

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA

**KVALITA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY Z POHLEDU
ZAMĚSTNANCŮ V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

Bakalářská diplomová práce

Olomouc 2020

Hana Fryšáková

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
FILOZOFICKÁ FAKULTA
KATEDRA SOCIOLOGIE, ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ
ANTROPOLOGIE

**KVALITA POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY Z POHLEDU
ZAMĚSTNANCŮ V DOMOVĚ SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

Bakalářská diplomová práce

Obor studia: Sociální práce

Autor: Hana Fryšáková

Vedoucí práce: Mgr. Michal Prokeš

Olomouc 2020

Prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma „Kvalita poskytované sociální služby z pohledu zaměstnanců v domově se zvláštním režimem“ vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne.....

Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu práce Mgr. Michalu Prokešovi za odborné vedení a podněty při zpracování mé bakalářské práce. Rovněž bych chtěla poděkovat respondentům za čas, který věnovali vyplnění dotazníků.

Anotace

Jméno a příjmení:	Hana Fryšáková
Katedra:	Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie
Obor studia:	Sociální práce
Obor obhajoby práce:	Sociální práce
Vedoucí práce:	Mgr. Michal Prokeš
Rok obhajoby:	2021

Název práce:	Kvalita poskytované sociální služby z pohledu zaměstnanců v domově se zvláštním režimem
Anotace práce:	Bakalářská práce je zaměřena na kvalitu poskytované sociální služby pohledem zaměstnanců domova se zvláštním režimem. Cílem práce je zhodnotit kvalitu poskytované sociální služby pohledem zaměstnanců služby. Teoretická část obsahuje základní pojmy jako sociální služby, domovy se zvláštním režimem, cílové skupiny těchto domovů a také pracovník v sociálních službách. Dále jsou v teoretické části popsány a objasněny pojmy kvalita, standardy kvality a dokumentace, se kterou pracují pracovníci v sociálních službách. Empirická část nejprve obsahuje charakteristiku zařízení Centrum sociálních služeb Prostějov a zejména charakteristiku domovů se zvláštním režimem, které jsou součástí tohoto zařízení. Dále je zaměřena na zjišťování pohledu zaměstnanců na kvalitu služby, kterou poskytují. Kvantitativní metodou, za použití dotazníků a následným zpracováním získaných dat, vyplynulo a je možné uvést, že zaměstnanci jsou s kvalitou jimi poskytované služby spokojeni.
Klíčová slova:	domov se zvláštním režimem, kvalita, standardy kvality, sociální služby
Title of Thesis:	The quality of provided social service from the perspective of employees in a special regime home

Annotation:	<p>Bachelor thesis is focused on the quality of provided social service from the perspective of the employees of special regime home. The aim of the work is to evaluate the quality of the provided social service from the perspective of the service employees. The theoretical part includes basic terms such as social services, special regime homes, the target group of these homes, and social service worker as well. Furthermore, in the theoretical part there are described and clarified the terms quality, quality standards and documentation with which workers in social services work. The empirical part first contains the characteristics of the Prostějov Social Services Center and especially the characteristics of special regime homes, which are part of this facility. Next, it is focused on finding out the employees' view on the quality of the service they provide. The quantitative method, using questionnaires and subsequent processing of the obtained data, showed and it is possible to state that employees are satisfied with the quality of the service they provide.</p>
Keywords:	quality, quality standards, social services, special regime home
Názvy příloh vázaných v práci:	<p>Příloha č. 1: Informovaný souhlas organizace s použitím celého názvu Příloha č. 2: Informovaný souhlas organizace s prováděním výzkumu Příloha č. 3: Dotazník</p>
Počet literatury a zdrojů:	18
Rozsah práce:	s. 61 (60 241 znaků)

Obsah

Úvod.....	11
Teoretická část	13
1 Sociální služby, domov se zvláštním režimem, pracovník v sociálních službách.....	13
1.1 Sociální služby	13
1.2 Domov se zvláštním režimem	15
1.3 Pracovník v sociálních službách	18
2 Kvalita, kvalita v sociálních službách, standardy kvality	21
2.1 Kvalita	21
2.2 Kvalita v sociálních službách.....	21
2.3 Standardy kvality	23
2.4 Standard č. 6: dokumentace o poskytování sociální služby	26
Empirická část.....	29
3 Charakteristika zařízení a poskytovaných služeb	29
3.1 Charakteristika zařízení	29
3.2 Charakteristika domovů se zvláštním režimem.....	30
4 Zhodnocení kvality služby pohledem zaměstnanců služby	33
4.1 Cíl práce	33
4.2 Sběr dat	35
4.3 Metodika empirického šetření.....	36
4.4 Etika výzkumu.....	37
4.5 Objekt zkoumání	37
4.6 Analýza výzkumného šetření.....	38
4.7 Výsledky analýzy	39
4.8 Zhodnocení dosažených výsledků	48
5 Diskuse	53
Závěr	55

Literatura a zdroje	57
Seznam tabulek a grafů	59
Seznam příloh	61

Úvod

V současné době je ve všech odvětvích lidské činnosti kladen důraz na kvalitu. Je důležité si uvědomit, že kvalita určitým způsobem závisí na úsudku každého jedince. V posledních letech vlivem tlaku na požadavek zvyšování kvality, začaly vznikat různé typy norem, pomocí nichž je posuzována kvalita jak v oblasti výrobní, tak také v oblasti poskytování služeb.

Ve své práci se zaměřím na oblast služeb, tedy konkrétně služeb sociálních, a na skutečnost zda je opravdu možné kvalitu těchto služeb měřit nebo nikoliv. Zcela určitě je možné objektivně posoudit podle daných kritérií, zda je služba kvalitní. Avšak pohled na kvalitu služby ze strany zaměstnanců může být zcela jiný. Vycházím z vlastních profesních zkušeností, a proto cílem mé práce je zhodnotit kvalitu poskytované sociální služby pohledem zaměstnanců služby. Ve svém výzkumu si pološím otázku, zda je administrativa zátěží pro zaměstnance a zda může mít vliv na kvalitu poskytované služby. Touto otázkou se budu zabývat zejména proto, že v poslední době je kladen velký tlak na zaměstnance jednak vlivem zvyšujících se nároků na jejich počítačovou gramotnost a také z důvodu rostoucího počtu administrativních úkonů. Rovněž se zaměřím na to, zda je možné tyto úkony zjednodušit. Protože se budu v práci věnovat tématu kvality, zeptám se zaměstnanců také na to, podle jakých kritérií oni osobně posuzují kvalitu služby, kterou poskytují.

Teoretická část bude rozdělena do dvou kapitol. V první kapitole objasním pojmy sociální služby, domovy se zvláštním režimem a cílové skupiny těchto domovů. Zde zmíním některé duševní nemoci a objasním i Alzheimerovu nemoc. Rovněž vysvětlím pojem pracovník v sociálních službách. V druhé kapitole se zaměřím na pojmy kvalita, kvalita v sociálních

službách, standardy kvality a popíšu blíže standard týkající se dokumentace klienta.

V empirické části nabídnu charakteristiku zařízení, s jehož zaměstnanci budu provádět výzkumné šetření. Pro toto šetření zvolím kvantitativní metodou a jako techniku použiji dotazník. Následně popíši, jak jsem dotazníky zpracovala a uvedu analýzu výsledků. Tyto výsledky zhodnotím a na tomto základě případně navrhnou možnosti, které by mohly být nápomocny ke zkvalitnění služby. Výsledky výzkumu také poskytnu organizaci, ve které bude výzkum prováděn.

Teoretická část

1 Sociální služby, domov se zvláštním režimem, pracovník v sociálních službách

Ve své práci budu pojednávat o pohledu zaměstnanců domova se zvláštním režimem na kvalitu sociální služby, která je v tomto domově poskytována. V první kapitole se proto zaměřím na sociální služby, komu jsou určeny, jak jsou legislativně ukotveny a jaké změny nastaly se zavedením nového zákona. Dále vysvětlím sociální službu Domov se zvláštním režimem. Nabídnu komplexní obraz poskytované sociální služby. A to zejména z toho důvodu, že je tato služba zmíněna v názvu práce a bude její nedílnou součástí i v dalších částech.

