ale jejich odpovědi bylo často strohé a neúplné nebo se k danému tématu nechtěli více vyjadřovat. Respondenti se pravděpodobně mohli obávat nějakého postihu. Jak uvádí Disman, respondent se často musí rozhodnout, jak odpoví a zda vůbec bude odpovídat pravdivě. Někdy může být pro respondenta daná alternativa odpovědi spojena s představou sankce (11). Uskutečněné rozhovory však posloužily jako cenný zdroj informací a přinesly zajímavé poznatky a náměty. Jsem si vědoma, že vzorek patnácti respondentů není reprezentativní a nečiním si nárok závěry z rozhovorů zobecňovat.

Z výše uvedeného byla stanovena hypotéza: **Kvalita poskytování sociálních služeb v domech chráněného bydlení není inspekcí přímo ovlivněna.**

## 5.2 Diskuse k výsledkům dotazníku

Jedním ze základních způsobů jak zjistit, zda klienti v zařízeních sociálních služeb žijí v dobrých podmínkách, je hodnocení kvality sociálních služeb. Toto hodnocení umožňuje zjistit, jaké jsou rezervy v poskytovaných službách, a tím dává možnost a příležitost přispívat k tomu, aby tyto služby byly stále lepší, kvalitnější a hlavně, aby s nimi byli spokojeni ti, kterým jsou poskytovány. Sociální služby jsou mechanismem, který může rozšířit zdroje sociálního prostředí každého jednotlivce, nasycovat jeho potřeby a usměřňovat společnost k nejzávažnějším morálním hodnotám (53).

Zákon o sociálních službách stanovil mnoho administrativních povinností, které poskytovatele zatěžují. Poskytovatel musí být registrován a k registraci musí splnit řadu povinností. Má povinnosti v oblasti vzdělávání pracovníků, musí se podrobit kontrole orgánu inspekce kvality, musí naplnit standardy kvality a vše musí mít dokonale zdokumentováno a popsáno (59).

Ovšem nejde jen o papíry, jak uvádí Bicková. Dalším aspektem, na který se inspekce zaměřuje, jsou vztahy a atmosféra. Spokojenost uživatelů je důležitá, ale měla by se vnímat pouze jako jeden z několika ukazatelů kvalitní služby. Spokojenost je čistě subjektivní věc, někdo je spokojený s málem a někdo naopak nebude spokojený nikdy. Je potřeba nastavit určitý kvalitní standard sociálních služeb pro blaho celé populace uživatelů. A k tomu právě inspekce poskytování sociálních služeb slouží (4).

Jedním z dílčích cílů této diplomové práce bylo zjistit, jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení. Hlavním kritériem pro výběr respondentů byla jejich ochota a souhlas s účastí na výzkumu. Z provedeného výzkumu lze sestavit obecně obraz toho, jak moc se Inspekce poskytování sociálních služeb dotýká života uživatelů v domě chráněného bydlení a jaké je jejich povědomí o těchto kontrolách. Samozřejmě je to obraz

omezený rozsahem výzkumu a jistě nemůže postihnout názory všech uživatelů poskytovaných služeb. První 2 otázky zjišťovaly identifikační znaky u respondentů.

Dalšími otázkami tento výzkum prokázal v rámci uživatelů sociální služby chráněné bydlení deficit informací. Na základě rozhovorů, které jsem vedla s respondenty při vyplňování dotazníků, jsem zjistila, že uživatelé této sociální služby mají velice nízké povědomí o standardech kvality, které by měly být každodenní pracovní pomůckou pracovníků v sociálních službách a každý uživatel by s nimi měl být podrobně seznámen. Z tabulky 2 vyplývá, že 86,6 % respondentů nezná pojem Standardy kvality sociálních služeb. Na druhou stranu chápu pracovníky, pro které musí být velice obtížné dodržovat příslušný zákon a při tom se potýkat s častou neochotou klientů spolupracovat. Dalším překážkou může být nízký intelekt uživatelů či stařecká demence. Takový uživatel nemusí být schopen spolupracovat. Tabulka 3 znázorňuje, že pojem Inspekce poskytování sociálních služeb nezná 67,2 % respondentů. Jako další postřeh bych zde uvedla, že v obou případech dotazování byli informovanější respondenti z řad seniorů.

Další otázka směřovala ke zjištění skutečnosti, zda uživatelé průběh inspekce v jejich zařízení zaznamenali. Z výzkumu vyplývá, že 71,6 % respondentů inspekci vůbec nezaznamenalo. Z 19 respondentů, kteří inspekci zaznamenali, o ní 14 vědělo jen díky rozhovorům s inspektory, pro které byli náhodně vybráni. Zbývajících 5 dotazovaných se o probíhající inspekci dovědělo od přátel.

Dle odpovědí uživatelů bylo pracovníky o inspekci předem informováno pouze 17,9 % uživatelů (viz graf 2). Zde jsem narazila na určitý rozpor mezi odpověďmi uživatelů a odpověďmi pracovníků. Pracovníci ze zařízení A a C odpověděli, že všichni uživatelé byli předem o inspekci informováni, ale z odpovědí uživatelů je patrné, že informováni byli pouze uživatelé, kteří se měli zúčastnit rozhovoru s inspektory. Zde vyvstává otázka, zda mají být uživatelé o inspekci předem informováni či nikoli. Při rozhovoru s vedoucím pracovníkem zařízení B mi bylo sděleno, že je dokonce zakázané předem uživatele informovat a „varovat“ je

před očekávanou inspekcí. Toto tvrzení se mi bohužel ani s pomocí mnoha zdrojů nepodařilo potvrdit či vyvrátit.

Předmětem dalších otázek bylo zjištění, jak se uživatelé při rozhovoru s inspektory cítili. Z počtu 12 respondentů, kteří absolvovali rozhovor s inspekcí, 11 dotazovaným bylo poskytnutí rozhovoru příjemné a pouze 1 respondentovi tento rozhovor příjemný nebyl.

Z důvodu malého povědomí o Inspekcích poskytování sociálních služeb jsem respondenty o tomto pojmu stručně poučila, a tudíž bylo možné položit následující otázky. Na dotaz, zda jsou inspekce pro kvalitu poskytovaných služeb přínosné, 77,6 % dotazovaných odpovědělo ne či spíše ne (viz graf 3).

Následující otázky se zabývaly zjištěním, zda během probíhající inspekce zaznamenali dotazovaní nějaké změny v poskytovaných službách nebo v chování a jednání personálu. Z výzkumu vyplynulo, že téměř 3/4 respondentů si žádných změn nevšimlo a zbývající 1/4 respondentů nějaké změny v chování personálu zaznamenala. Ve většině případů si uživatelé u zaměstnanců všimli určité nervozity.

Jedním z dílčích cílů této práce bylo zjistit, jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb na život uživatelů v domě chráněného bydlení. Na základě výsledků se domnívám, že Inspekce poskytování sociálních služeb na ně nemá velký přímý vliv. Po dobu probíhající inspekce jsou služby poskytovány v běžném rozsahu a opomenou-li určitou nervozitu personálu, mohu konstatovat, že většina uživatelů si žádné změny po dobu inspekce nevšimla.

Na základě zjištěných dat při kvalitativním výzkumu vztahujícímu se k dílčímu cíli č. 3 byla stanovena tato hypotéza: **Inspekce poskytování sociálních služeb nemá výrazný vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení.** Tímto zde nechci opomíjet nepřímý vliv inspekcí kvality na život uživatelů především prostřednictvím poskytovaných služeb, které mohou inspekce podstatně zlepšit a zkvalitnit.

Poslední dvě otázky se snažily postihnout míru spokojenosti uživatelů

chráněného bydlení s poskytovanými službami. Z grafu 4 vyplývá, že 95,5 % dotazovaných je s poskytovanými službami spokojeno či spíše spokojeno. Na otázku, zda existuje něco, co by dotazovaní na poskytovaných službách rádi změnili, uvedlo 7 respondentů ze zařízení A přítomnost pečovatelky i v nočních hodinách. Jedno přání se pak týkalo častějšího cvičení. U naprosté většiny dotazovaných byla patrná upřímná spokojenost s poskytovanými službami a především s pracovníky, které většina respondentů nepřestávala chválit. Z výzkumu je zřejmé, že spokojenost s poskytovanými službami je vysoká.