1.1 Sociální služby

V současné době jsou sociální služby a sociální práce v těchto službách často zmiňovaným tématem nejen v médiích, ale také ve volebních programech řady politických stran. Mediální obraz, který je společnosti nabízen, mnohdy zastírá realitu sociálních služeb. Může tak vzniknout mylná představa o těchto službách i práci v nich. Je na místě si připomenout, že sociální práce je stará jako lidstvo samo. Matoušek (2013) k historii sociální práce uvádí, že základní institucí, která zajišťovala lidi proti nepřízni osudu, byl kmen. S vývojem společnosti se podpůrná funkce přenesla na rodinu a s průmyslovou revolucí začal podporu jednotlivců ve značné míře přebírat sociální stát. Sociální služby definuje Matoušek (2011) takto: *„Sociální služby jsou poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společnost chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto*

zohledňují, jak osobu uživatele, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství.“ (Matoušek a kol., 2011, s. 9). Matoušek (2011) zjednodušeně také definuje sociální služby tak, že něco konají a tím občana chrání. Dále uvádí, že po roce 1989 nastaly v České republice zásadní změny v oblasti politické, ekonomické a také sociální. Byl připraven scénář sociální reformy, který měl napomoci k přetvoření systému sociální péče v systém sociální pomoci. Koldinská (2011) dodává, že pracovníci a také klienti sociálních služeb byli ještě nedávno nuceni přizpůsobovat se zastaralému a nevyhovujícímu systému sociální péče. Toto se změnilo až přijetím nového zákona. Tímto je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Čámský, Sembdner & Krutilová (2011) píší, že zákon o sociálních službách přinesl do systému sociální péče mnoho změn, které si však často neuvědomují ani pracovníci poskytovatelů těchto služeb. Proto je dle nich potřeba porozumět důvodům, proč vznikl a cílům, které sleduje. Uvádí, že zákon o sociálních službách sleduje dva základní cíle. Jednak zabezpečení sociální péče všem, kdo ji potřebují a také nápravu deformovaných právních vztahů mezi všemi aktéry, tedy státem, poskytovateli a především uživateli sociálních služeb. Zásadní změna, kterou zákon o sociálních službách přinesl, spočívá dle Čámského, Sembdnera & Krutilové (2011) v tom, že „opustil dosavadní paternalisticko – direktivní praxi a vytvořil prostředí pro rozvoj vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, založený na rovnoprávnosti, dobrovolnosti, důsledně individuálním přístupu, na úsilí o nevyčleňování adresátů sociálních služeb z přirozeného prostředí ze společnosti.“ (Čámský et al., 2011, s. 16). Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. obsahuje dělení služeb podle formy, jakou jsou poskytovány na pobytové, ambulantní a terénní. Přinesl také novou kategorizaci, a to na sociální poradenství, služby sociální prevence a služby sociální péče. V § 38 výše uvedeného zákona je uvedeno: „Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život

v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.“ (zákon č. 108/2006). Mezi služby sociální péče patří velké množství služeb jak ambulantních, tak terénních a také pobytových. Takovými službami jsou například pečovatelská služba, odlehčovací služba, denní stacionář, chráněné bydlení, domovy pro seniory a mezi tyto služby patří i domovy se zvláštním režimem.

1.2 Domov se zvláštním režimem

Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. uvádí v § 50 k domovům se zvláštním režimem následující. *„V domovech se zvláštním režimem se poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.“* (zákon č. 108/2006). Haškovcová (2010) poukazuje na fakt, že sice zákon o sociálních službách umožňuje zřízení domovů se zvláštním režimem, což je podle ní dobře, ale také dodává *„kdyby jich ovšem byl dostatek.“* (Haškovcová, 2010, s. 237). V domovech se zvláštním režimem tedy žijí lidé jak s Alzheimerovou nemocí, tak lidé chronicky duševně nemocní, kteří již nejsou schopni žít samostatně ve svém přirozeném prostředí a vyžadují pomoc jiné fyzické osoby. Matoušek (2013) klade důraz na důležitost toho, jak o lidech s duševní nemocí mluvíme *„jaký jazyk používáme, může předznamenat, jakým způsobem budeme člověka s duševní nemocí vnímat a jak s ním následně budeme pracovat.“* (Matoušek a kol., 2013, s. 400). Také popisuje duševní nemoc jako nemoc,

kteřá zasahuje nejen psychiku člověka a jeho psychické procesy, ale také jeho vnímání, sociální fungování a duchovní rozměr.

Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů dělí duševní nemoci takto:

- F00 – F09 Organické duševní poruchy včetně symptomatických;
- F10 – F19 poruchy duševní a poruchy chování způsobené užíváním psychoaktivních látek;
- F20 – F29 Schizofrenie, poruchy schizotypální a poruchy s bludy;
- F30 – F39 Afektivní poruchy (poruchy nálad);
- F40 – F48 Neurotické, stresové a somatoformní poruchy;
- F50 – F59 Syndromy poruch chování, spojené s fyziologickými poruchami a somatickými faktory;
- F60 – F69 Poruchy osobnosti a chování u dospělých;
- F70 – F79 Mentální retardace;
- F80 – F89 Poruchy psychického vývoje;
- F90 – F98 Poruchy chování a emocí s obvyklým nástupem v dětství a v dospívání;
- F99 Neurčená duševní porucha (MKN – 10, 2020, s. 191).

Výše zmíněná mezinárodní klasifikace nemocí řadí mezi organické duševní poruchy i demenci u Alzheimerovy nemoci a vymezuje ji takto: *„choroba je primárním degenerativním onemocněním mozku neznámé etiologie s charakteristickými neuropatologickými a neurochemickými vlastnostmi.“* (MKN – 10, 2020, s. 192). Z pohledu Matouška (2016) neexistuje specifická léčba této nemoci a léčba by měla kompenzovat zvyšující se závislost pacienta a také ovlivňovat symptomy. Rovněž uvádí, že nemoc *„postupuje od ztráty paměti na čerstvé události přes ztrátu vzpomínek na události vzdálenější až po neschopnost rozeznávat předměty i osoby a vykonávat komplexnější úkoly.“* (Matoušek, 2016, s. 24). V každém případě je tato nemoc v současnosti jednou z nejčastěji

vyskytujících se forem demence. I přes veškerý pokrok si současná medicína neví s touto nemocí příliš rady. Haškovcová (2012) k této formě demence píše, že pacientů s touto nemocí přibývá, ale i nadále přibývat bude. „Podle dostupných (oficiálních) informací žilo v roce 2010 na světě cca 35 milionů takových pacientů a odhaduje se, že jejich počet se do roku 2030 zdvojnásobí.“ (Haškovcová, 2012, s. 52). Na pečující, ať už v domácím prostředí, nebo profesionály, je při péči o takto nemocné vyvíjen velký psychický tlak. K práci pomáhajících profesionálů uvádí „snížit fyzickou náročnost práce je „jednoduché“. Dnes je k dispozici řada pomůcek, které ji usnadňují.“ (Haškovcová, 2010, s. 281). Vzápětí však dodává, že péče o psychickou pohodu pomáhajících je mnohem náročnější i přes to, že se této problematice věnuje v poslední době pozornost.

Mezi nemoci, které se nejčastěji vyskytují v domovech se zvláštním režimem, patří schizofrenie, schizofrenní poruchy a poruchy s bludy a také afektivní poruchy. Podle Mahrové (2008) rozlišujeme čtyři základní typy schizofrenie. A to paranoidní, simplexní, hebefrenní a katatonní. K paranoidní uvádí, že se s ní setkáme nejčastěji a je charakteristická bouřlivými atakami nemoci. Provází ji halucinace a bludná přesvědčení. O simplexní píše jako o postupném uzavírání se do vnitřního světa. Hebefenní popisuje jako ne příliš častou, zvláštní formu, kterou provází tzv. klackovité chování. Katatonní je podle ní nejvzácnější a nezřídka končí smrtí. Poruchu s bludy vysvětluje jako těžko léčitelnou a objevující se zejména v pozdějším věku. „Jakýmsi přechodem mezi schizofrenií a afektivními poruchami je schizoafektivní porucha. Najdeme zde příznaky typické pro schizofrenní onemocnění a výrazné jsou přitom změny nálad ve smyslu mánie či deprese.“ (Mahrová et al., 2008, s. 77). Z výše uvedeného vyplývá, že mezi afektivní poruchy patří mánie, převládá mimo jiné nadnesená euforická nálada a nadměrná činnost. Mezi afektivní poruchy však patří také depresivní porucha, která se mimo jiné vyznačuje smutnou náladou a ztrátou

zájmu o jakékoliv činnosti. Další afektivní poruchou je bipolární porucha, „je charakterizována střídáním manických, depresivních epizod, při nichž jsou hluboce narušeny nálada a úroveň činnosti.“ (Mahrová et al., 2008, s. 79). Rovněž zdůrazňuje, že je třeba si uvědomit, že klient s duševním onemocněním je především člověk. A sice „člověk, který má specifické potřeby a odlišné způsoby jejich uspokojení. Jeho potíže se vyskytly v některé z oblastí psychických funkcí, případně představují kombinaci poruch těchto funkcí. Takové problémy jsou pro klienta velkou zátěží a mohou ho postavit až do role nemocného.“ (Mahrová et al., 2008, s. 28). Píše také o tom, že potíže klienta pomáhají zmírnit nebo odstranit mimo zdravotnická zařízení i sociální služby. Takovou sociální službou jsou již zmiňované domovy se zvláštním režimem. Tato služba obsahuje činnosti, které jsou v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. přesně vymezeny. Patří sem poskytnutí stravy, ubytování, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro ni, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. S těmito činnostmi pomáhají osobám žijícím v domovech se zvláštním režimem především pracovníci v sociálních službách.