## 6 Závěr

V mnoha oborech lidské činnosti jsou nastaveny kontrolní mechanismy a také v sociálních službách je inspekce nezbytná. Motivace pomáhat potřebným je sice hnacím motorem pro realizaci sociálních služeb, ale bez pravidel a řízení by se odborná služba mohla stát pouhou sousedskou výpomocí, a nikoliv profesionální službou. A právě Inspekce poskytování sociálních služeb jako kontrolní mechanismus je pojistkou, aby se tak nestalo.

Věřím, že Standardy kvality sociálních služeb nejsou jen o administrativě, ale o komunikaci mezi pracovníky a klienty a především pak o zpětné vazbě, kterou mohou poskytovatelům sociálních služeb poskytovat. V tomto spatřuji hlavní přínos a princip standardů kvality.

Hlavním cílem této práce bylo, zjistit, jaký vliv má inspekce na kvalitu poskytování sociální služby v domech chráněného bydlení. V návaznosti na hlavní cíl byl proveden kvalitativní výzkum pomocí techniky polořízeného rozhovoru, který byl proveden s 15 pracovníky chráněného bydlení ve Veselí nad Lužnicí, v Ústí nad Orlicí a v Brně. Výzkum se zabýval přípravou personálu na ohlášenou inspekci, dopadem inspekce na jejich pracovní činnost a v neposlední řadě byl zaměřen na názory pracovníků ohledně Inspekcí poskytování sociálních služeb.

Z výše uvedeného byla stanovena následující hypotéza: Kvalita poskytování sociálních služeb v domech chráněného bydlení není inspekcí přímo ovlivněna. Z výzkumu dále vyplynulo, že většina pracovníků považuje inspekce za vysoce stresující. V souvislosti s jejich prací se obávají především narůstajícího objemu práce kvůli zvyšujícím se požadavkům na důkladnou dokumentaci. Většina dotázaných pak považuje inspekce spíše za nástroj kontroly než za nástroj zlepšení kvality. Ohledně povědomí pracovníků v sociálních službách o jiných alternativách měření kvality bylo zjištěno, že informovanost personálu v tomto ohledu je téměř nulová.

Jedním z dílčích cílů kvalitativního výzkumu bylo zjistit, jaký vliv má Inspekce poskytování sociálních služeb vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení. Jako nejvhodnější metoda šetření bylo vybráno dotazování, kdy technikou sběru dat byl dotazník. Toto šetření bylo provedeno s pomocí 67 uživatelů chráněného bydlení z výše uvedených zařízení.

Na základě zjištěných dat při dotazníkovém šetření s uživateli chráněného bydlení bylo zjištěno, že Inspekce poskytování sociálních služeb nemá výrazný vliv na život uživatelů v domě chráněného bydlení. Dále byl prokázán v rámci uživatelů této sociální služby deficit informací o Standardech kvality sociálních služeb. Z výzkumu dále vyplynulo, že spokojenost s poskytovanými službami je vysoká. Domnívám se, že všechny cíle práce byly splněny a hypotézy stanoveny.

Diplomová práce bude využita jako zpětná vazba pro všechna modelová zařízení této diplomové práce. Dále se tato práce může stát inspirací a zdrojem informací pro ostatní poskytovatele sociálních služeb, kteří mají zájem na zkvalitnění jejich služeb a chtějí zajistit svým uživatelům spokojenost ve všech důležitých oblastech jejich života. Zpětnou vazbu by tato práce mohla poskytnout rovněž samotným inspektorům sociálních služeb, kteří se díky ní mohou lépe vžít jak do pocitů zaměstnanců v sociálních službách, tak do pocitů uživatelů těchto služeb. Diplomová práce může být dále využita jako studijní materiál.

Tato práce je samozřejmě přínosem také pro mě samotnou, jelikož bych se v této oblasti do budoucna ráda profilovala a každý podnět k pozitivní změně je bezesporu přínosem.

## 7. Seznam použitých zdrojů:

1. APSQ. Individuální plánování. *Sociální služby*, 2009, roč. 11, č. 6, 39 s. ISSN 1803-7348.
2. BAŠTECKÁ, B. a kol., Hodnocení kvality v sociálních službách. In: *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008. 187 s.
3. BEDNÁŘOVÁ, D. a kol., *Vybrané aspekty života seniorů*. 1. vyd. České Budějovice: ZF JU, 2003. 76 s. ISBN 80-7040-641-0.
4. BICKOVÁ L., Střípky z praxe inspektora. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8-9, 47 s. ISSN 1803-7348.
5. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle CNS ISO 690 a CNS ISO 690-2 (01 0197): část 1 – Citace: metodika a obecná pravidla* [online]. Verze 3.3. Poslední aktualizace 11.11.2004 [cit. 2011-03-15]. Dostupné z: <<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>.
6. BOLDIŠ, P. *Bibliografické citace dokumentu podle CSN ISO 690 a CSN ISO 690-2 (01 0197): část 2 – Citace: metodika a obecná pravidla* [online]. Verze 3.0. Poslední aktualizace 11.11.2004 [cit. 2011-03-15] Dostupné z: <<http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>.
7. ČÁMSKÝ, P. a kol., *Projekt: Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: Centrum sociálních služeb Praha, 2008. 152 s.
8. ČEPELÁK, J. Sebehodnocení v systému CAF. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8-9, 47 s. ISSN 1803-7348.
9. ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M., Pojetí sociálních služeb. In: *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV, 2008. 187 s.
10. Česká společnost pro jakost. *Model CAF*. [online]. Poslední aktualizace 2011



- [cit. 2011-03-20]. Dostupné z: <<http://www.csq.cz/cs/model-caf-a.html>>.
11. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
  12. DUŠEK, K., TERBR, Z., Využití metody benchmarkingu pro trvalé zlepšování kvality v sociálních službách. *Fórum sociální politiky*, 2010. č. 5, 32 s. ISSN 1802-5854.
  13. FORAL, J. Přezkum opatření uložených k nápravě podle zák. o státní kontrole ve správním soudnictví. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 10, 39 s. ISSN 1803-7348.
  14. HALOUSEK, J. Zvýšení efektivity provozu v zařízení při využívání informačního systému. *Sociální služby*, 2009, roč. XI, č. 3, s. 12 - 13. ISSN 1803-7348.
  15. HORECKÝ, J. Značka kvality v sociálních službách. *Práce a sociální politika*, 2010, roč. 7, č. 2, 8 s. ISSN 0049-0962.
  16. HORECKÝ, J., VÍTOVÁ, M. Do České republiky přichází E-Qalin. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 11, 39 s. ISSN 1803-7348.
  17. HORECKÝ, J., VÍTOVÁ, M. Značka kvality v sociálních službách. *Sociální služby*, 2010, roč. 12, č. 8-9, 47 s. ISSN 1803-7348.
  18. HUBÁLKOVÁ, E. *Evropská úmluva o lidských právech a Česká republika*. 1. vyd. Praha: Linde, 2003. 743 s. ISBN 80-7201-417-X.
  19. JOHNOVÁ, M. *Standardy kvality sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: MPSV, 2002. 24 s. ISBN 80-86552-23-3.
  20. KAŠPÁREK, Z. Přichází kolaps?. *Sociální služby*, 2009, roč. 11, č. 6, 39 s. ISSN 1803-7348.
  21. KOZLOVÁ, L. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: TRITON, 2005. 79 s. ISBN 80-7254-662-7.
  22. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek na péči 2007*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2007. 350 s. ISBN 978-80-7263-405-7.

23. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Sociální služby a příspěvek - komentář, právní předpisy*. 2. vyd. Olomouc: ANAG, 2008. 374 s. ISBN 978-80-7263-462-0.
24. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Zařízení sociální péče pro seniory a zdravotně postižené občany*. 3. vyd. Olomouc: ANAG, 2005. 303 s. ISBN 80-7263-275-2.
25. KRUTILOVÁ, D. Zvyšování kvality služby. *Sociální služby*, 2009, roč. 11, č. 6, 39 s. ISSN 1803-7348.
26. LEVOVÁ, J. *Standardizace kvality sociálních služeb: přínosy a rizika procesu zavádění kvality*. Brno, 2007. 104 s. Diplomová práce na Fakultě pedagogické Masarykovy univerzity. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ema Štěpařová.
27. MAREK, M. *Cena kvality v sociálních službách za rok 2009*. [online]. Poslední aktualizace 2009 [cit. 2011-03-15] Dostupné z: <<http://www.socialni-pece.cz/cenakvality.php>>.
28. MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0.
29. MATOUŠEK, O. *Sociální služby*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007. 184 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
30. MICHALÍK, J. *Poradenství pro uživatele sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: NRZP ČR, 2007. 64 s. ISBN 80-903640-9-8.
31. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Etický kodex inspektorů sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 27.4.2009 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/6893/eticky\\_kodex.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/6893/eticky_kodex.pdf)>.
32. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Inspekce poskytování sociálních služeb - informace pro poskytovatele sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 16.10.2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce\\_poskytovatele\\_final.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce_poskytovatele_final.pdf)>.
33. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Bílá kniha v sociálních službách*.

- [online]. Poslední aktualizace 26.4.2005 [cit. 2011-03-8]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)>.
34. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 27.4.2009 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika\\_inspekci.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf)>.
35. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Národní akční plán sociálního začleňování 2008 - 2010*. [online]. Poslední aktualizace 26.7.2010 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/9119>>.
36. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Práva tělesně postižených*. [online]. Poslední aktualizace 27.4.2005 [cit. 2011-03-18]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/841>>.
37. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Profil inspektora sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 12.10.2010 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL\\_inspektora\\_2010b.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL_inspektora_2010b.pdf)>.
38. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Projekt Vzdělávání průvodců pro zavádění Standardů kvality sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 16.12.2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/5967>>.
39. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele*. [online]. Poslední aktualizace 10.12.2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss\\_final\\_web.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf)>.
40. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. [online]. Poslední aktualizace 10.12.2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbornik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf)>.
41. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Vybrané metody práce průvodců v zavádění standardů kvality sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace

- 10.12.2008 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <[http://www.mpsv.cz/files/clanky/5974/11\\_metodika\\_SQSS.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5974/11_metodika_SQSS.pdf)>.
42. Ministerstvo práce a sociálních věcí. *Základní informace o komunitním plánování sociálních služeb*. [online]. Poslední aktualizace 15.6.2005 [cit. 2011-03-10]. Dostupné z: <<http://www.mpsv.cz/cs/858>>.
43. MYDLÍKOVÁ, E. *Manažment v sociálnej práci*. 1. vyd. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2004. 111 s. ISBN 80-89185-04-5.
44. PAYNE, CH. et al. *Evaluation of quality of Care?* London: NISW, 1994.
45. PAYNE, J. a kol. *Kvalita života a zdraví*. Praha: Triton, 2005. 1. vydání. 627 s. ISBN 80-7254-657-0.
46. POISELOVÁ, K. *Chráněné bydlení pro seniory - nová šance na kvalitní stáří*. Bakalářská práce, vedoucí (FRANCOVÁ, Hana), České Budějovice.: ZSF JU, 2008.
47. *Projekt Přípravné inspekce kvality sociálních služeb 2004-5*, MPSV, 2005.
48. PROUZOVÁ, A. *Evropský soud pro lidská práva*. 1. vyd. Praha: Linde, 2004. 186 s. ISBN 80-7201-500-1.
49. PUNCH, K. F. *Developing effective research proposals*. 2nd ed. London: SAGE, 2006. 164 s. ISBN 1-4129-2126-0.
50. ŘÍČAN, P. Obávané, zatracované a obhajované inspekce. *Sociální revue* [online]. [cit. 20. 4. 2011]. Dostupné z: <<http://socialnirevue.cz/item/obavane-zatracovane-a-obhajovane-inspekce>>. ISSN 1801-6790.
51. SOKOL, R., TREFILOVÁ, V. *Sociální pracovník v rezidenčních zařízeních sociálních služeb*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2008. 444 s. ISBN 978-80-7357-316-4.
52. ŠIŠKOVÁ, N. *Dimenze ochrany lidských práv v EU*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2003. 228 s. ISBN 80-86395-52-9.
53. ŠRAMKA, M. Kvalita života, kvalita zdraví. *Zdravotnictvo a sociálna*