1.3 Pracovník v sociálních službách

Pracovníci v sociálních službách tvoří nedílnou součást týmu, který pracuje v sociálních službách. „Není tajemstvím, že počty pracovníků v přímé péči jsou neuspokojivě nízké.“ (Haškovcová, 2010, s. 243). K tomuto ještě Haškovcová (2010) dodává, že na jednoho zaměstnance připadá tři až patnáct uživatelů dané služby. Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou obslužnou péči, která „plně odráží snahu o další rozvoj osobnosti klienta respektováním jeho práv a vedením k odpovědnosti za sebe.“ (Čámský et al.,

2011, s. 28). Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 116 vymezuje pracovníka v sociálních službách mimo jiné takto: „*ten, kdo vykonává přímou obslužnou péči o osoby v ambulantních nebo pobytových zařízeních sociálních služeb spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoci při osobní hygieně a oblékání, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, udržováním čistoty a osobní hygieny, podporu soběstačnosti, posilování životní aktivizace, vytvoření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb.*“ (zákon č. 108/2006). Zákon sice přesně vymezuje co, jak a kdo má s klientem dělat. Pracovník však nemůže pouze vykonávat předem stanovené činnosti. Určitou specifičnost v práci s klientem vystihuje následující tvrzení. „*Práce s klientem v pomáhajících profesích je založena na vztahu. Jde o zvláštní nárok této profese.*“ (Mahrová et al., 2008, s. 98). I přes to, že lze s tímto tvrzením souhlasit, je nutné zdůraznit, že takovýto vztah nikdy nesmí přesáhnout hranici profesionálního přístupu. Tato hranice je ovšem velmi tenká. Čámský, Sembdner & Krutilová (2011) uvádí, že zákon upravuje podmínky pro výkon pracovníka v sociálních službách, a proto není potřebné využívat v těchto službách zdravotnické pracovníky, sanitáře. Mezi podmínky pro výkon povolání pracovníka v sociálních službách zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. mimo jiné řadí bezúhonnost a zdravotní a odbornou způsobilost. Odborná způsobilost je v tomto zákoně rovněž přesně vymezena.

Shrnutí kapitoly

V první kapitole jsem se věnovala pojmům sociální služby, domov se zvláštním režimem a pracovník v sociálních službách. Psala jsem o změnách, které přinesl do sociálních služeb nový zákon, vysvětlila jsem, jakým cílovým skupinám jsou určeny domovy se zvláštním režimem a jaké činnosti jsou v nich poskytovány. Popsala jsem Alzheimerovu nemoc a rovněž některé duševní nemoci, protože se s nimi setkávají při své práci

zaměstnanci domovů se zvláštním režimem. Tito zaměstnanci budou objektem empirického šetření. Na závěr jsem uvedla, kdo jsou pracovníci v sociálních službách, jak zákon upravuje jejich odbornou způsobilost a jakou práci tito pracovníci vykonávají.

2 Kvalita, kvalita v sociálních službách, standardy kvality

Z názvu práce vyplývá, že posouzení kvality bude pro práci stěžejní. V další kapitole proto budu pracovat s pojmy kvalita a kvalita v sociálních službách. Dále se zaměřím na standardy kvality, jejich zavedení do praxe, co je smyslem a cílem těchto standardů a jak je upravuje zákon. Popíši podrobněji standard, který je zaměřen na vedení dokumentace.

2.1 Kvalita

S pojmem kvalita se setkává většina z nás v každodenním životě. Tento pojem je velmi často užíván v souvislosti s výrobky nebo jejich výrobou. V posledních letech je však pojem kvalita a kvalitní práce také spojován s poskytováním sociálních služeb. Co je to vlastně kvalita? *„Kvalitu nelze zcela jednoznačně definovat, neboť pojem je užíván rozdílným způsobem a vztahuje se k různým fenoménům. Také podléhá neustálému vývoji a společenským a politickým změnám. Různé skupiny subjektů mají rozdílné představy o kvalitě a nárocích na ni. Všeobecně platná definice neexistuje.“* (Holasová, 2014, s. 22). Zjednodušeně řečeno, to, co jeden považuje za kvalitní, druhý považovat nemusí.

2.2 Kvalita v sociálních službách

Ve své publikaci Elichová (2017) zmiňuje, že každá profese si vytváří kolektivní identitu, která se upevňuje mimo jiné společnými cíli, normami, zákony a metodami a je velmi důležitá pro kvalitní výkon práce. Podle některých autorů, jak uvádí Matoušek (2013) *„je kvalita sociální práce stará jako profese sama, neboť existuje rovnítka mezi pojmem kvalita a dobrá sociální práce.“*

(Matoušek a kol., 2013, s. 518). S tímto je možné souhlasit. Kvalita práce však bude z pohledu klientů a zaměstnanců určitě hodnocena rozdílně. Podle Holasové (2014) by příkladem pro rozdílnost pohledu klientů a zaměstnanců na jednu záležitost mohla být situace, která se týká vybavení pokoje. *„Z hlediska zřizovatele domova je vybavení pokojů klientů hodnoceno na velmi vysoké úrovni, protože pokoje mají nový a moderní nábytek. Z hlediska hodnocení klientů není nábytek posuzován příznivě, protože by uvítali vlastní, na který jsou celý život zvyklí, a připomíná jim opravdový domov.“* (Holasová, 2014, s. 19). Holasová (2014) k uvedenému podotýká, že kvalita není v tomto případě pojmem empirickým, ale normativním. Také vysvětluje normativní rovinu pojmu takto: *„Hodnocení je vytvářeno na základě cílů, požadavků a očekávání. Jsou stanoveny kritéria kvality a hodnocení podle určité škály (dobrý – špatný, dostačující – nedostačující).“* (Holasová, 2014, s. 18). Je zřejmé, že odpověď na otázku co je to kvalita, je těžká, nejednoznačná. Rovněž je těžké, ale ne nemožné, odpovědět na jinou otázku. Je možné kvalitu sociálních služeb nějakým způsobem objektivně měřit a hodnotit? Jednoduchá odpověď zní ano, je to možné. V případě složitější odpovědi je potřeba uvést konkrétní nástroje, pomocí kterých je kvalita v sociálních službách zjišťována, měřena. Je nutné si uvědomit, že v nedávné minulosti se kvalita sociálních služeb neposuzovala, tyto nástroje neexistovaly. Čámský, Sembdner & Krutilová (2011) uvádějí mimo jiné, že proces transformace a desinstitucionalizace služeb byl sice zahájen ihned po roce 1989, ale změny v sociálních službách, zejména pobytových, byly blokovány mnoha okolnostmi. Také udávají, stejně jak je zmíněno výše to, že kvalita byla soustředěna spíše na ubytování, nikoli na kvalitu služby. Personál mnohdy upřednostňoval své potřeby před potřebami uživatelů. Rovněž píše o tom, že kritériem kvality služeb bohužel nebyla kvalita života uživatelů. V současnosti je na kvalitu kladen velký důraz. K tomuto Holasová (2014) uvádí, že služby a jejich kvalitu v sociální práci ovlivňuje mnoho zájmů různých aktérů. Mezi takové aktéry ovlivňující

kvalitu poskytované služby mimo jiné patří organizace, spolupracovníci, klient, pečovatel a v neposlední řadě zákon.