- práce*, 2008, roč. 3, č. 3-4, 96 s. ISSN 1336-9326.
54. TOMESŠ, I. *Sociální právo Evropské unie*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2003. 267 s. ISBN 80-7179-831-2.
55. TOMESŠ, I. *Sociální správa*. 1. vyd. Praha: Portál, 2002. 304 s. ISBN 80-7178-560-1.
56. VRÁBLÍKOVÁ, J. *Implementace vybraných Standardů kvality v zařízení domova pokojného stáří*. Brno, 2008. 91 s. Diplomová práce na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity. Vedoucí diplomové práce PhDr. Kateřina Kubalčíková, Ph.D.
57. *Vyhláška č. 505/2006 Sb., prováděcí vyhláška k zákonu č. 108/2006 Sb., v platné právní úpravě*.
58. WINTER, J. *Deklarace OSN o právech lidí s mentálním postižením*. [online]. Poslední aktualizace 13.1.2007 [cit. 2011-03-15] Dostupné z: <<http://www.helpnet.cz/dokumenty/deklarace-prav/291-3>>.
59. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platné právní úpravě*.
60. *Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, v platné právní úpravě*.
61. *Zákon č. 206/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, v platné právní úpravě*.
62. *Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, v platné právní úpravě*.
63. ZACHAROVÁ, E. Uplatňování standardů sociálních služeb při jednání se zájemcem o službu. *Zdravotnictvo a sociální práce*, 2008, roč. 3, č. 2, 56 s. ISSN 1336-9326.
64. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe - průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha: MPSV, 2003. 11 s. ISBN 80-86552-66-7.

## **8 Klíčová slova**

Chráněné bydlení

Inspekce poskytování sociálních služeb

Kvalita sociálních služeb

Sociální služby

Standardy kvality sociálních služeb

## 9 Přílohy

### Příloha č. 1 - Záznamový arch pro polořízený rozhovor

Název zařízení:

Cílová skupina:

Kapacita:

Poskytované sociální služby:

Datum a typ inspekce:

Pohlaví:  žena  muž

Věk:

Pracovní zařazení:

#### I. okruh otázek - Příprava na inspekci

Jak dlouho a jakým způsobem jste se na inspekci připravoval/a?

.....  
.....  
.....

Byl/a jste vedoucími pracovníky předem informován/a o průběhu inspekce, popř. obdržel/a jste nějaké pokyny, jak se máte během inspekce chovat?

.....  
.....

Jakým způsobem se na přípravě pracovníků před inspekcí podílel poskytovatel služby tj. vedení - např. schůze, testy, literatura, jiná podpora...?

.....  
.....

Motivovali Vás vedoucí pracovníci k lepšímu výkonu, popř. jakým způsobem?

.....

Stresovala Vás nadcházející inspekce a pokud ano, čeho jste se obával/a nejvíce?

.....  
.....

Jakým způsobem a odkud čerpáte informace o změnách v sociálních službách nebo sociální politice?

.....  
.....  
.....

## **II. okruh otázek - Průběh inspekce**

Byl/a jste přítomen/na u probíhající inspekce, popř. jakým způsobem jste se na ní podílel/a?

.....  
.....

Jakým dojmem na Vás inspektoři působili?

.....  
.....

Mohl/a byste popsat atmosféru v domě během probíhající inspekce (mezi uživateli, mezi personálem)?