2.3 Standardy kvality

V § 99 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. se však objevily nové instituty. Jedná se o standardy kvality sociálních služeb, které jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni dodržovat. Standardy kvality jsou nástroj sloužící k posuzování nebo ověřování kvality. *„Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. 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.“* (zákon č. 108/2006). Holasová (2014) uvádí, že pro popis kvality sociální práce je nutné definovat požadavky na kvalitu a určit nejdůležitější, tedy klíčové procesy. Také píše, že zásadní oblasti kvality jsou popsány prostřednictvím již výše zmíněných standardů, jejich kritérií a také znaků. Dodává, co by měl nástroj pro měření kvality obsahovat, a to oblasti, na které lze kvalitu vztahovat, kritéria, pomocí kterých se rozliší kvalita a důležitost, tedy váhu jednotlivých oblastí. Jiní autoři ke standardům píší: *„Na standardy kvality je však třeba pohlížet nejen jako na nástroj kontroly, ale také jako na velmi důležité vodítko, významný zdroj informací, který poskytovatelům umožňuje přesněji pochopit úmysl zákonodárce vyjádřený v zákoně a vytvořit ve svých organizacích takové podmínky, jež budou zajišťovat opravdu kvalitní poskytování sociálních služeb odpovídající běžným evropským standardům a respektující lidská a občanská práva a lidskou důstojnost uživatelů.“* (Čámský et al., 2011, s. 25). Standardy jsou tedy velmi důležité nejen pro poskytovatele sociálních služeb, ale také pro zaměstnance těchto služeb, jsou vlastně takovým návodem, jak poskytovat službu co nejlépe. Holasová (2014) ke standardům

podotýká, že jsou materiálem, který v dané oblasti popisuje dobrou praxi a rovněž i to, že se pomocí standardů popisuje to, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Elichová (2017) nabízí na kvalitu, nebo spíše standardy, trochu jiný pohled. Udává, že se s rozvojem trhu služeb klade větší důraz jak na kvalitu služeb, tak také na pracovníky v těchto službách. K tomu však dodává, že i když téma kvality není nové, tak „v ČR neexistují definovaná kvalitativní kritéria sociální práce, nalezneme jen standardy sociálních služeb.“ (Elichová, 2017, s. 97).

Holasová (2014) ve své publikaci uvádí, že je standardů celkem patnáct a dělí se do tří okruhů. Jsou to standardy procedurální, personální a provozní. Rovněž popisuje jednotlivé součásti těchto tří okruhů.

Součásti procedurálních standardů

- Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb;
- Ochrana práv osob v organizaci;
- Jednání se zájemcem o sociální službu;
- Smlouva o poskytování sociální služby;
- Individuální plánování průběhu sociální služby;
- Dokumentace o poskytování sociální služby;
- Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby;
- Návaznost poskytované služby na dostupné zdroje.

Součásti personálních standardů

- Personální a organizační zajištění sociální služby;
- Profesní rozvoj zaměstnanců.

Součásti provozních standardů

- Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby;
- Informovanost o službě;

- Prostředí a podmínky;
- Nouzové a havarijní situace;
- Zvyšování kvality sociální služby (Holasová, 2014, s. 54).

Jak je z výše uvedeného patrné, pojem kvalita je nedílnou součástí standardů. Standardy by tedy měly zaručovat určitou úroveň kvality poskytovaných služeb. Je to však opravdu tak? Holasová (2014) k této skutečnosti uvádí, že i když dojde k naplnění standardů, nemusí uživatel službu hodnotit jako kvalitní. Píše také: *„Jako přínosné lze hodnotit to, že standardy fungují jako rámec pro poskytování všech služeb a jsou nástrojem rozvoje služby. Jako problematické se jeví, že standardy nejsou uzpůsobené různým typům služeb a cílovým skupinám, při jejich výkladu se projevuje mocenská nerovnováha, přinášejí administrativní zátěž, nenavazují na další rezorty atd.“* (Holasová, 2014, s. 56). V textu již bylo zmíněno, že standardy jsou nástrojem k posuzování kvality. Podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., jsou jednotlivé standardy popsány podle kritérií, jejichž plnění je bodově ohodnoceno od nuly do tří bodů. Přičemž nula bodů je při nesplnění. Hodnocení provádějí inspektoři v souladu s metodikou. Hodnocení kvality však není tak jednoduché, jak by se mohlo zdát. Při porovnávání se poměřuje skutečná kvalita s kvalitou očekávanou. Jak Holasová (2014) uvádí, hrají zde však důležitou roli znaky jednotlivých kritérií. Tyto znaky však můžou být jak kvantitativní, tak také kvalitativní. Kvantitativní znaky jsou podle ní ty měřitelné, tedy objektivní, kvalitativní jsou neměřitelné nebo měřitelné obtížně. Dodává, že *„je lehké sklouznout k poměrování pouze kvantitativních prvků služeb“* (Holasová, 2014, s. 71). Jsou to z jejího pohledu ty informace, které se snadno ověřují nebo srovnávají.

2.4 Standard č. 6: dokumentace o poskytování sociální služby

Tento standard podle Čámského, Sembdnera & Krutilové (2011) patří mezi ty standardy, které jsou zaměřeny na dodržování lidských práv a na ochranu osobních údajů. Z tohoto důvodu je zřejmé, že standard patří k jednomu z nejdůležitějších. Rovněž také zmiňují, že poskytovatel musí nejen dbát všech práv a oprávněných zájmů uživatelů, ale také tato práva chránit a pomáhat při jejich naplňování. Znamená to tedy, že vedení dokumentace je jedním z nejdůležitějších úkolů celého týmu, který se o uživatele sociální služby stará. Je tedy nezbytné, aby pro vedení příslušné dokumentace byla vypracována pravidla, podle kterých se zaměstnanci řídí. Tato pravidla mají za úkol eliminovat případnou možnost jakéhokoliv porušení práv uživatele. V pravidlech musí být přesně stanoveno, co má dokumentace obsahovat, jak je vedena a také způsob jejího zabezpečení proti zneužití. Dokumentaci o poskytování služby můžeme chápat „jako soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně poskytujeme sociální službu.“ (Čámský et al., 2011, s. 154). Dokumentace je, jak uvádí Čámský, Sembdner & Krutilová (2011), rozdělena na dokumentaci o individuálním plánování, zdravotnickou dokumentaci, dokumentaci administrativní, evidenci stížností, účetní doklady a ostatní dokumentaci. Také zdůrazňují, že uživatel má právo do své dokumentace kdykoliv nahlédnout. Z výše uvedeného vyplývá, že práce s dokumentací klienta je velmi citlivý a náročný úkol.

Shrnutí kapitoly

Ve druhé kapitole jsem popsala pojem kvalita z obecného hlediska. Dále jsem se věnovala kvalitě v sociálních službách a zavedení standardů kvality do praxe. Vysvětlila jsem, k čemu slouží tyto standardy, jak jsou popsány, co je jejich cílem, jak jsou rozděleny a také kdo a jak hodnotí jejich

plnění. Více jsem se zaměřila na standard, který se zabývá dokumentací o uživateli služby. Tento standard jsem zmínila zejména proto, že práce s dokumentací tvoří velkou část administrativní práce pracovníků v sociálních službách a otázky týkající se této činnosti budou součástí empirického šetření.

Empirická část

3 Charakteristika zařízení a poskytovaných služeb

V úvodu následující části popíši Centrum sociálních služeb Prostějov, a to z toho důvodu, že jsem zde prováděla výzkum. Souhlas s používáním celého názvu organizace je součástí příloh této práce. Rovněž souhlas s prováděním výzkumného šetření, udělený vedením organizace, je přiložen v přílohách. Stručně popíši organizaci, její cíle, zásady a poslání. Budu se zabývat strukturou sociálních služeb, které organizace nabízí. Zaměřím se na službu, která je klíčová pro výzkumnou část práce.

3.1 Charakteristika zařízení

Zřizovatelem Centra sociálních služeb Prostějov je Olomoucký kraj. Jedná se o příspěvkovou organizaci, Taková organizace má dle Matouška (2011) „*samostatnou právní subjektivitu.*“ (Matoušek a kol., 2011, s. 12). Centrum sociálních služeb Prostějov je umístěno v areálu bývalé nemocnice. Postupem času se do těchto prostor, které byly z větší části zrekonstruované a některé i nově postavené, přestěhovaly sociální služby z různých koutů města Prostějova. V rozsáhlém lesoparku, který nedávno prošel revitalizací, vzniklo výše zmíněné centrum. Je tvořeno komplexem budov, ve kterých se nachází několik typů služeb. Těmito službami jsou pečovatelská služba, denní stacionáře, odlehčovací služba, chráněné bydlení, domovy pro seniory a domovy se zvláštním režimem. Mezi hlavní zásady, které se prolínají napříč všemi službami, patří individuální přístup, uznání hodnoty klienta, respekt, slušnost, úcta, ochota, taktnost, diskrétnost a poctivost pracovníků. Cíle, které se zavazují naplnit jednotlivé služby, se liší podle cílových skupin, ale lze uvést, že všechny služby se snaží podporovat klienty při zachování

stávajících schopností a obnovit, případně udržet jejich soběstačnost. Mezi hlavní poslání organizace patří poskytnutí podpory a pomoci, což se objevuje v různé podobě ve všech službách. Těm, kdo již nemohou žít ve svém přirozeném prostředí, se organizace zavazuje vytvořit klidné a bezpečné prostředí.

3.2 Charakteristika domovů se zvláštním režimem

V Centru sociálních služeb Prostějov, se nachází dva typy domovů se zvláštním režimem. Tyto typy jsou rozlišeny podle toho, na jakou cílovou skupinu jsou zaměřeny. Domovy pro osoby s duševním onemocněním jsou ve dvou budovách. Mají kapacitu 76 uživatelů služby. Jsou určeny osobám od 19 let s chronickým duševním onemocněním, včetně některých přidružených vad. Tyto osoby jsou buď plně invalidní, nebo dosáhly seniorského věku. Někdy se pro osoby s duševním onemocněním užívá také označení osoby s psychotickým onemocněním. *„Práce s lidmi s psychotickým onemocněním je složitá, klade velké nároky na komunikaci, kvalitu vztahu a přístupu.“* (Mahrová et al., 2008, s. 126). Cílovou skupinou této služby jsou tedy osoby s různými typy duševního onemocnění. Mezi nejčastější patří schizofrenie, schizofrenní poruchy, poruchy s bludy, poruchy nálad a organické duševní poruchy. Podrobnější popis těchto duševních nemocí jsem uvedla v kapitole 1.2.

Domov se zvláštním režimem pro osoby s Alzheimerovou nemocí má cílovou skupinu již v názvu. Tvoří ji senioři od 65 let s Alzheimerovou nemocí. *„Alzheimerova choroba je degenerativní onemocnění mozku a představuje jednu, nikoliv jedinou formu demence.“* (Haškovcová, 2012, s. 51). Tuto nemoc jsem blíže popsala v kapitole 1.2. Tento domov je držitelem certifikátu kvality s názvem Vážka. Daný certifikát uděluje Česká alzheimerovská společnost *„provozovatelům zařízení poskytujících kvalitní služby pro lidi*

s demencí.“ (Česká alzheimerovská společnost). Kapacita této služby je 29 uživatelů.

Shrnutí kapitoly

Ve třetí kapitole jsem popsala Centrum sociálních služeb Prostějov. Uvedla jsem, jaké služby nabízí. Také jsem popsala cíle, zásady a poslání zmíněné organizace. V závěru kapitoly jsem se zaměřila na domovy se zvláštním režimem a zejména jsem vymezila cílové skupiny, které jsou v těchto konkrétních domovech umístěny.

4 Zhodnocení kvality služby pohledem zaměstnanců služby

V další kapitole popíši, co mě ovlivnilo při tvorbě výzkumné otázky. Vysvětlím, jak jsem postupovala při výběru vzorku pro výzkum, jaký vzorek jsem zvolila. Objasním metodu a techniku výzkumného šetření. Popíši objekt zkoumání, jak jsem analyzovala získaná data a také výsledky provedené analýzy. V závěru kapitoly se budu věnovat zhodnocení dosažených výsledků.

4.1 Cíl práce

Cílem práce je zhodnotit kvalitu sociální služby pohledem zaměstnanců služby. Budu tedy provádět výzkum se zaměstnanci, konkrétně s pracovníky v sociálních službách. Tito pracují v domově se zvláštním režimem v Centru sociálních služeb v Prostějově. Když jsem se začala tématem práce zabývat, a potažmo výzkumnou otázkou, vzpomněla jsem si, že jsem před léty četla článek, který mě zaujal. Jednalo se o rozhovor zaměřený na změny a také slabiny sociálních služeb, na kvalitu v sociálních službách a také na to, co přinesl nový zákon. Moji pozornost však nejvíc zaujala odpověď na otázku, co potřebují sociální služby v současnosti. „*Snížit administrativní zátěž: zefektivnit, resp. redukovat vykazování na nejpotřebnější minimum.*“ (V sociálních službách je potřeba snížit administrativní zátěž, 2015). Ze své praxe vím, že jsou pracovníci v sociálních službách zatěžováni velkým množstvím administrativních úkonů. Tato zátěž může ovlivňovat kvalitu jejich práce. Ve výzkumném šetření budu zjišťovat, zda má administrativní zátěž vliv na kvalitu poskytované služby. Na základě těchto skutečností jsem formulovala výzkumnou otázku.

Je administrativa zátěží a může mít vliv na kvalitu poskytované služby?

Zaměstnanci pracují jak s dokumentací klienta, tak také s metodikami a pracovními postupy, které jsou v rámci organizace používány. Rovněž se musí řídit standardy kvality. Z výzkumné otázky jsem odvodila dílčí výzkumné otázky:

- Dílčí otázka č. 1. Podle jakých kritérií hodnotí zaměstnanci kvalitu služby?
- Dílčí otázka č. 2. Má množství administrativních úkonů vliv na kvalitu služby?
- Dílčí otázka č. 3. Je práce s administrativou velké množství?
- Dílčí otázka č. 4. Je práce s administrativou zatěžující?

Společně se zaměstnanci se pokusím najít odpovědi na tyto otázky a zjistit, zda má administrativní zátěž vliv na kvalitu poskytované služby.

Jak jsem uvedla, pracuji již několik let v sociálních službách. Za dobu své praxe jsem se setkala s řadou zaměstnanců v různých věkových kategoriích. Většina z těchto zaměstnanců si stěžovala, že práce s administrativou je velké množství. Shodovali se, že dobu, kterou stráví prací s administrativou respektive prací na počítači, by mohli věnovat uživateli služeb. Také jsem se mnohokrát setkala s názorem, že starší ročníky s nižším vzděláním, které v organizaci pracují ne příliš dlouhou dobu, mají s vedením administrativy problém. Většinou tento názor sdíleli mladší zaměstnanci. Také jsem zaznamenala, po různých kontrolách zaměřených na hodnocení kvality pomocí standardů, že zaměstnanci sdílí názor, podle něhož takovéto hodnocení není objektivní. Na základě výše uvedených skutečností vznikly hypotézy. V rámci výzkumného šetření budu hledat odpovědi na otázky související s vytvořenými hypotézami. Tyto odpovědi budou nápomocny k potvrzení nebo vyvrácení těchto hypotéz.

- Hypotéza 1. Věk spolu se vzděláním a délkou praxe mají vliv na dobu strávenou prací s administrativou;
- Hypotéza 2. Vzrůstající množství administrativní zátěže má vliv na kvalitu služby;
- Hypotéza 3. Zaměstnanci nepovažují hodnocení pomocí standardů kvality za objektivní.

4.2 Sběr dat

Centrum sociálních služeb Prostějov jsem si pro svůj výzkum zvolila z prostého důvodu. Jsem již téměř devět let zaměstnancem této organizace. Nedá se říci, že bych prováděla předvýzkum, ale při každodenním chodu zařízení se občas setkávám s tím, že kolegové mají na administrativní zátěž podobný náhled jako já. Tato skutečnost tedy byla zásadní pro mé další rozhodování. Zvažovala jsem, jak velký vzorek pro svůj výzkum mám vybrat a také jakou strategii zvolit. Nakonec jsem se rozhodla pro účelový výběr, který je *„založen pouze na úsudku výzkumníka o tom, co by mělo být pozorováno, a o tom co je možné pozorovat.“* (Disman 2011, s. 112). Uvedený zdroj k účelovému výběru také uvádí, že musí být jasně, přesně a otevřeně definována populace, kterou tento vzorek reprezentuje. Původně jsem uvažovala o zaměstnancích jedné budovy, ale tento vzorek se mně zdál být málo reprezentativní. Proto jsem tedy oslovila zaměstnance všech tří budov domovů se zvláštním režimem, které se ve výše představené organizaci nacházejí. Vycházela jsem sice především z vlastního úsudku, ale je zde přesně definována populace, kterou tento vzorek představuje. Jsem si vědoma, že nebude možné výsledky výzkumu zobecnit na veškeré pracovníky v sociálních službách.

4.3 Metodika empirického šetření

Ke zjištění výsledků empirického šetření jsem se rozhodla použít kvantitativní metodu. Pro tuto metodu jsem se rozhodla zejména proto, že technika výzkumu i mnou vybraný vzorek respondentů byly pro kvantitativní metodu více vhodné. *„Podstata kvantitativního výzkumu spočívá ve zkoumání vztahu mezi proměnnými.“* (Punch, 2008, s. 24). Disman (2011) ke kvantitativnímu výzkumu píše, že jeho cílem je testování hypotéz. Také uvádí, že logika tohoto výzkumu je deduktivní, kdy na začátku je existující problém v teorii nebo sociální realitě a tento problém je přeložen do hypotéz, které tvoří základ pro výběr proměnných. *„Sebraná data jsou použita pro testování hypotéz a výstupem kvantitativního výzkumu je soubor přijatých nebo zamítnutých hypotéz.“* (Disman, 2011, s. 287). Jako výzkumnou techniku použiji dotazník. Dotazník jsem volila zejména proto, že je to technika vhodná pro větší počet respondentů. Také umožňuje získat větší počet informací za poměrně krátký čas. Dotazník bude obsahovat patnáct otázek. Třináct otázek bude uzavřených. Uzavřené otázky jsou takové, které *„nabízejí soubor možných alternativ, ze kterých respondent vybere vhodnou odpověď.“* (Disman, 2011, s. 127). Tyto otázky obsahují škálové odpovědi. *„Škálové odpovědi dávají více informací a více variability.“* (Punch, 2008, s. 74). Dvě otázky zůstanou otevřené, a to z toho důvodu, že je považuji pro můj výzkum za důležité a že není možné na tyto otázky odpovědět pomocí škálových odpovědí – *„otevřené otázky bychom měli v kvantitativním výzkumu použít jen tehdy, kdy je to naprosto nezbytné.“* (Disman, 2011, s. 150). Dotazník bude pomyslně rozdělen do tří částí. V úvodu se objeví otázky týkající se věku, vzdělání a délky praxe. V další části se budu chtít znát odpovědi na otázky související s vlastní administrativou a v poslední části budou položeny otázky týkající se kvality. Poslední dvě oblasti úzce souvisí s výzkumnou otázkou, která je uvedena výše v textu. Souvisí také s otázkami

dílčími. Všechny tři oblasti dotazníku budou nápomocny při potvrzení nebo vyvrácení hypotéz, jejichž formulace je uvedena v kapitole 4.1.