.....  
.....

Měl průběh inspekce vliv na běžný provoz domu?

.....  
.....  
.....

Myslíte si, že uživatelé pocítili nějakou změnu?

.....  
.....  
.....



Zajímali se uživatelé o to, co se děje? Byli předem informováni o tom, že bude inspekce probíhat?

.....  
.....  
.....

Choval/a jste se během inspekce přirozeně? Jaký byl Váš celkový pocit?

.....  
.....  
.....

### **III. okruh otázek - Výsledek inspekce (situace po inspekci)**

Jaký byl podle Vašeho mínění výsledek inspekce bez ohledu na skutečné výsledky inspekční zprávy?

.....  
.....

Poskytli Vám vedoucí pracovníci nějakou zpětnou vazbu, popř. jakou - např. pochvala, doporučení, ...?

.....  
.....

Mohl/a byste popsat své pocity či emoce po skončení inspekce?

.....  
.....

Motivovala Vás probíhající inspekce k lepšímu výkonu ve Vaší další práci?

.....  
.....

Dozvěděl/a jste se během inspekce něco nového?

.....  
.....

Byla pro Vás inspekce v něčem přínosná?

.....  
.....

Vnímáte ji spíše negativně nebo pozitivně (jako nástroj kontroly či spíše jako nástroj zlepšení kvality)?

.....  
.....

Myslíte si, že jsou inspekce a měření kvality přínosné pro uživatele sociálních služeb, popř. v čem?

.....  
.....

Domníváte se, že inspekce, která proběhla, bude mít vliv na Vaši budoucí práci?

.....  
.....

Znáte nějaké jiné alternativy měření kvality, které se používají v ČR a v zemích EU?

.....  
.....

## **Příloha č. 2 - Dotazník pro uživatele domu**

Souhrn zjištění z tohoto dotazníku bude použit jako součást diplomové práce na téma „**Význam Inspekcí kvality poskytování sociálních služeb při naplňování Standardů kvality sociálních služeb v domě chráněného bydlení**“, kterou vypracuje Kateřina Lišková, studentka Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, oboru Rehabilitační a psychosociální péče o postižené děti, dospělé a staré osoby. Veškeré dotazování je anonymní a s daty bude nakládáno dle příslušných standardů a zákonů.

Při vyplňování dotazníku, prosím, zakřížkujte Vámi zvolenou odpověď, popřípadě stručně doplňte do prázdné kolonky svůj názor či postřeh. Ráda bych všem uživatelům za vyplnění tohoto dotazníku předem poděkovala.

### **1. Pohlaví:**

žena

muž

### **2. Věk:**

### **3. Znáte pojem Standardy kvality sociálních služeb?**

ano

ne

### **4. S tím úzce souvisí pojem Inspekce kvality sociálních služeb, víte proč tyto inspekce (kontroly) probíhají?**

ano

ne

### **5. V nedávné době proběhla tato inspekce i ve Vašem zařízení. Zaznamenal/a jste její průběh, popř. jak?**

ano .....

ne

**6. Informovali Vás předem pracovníci o tom, že bude inspekce probíhat a čeho se bude týkat?**

ano

ne

**7. Byl/a jste požádán/a o rozhovor?**

ano

ne

**8. Pokud ano, bylo Vám poskytnutí rozhovoru příjemné?**

ano

ne

**9. Myslíte si, že jsou tyto inspekce pro Vás a pro kvalitu poskytovaných služeb přínosné?**

ano

spíše ano

spíše ne

ne

**10. Zaznamenal/a jste nějaké změny v poskytovaných službách ještě před inspekcí, popř. jaké?**

ano .....

ne

**11. Zaznamenal/a jste po proběhnuté inspekci nějaké změny v poskytovaných službách či v jednání a chování personálu, popř. jaké?**

ano .....

ne

**12. Jste s poskytovanými službami spokojený/á?**

ano

spíše ano

spíše ne

ne, nespokojen/a jsem s tímto.....

**13. Existuje něco, co byste rád/a na poskytovaných službách změnil/a, popř. co?**

ano .....

ne