4.4 Etika výzkumu

Zachování pravidel etiky při sběru dat je pro mě stěžejní. Při volbě dotazníku jako výzkumné techniky sehrálo velkou roli to, že poskytuje zachování anonymity ve značné míře. V mém případě je tato skutečnost důležitá proto, že vedení organizace, kde jsem výzkum prováděla, si přeje obdržet výsledky výzkumu. Proto je i pro mě přijatelnější, když nebudu vědět, kdo ze zaměstnanců se do výzkumu zapojil a kdo nikoliv. Je to důležité i z toho důvodu, že se téměř se všemi zaměstnanci znám osobně. Se spoustou z nich jsem se setkala při práci na jednom pracovišti. V dotazníku jsem respondenty požádala o spolupráci, vysvětlila jsem, k jakému účelu dotazníky potřebuji a sdělila jim, že si organizace přeje poskytnout výsledky výzkumu. Dotazníky jsou součástí přílohy práce.

V příloze jsou také přiloženy informované souhlasy organizace s prováděním výzkumu a s použitím celého názvu organizace.

4.5 Objekt zkoumání

Objektem zkoumání byli zaměstnanci tří budov, které jsou označeny písmeny E, H a M. V budově E pracuje 11 zaměstnanců, v budově H 14 zaměstnanců a v budově M 10 zaměstnanců. Z důvodu nepřítomnosti na pracovišti se výzkumu nezúčastnili z budovy E 3 zaměstnanci, z budovy H 1 zaměstnanec a z budovy M 2 zaměstnanci. Do projektu se z přítomných nezapojili z budovy E 2 zaměstnanci a z budovy H 1 zaměstnanec. Zaměstnanci přítomní na budově M se zapojili všichni.

Tabulka 1: Počet zaměstnanců

Budova	Zaměstnanci na budově	Nepřítomní zaměstnanci	Zúčastnilo se	Nezúčastnilo se
E	11	2	7	2
H	14	3	10	1
M	10	2	8	0
Celkem	35	7	25	3

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu 35 zaměstnanců se do výzkumu zapojilo 25 zaměstnanců, což představuje 71 %, nepřítomno bylo 7 zaměstnanců, což představuje 20 % a pouze 3 zaměstnanci, což je 9 % z celkového počtu, se do výzkumu nezapojili. Účast zaměstnanců byla tedy poměrně vysoká.



Graf 1: Zaměstnanci

Zdroj: vlastní zpracování

4.6 Analýza výzkumného šetření

Vlastní analýzu jsem započala spočítáním dotazníků a vyhodnocením návratnosti. Použití dotazníku pro empirické šetření představovalo určité riziko, a sice malou návratnost. V mém případě se toto však nepotvrdilo a návratnost byla poměrně velká. Rozhodla jsem se nejdříve dotazníky rozdělit podle určitých kritérií. Jako jedno z kritérií jsem zvolila otázky týkající se osoby respondenta. Nejdříve jsem si dotazníky rozdělila podle odpovědí na tyto konkrétní otázky. Toto prvotní rozdělení jsem použila

pouze pro vyhodnocení, respektive pro potvrzení nebo vyvrácení mojí hypotézy. V další fázi jsem si rozdělila dotazníky tak, abych mohla vždy vyhodnotit každou otázku zvlášť. Nejdříve jsem zjistila, zda všichni respondenti na danou otázku odpověděli nebo ne. Pokud odpověděli, rozdělila jsem vždy dotazníky do skupin podle shodné odpovědi. Zaznamenala jsem u každé odpovědi počet respondentů. Rovněž jsem zaznamenala, kolik respondentů na otázku případně neodpovědělo. Všechny odpovědi jsem vyhodnotila a vyvodila z nich závěry, které budou uvedeny dále v textu.

4.7 Výsledky analýzy

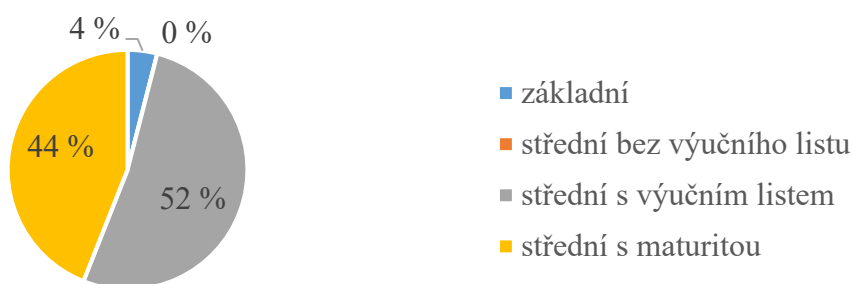
V otázce č. 1 jsem se respondentů ptala, do jaké věkové skupiny patří. Dala jsem jim možnost volby ze čtyř kategorií. Do první kategorie spadá 32 %, do druhé 28 %, do třetí 20 % a do čtvrté rovněž 20 % respondentů.



Graf 2: Věk respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

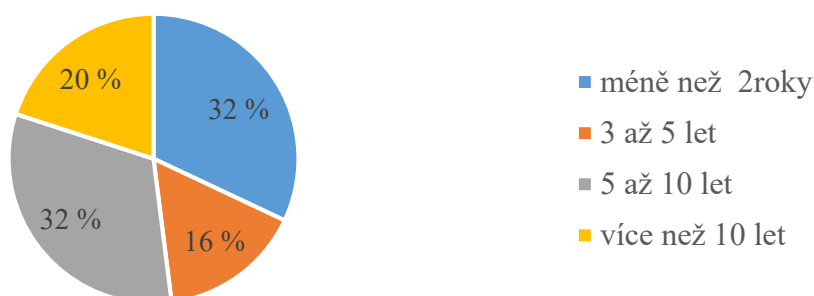
Cílem otázky č. 2 bylo zjistit nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Vzdělání je mezi respondenty zastoupeno takto. Základní vzdělání mají pouze 4 %, střední vzdělání bez výučního listu 0 %, střední vzdělání s výučním listem 52 % a střední vzdělání s maturitou 44 % respondentů.



Graf 3: Vzdělání respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

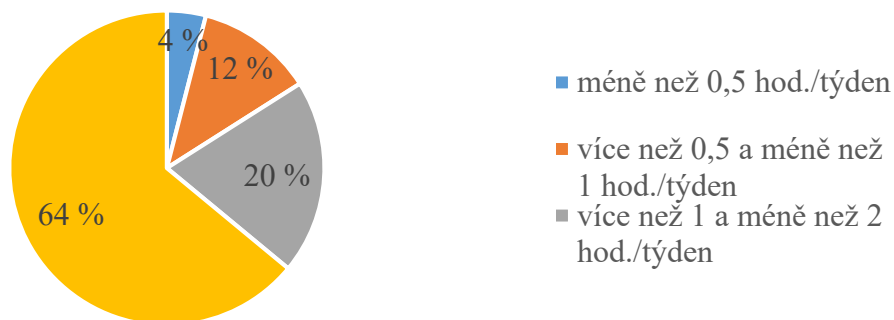
Cílem otázky č. 3 bylo zjistit délku praxe respondentů v současném zaměstnání. Méně než 2 roky pracuje v současném zaměstnání 32 %, 3 až 5 let 16 %, 5 až 10 let 32 % a více než 10 let 20 % dotázaných.



Graf 4: Délka praxe

Zdroj: vlastní zpracování

V otázce č. 4 jsem se zaměřila na dobu strávenou respondenty prací na počítači v rámci pracovní doby za týden. Pouze 4 % stráví méně než půl hodiny týdně. Více jak půl hodiny a méně než hodinu týdně pracuje na počítači 12 % respondentů. Více než hodinu a méně než dvě hodiny 20 % respondentů. Největší počet 64 % respondentů stráví prací na počítači více než dvě hodiny týdně.

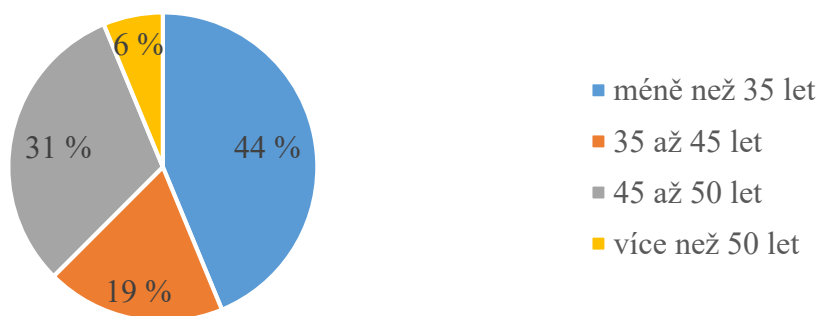


Graf 5: Doba strávená prací na počítači

Zdroj: vlastní zpracování

V následující části se zaměřím na věk respondenta ve vztahu k době strávené prací na počítači.

Jak vyplynulo z odpovědí na otázku č. 4, prací na počítači stráví 64 %, což je šestnáct respondentů, více než dvě hodiny týdně. Nejvíce jich je ve věkové skupině do 35 let a to 44 %, která zahrnuje sedm osob. Ve skupině 35 až 45 let je 19 % respondentů, jedná se o tři osoby. Skupina 45 až 50 let tvoří 31 % respondentů, což je pět osob a ve skupině více než 50 let je pouze 6 %, tady se jedná o osobu jednu.

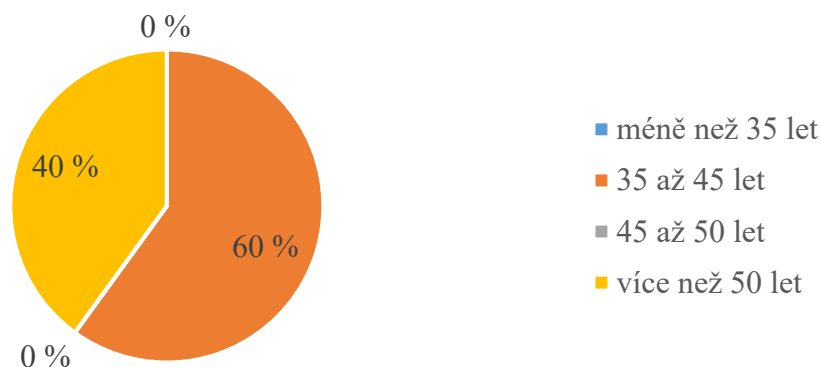


Graf 6: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně/věk

Zdroj: vlastní zpracování

Z odpovědí na otázku č. 4 vyplynulo, že 20 % respondentů, což je skupina pěti osob, stráví prací na počítači více než jednu hodinu a méně než dvě hodiny týdně. Větší část respondentů patří do věkové

skupiny 35 až 45 let, a sice 60 %, jsou to tři osoby, menší část 40 % tvoří věková skupina více než 50 let a jedná se o osoby dvě. V této kategorii jsou zastoupeny pouze tyto dvě věkové skupiny.



Graf 7: Práce na počítači více než jednu a méně než dvě hodiny týdně/věk

Zdroj: vlastní zpracování

Vyhodnocením odpovědí na otázku č. 4 dále vyplynulo, že stráví práci na počítači více než půl hodiny a méně než hodinu týdně 12 % respondentů. Těchto 12 % jsou tři respondenti. Jeden je z věkové skupiny 45 až 50 let, další dva ze skupiny více než 50 let. Pouze jediný respondent odpověděl, že pracuje méně než půl hodiny týdně na počítači.

V této části se budu věnovat vzdělání ve vztahu k době strávené prací na počítači. Protože z odpovědí v otázce č. 2 je zřejmé, že mají respondenti základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem nebo maturitou, budu pracovat v následující části jen s těmito třemi kategoriemi, přestože v dotazníku jsou kategorie čtyři.

Práci na počítači více než dvě hodiny týdně stráví 7 % respondentů se základním vzděláním, 43 % respondentů mající střední vzdělání s výučním listem a 50 % respondentů má střední vzdělání s maturitou. Ve skutečnosti se jedná o jednu osobu, šest osob a v poslední skupině je osob sedm.



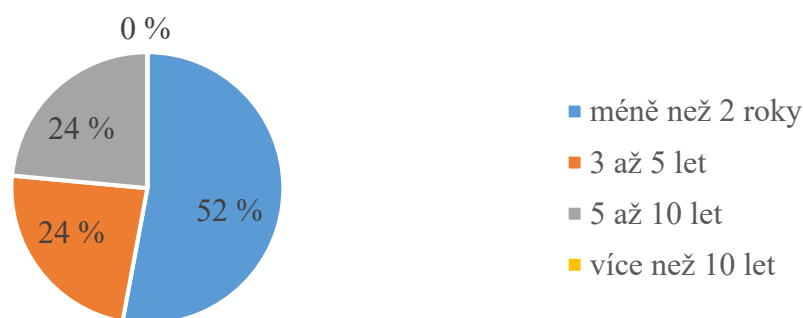
Graf 8: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně/vzdělání

Zdroj: vlastní zpracování

Další kategorie tvoří čas strávený prací na počítači méně než půl hodiny, více než půl a méně než hodinu a poslední kategorie více než hodinu a méně než dvě hodiny týdně. V porovnání s úrovní vzdělání jsou zastoupeny skupiny takto. V první je pouze jeden respondent s maturitou. Ve druhé jsou dva respondenti s maturitou a jeden s výučním listem. Ve třetí jeden s maturitou a jeden s výučním listem.

V další části vyhodnotím souvislost mezi dobou strávenou prací na počítači a délkou praxe.

Doba strávená na počítači delší než dvě hodiny týdně je vzhledem k délce praxe zastoupena následovně. Největší je část 52 %, což je devět respondentů s délkou praxe méně než 2 roky, dále 24 %, to jsou čtyři respondenti s praxí 3 až 5 let a poslední část je 24 %, což jsou také čtyři respondenti ovšem s praxí 5 až 10 let. Věková kategorie nad 10 let praxe zde není zastoupena vůbec.



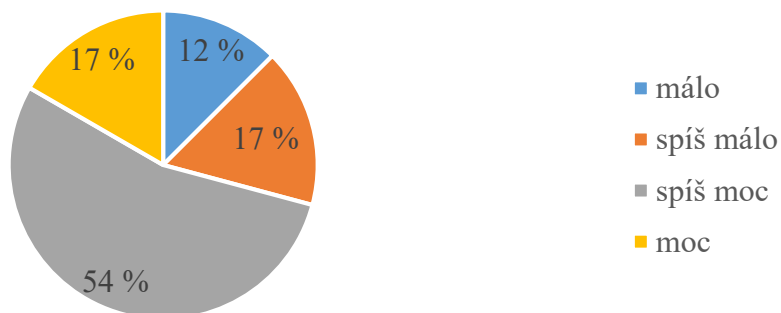
Graf 9: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně/délka praxe

Zdroj: vlastní zpracování

Další oblasti ve vztahu práce na počítači a délka praxe jsou zastoupeny takto: více než hodinu a méně než dvě stráví na počítači čtyři respondenti, tři mají praxi v délce 5 až 10 let a jeden více než 10 let. Více než půl a méně než hodinu stráví touto prací tři respondenti. Jeden s praxí 5 až 10 let a dva s praxí více než 10 let. Méně než půl hodiny stráví pouze jeden respondent s praxí 5 až 10 let.

V následující části analýzy dat se zaměřím na otázky týkající se administrativní práce. Otázek je šest a jedna z nich je otevřená.

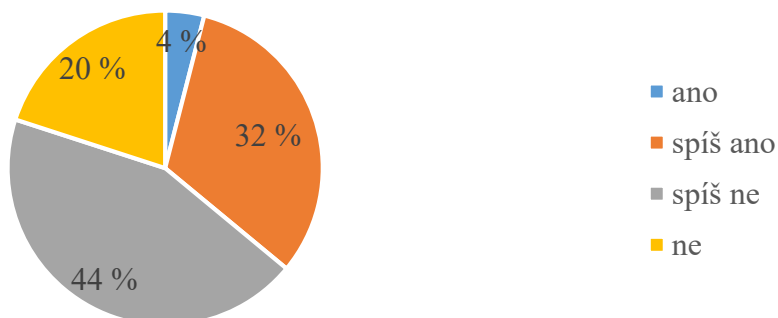
V otázce č. 5 byl položen dotaz na množství administrativní práce z pohledu respondenta. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl. Ostatní respondenti vybírali ze čtyř možností. Odpověď volili z možnosti málo – spíš málo – spíš moc – moc. Většina respondentů zvolila možnosti spíš moc a moc.



Graf 10: Kolik je administrativní práce

Zdroj: vlastní zpracování

Cílem otázky č. 6 bylo zjistit, zda je administrativní práce pro respondenta zatěžující. Z možností ano – spíš ano – spíš ne – ne, převažovaly odpovědi, ze kterých vyplynulo, že administrativní práce pro respondenty zatěžující není.



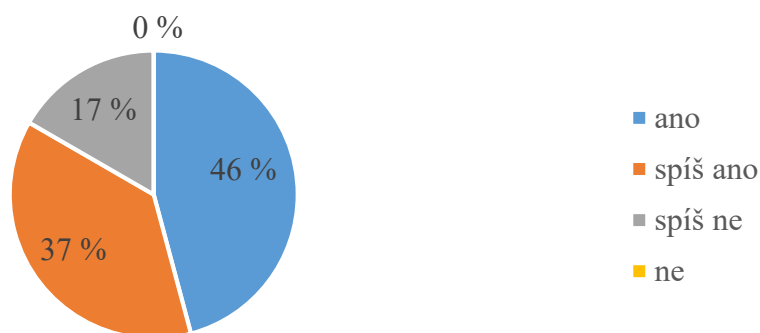
Graf 11: Je administrativní práce zatěžující

Zdroj: vlastní zpracování

Cílem otázky č. 7 bylo zjistit, zda je pro respondenty administrativa srozumitelná. Tato otázka byla položena z mé strany spíš pro doplnění celkového pohledu na otázky týkající se administrativní práce. Předpokládala jsem, že pro většinu zaměstnanců srozumitelná je, což se také potvrdilo. Pokud by se tato skutečnost nepotvrdila, nebylo by překvapující, že většina respondentů sdílí názor, že je administrativní práce moc, v tomto případě to však překvapující je. Další otázka měla rovněž doplňující

charakter. Otázkou č. 8 jsem se respondentů ptala, zda mají možnost v případě, že si neví s administrativou rady, požádat někoho o pomoc. I na tuto otázku převažovaly kladné odpovědi. V souvislosti s odpověďmi na tuto otázku však k překvapujícímu závěru nedošlo.

V otázce č. 9 jsem se respondentů ptala, zda si myslí, že jsou pro vedení administrativy dostatečně proškoleni. Jeden respondent na otázku neodpověděl. Většina respondentů si myslí, že jsou dostatečně proškoleni, ovšem našli se i takoví, kteří odpověděli spíše ne.



Graf 12: Jste dostatečně proškoleni pro vedení administrativy

Zdroj: vlastní zpracování

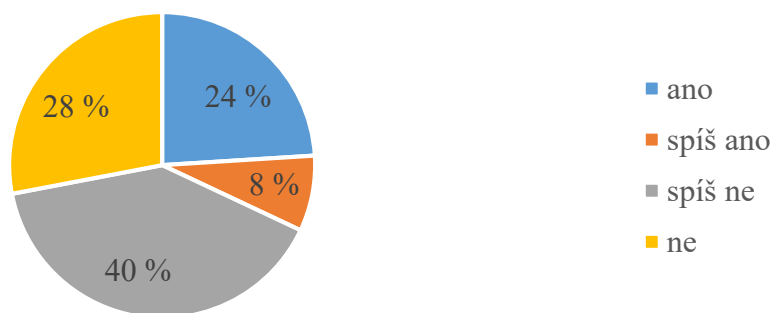
Otázka č. 10 měla otevřenou formu. Respondentů jsem se v ní ptala, jak by podle nich bylo možné administrativní úkony zjednodušit. 12 respondentů na tuto otázku neodpovědělo vůbec. Část respondentů odpověděla „nelze, nejde, netuším, nevím a nejsem schopen posoudit.“ Dva respondenti si myslí, že není úkony potřeba zjednodušit. Další respondenti uvedli „nedělat je vůbec“, „žít bez počítače“, „tím školením“, „lepší program“, „sloučením příslušných oddílů a více zohlednit aktuální problémy.“

V posledních pěti otázkách jsem se zaměřila na otázky týkající se kvality. Jednak na pohled respondentů na kvalitu služby, kterou poskytují. Také na to, zda si myslí, že množství administrativní práce by mohlo mít vliv na kvalitu služby. Dále na to, zda vědí, co jsou standardy

kvality, také na jejich názor na objektivitu měření kvality pomocí těchto standardů. Poslední otázka, která byla opět otevřená, dávala respondentům možnost vyjádřit se, podle jakých kritérií posuzují kvalitu služby, kterou oni poskytují.

U otázky č. 11 na dotaz, jestli si respondenti myslí, že je služba na jejich pracovišti kvalitní, se vyskytly jen kladné odpovědi. Z 25 odpovědí bylo 19 odpovědí ano a pouze 6 odpovědí spíš ano.

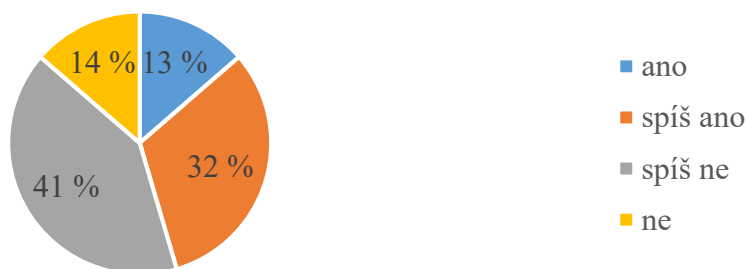
Cílem otázky č. 12 bylo zjistit, zda si respondenti myslí, že množství administrativních úkonů by mohlo mít vliv na kvalitu služby. V odpovědích na tuto otázku převládaly odpovědi spíš ne a ne, přesto se objevilo i dost odpovědí ve škále spíš ano a ano.



Graf 13: Může mít množství administrativních úkonů vliv na kvalitu služby

Zdroj: vlastní zpracování

Cílem otázky č. 13 bylo zjistit, zda respondenti ví, co jsou standardy kvality a k čemu slouží. Všechny odpovědi byly kladné, tedy spíš ano a ano. Vzhledem k této skutečnosti mě proto překvapily odpovědi na otázku č. 14. Myslíte si, že posuzování kvality pomocí standardů je objektivní? Většina odpovědí na tuto otázku byla ne respektive spíš ne. Na výše zmíněnou otázku však dva respondenti vůbec neodpověděli a jeden napsal nevím.



Graf 14: Je posuzování kvality pomocí standardů objektivní

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední otázka č. 15 zůstala otevřená. Respondenti byli požádáni, zda by napsali, podle jakých kritérií posuzují kvalitu služby, kterou poskytují. Na tuto otázku neodpovědělo z celkového počtu 25 respondentů 9 respondentů. Nejčastěji se v odpovědích objevila jako určující pro posouzení kvality služby spokojenost klienta. Spokojenost následovalo zaměření se na potřeby klienta. Dále byla zmíněna možnost zpětné vazby od klienta. Jeden respondent napsal, že posuzuje kvalitu podle standardů a empatie. Jeden se zaměřuje na praktickou stránku. Další odpověděl „*starám se tak, jako se starám o sebe a dělám vše, aby se cítili spokojeni, byli šťastní.*“ Jedna z odpovědí zněla „*starám se o uživatele služby s nejlepším svědomím, stejně bych se starala o své rodiče.*“

4.8 Zhodnocení dosažených výsledků

Ve výzkumném šetření jsem se snažila zjistit, zda má administrativní zátěž vliv na kvalitu poskytované služby. K tomuto zjištění mi byla nápomocna výzkumná otázka. Je administrativní zátěž a může mít vliv na kvalitu poskytované služby? Ve výzkumném šetření jsem hledala také odpovědi na čtyři dílčí otázky. Podle jakých kritérií hodnotí zaměstnanci kvalitu služby? Má množství administrativních úkonů vliv na kvalitu

služby? Je práce s administrativou moc? Je práce s administrativou zatěžující?

Ve výzkumné části jsem kvantitativní metodou, technikou dotazníků, získala potřebná data od zaměstnanců tří budov domovů se zvláštním režimem v Centru sociálních služeb v Prostějově. Následně jsem získaná data zpracovala a vyhodnotila.

V úvodu dotazníku jsem položila zaměstnancům otázky týkající se jejich věku, úrovně vzdělání a délky praxe. Rovněž jedna z prvních otázek směřovala na čas, který věnují práci s administrativou, respektive práci na počítači. Otázky jsem zařadila do dotazníku proto, abych si potvrdila nebo vyvrátila hypotézu. *Věk spolu se vzděláním a délkou praxe mají vliv na dobu strávenou prací s administrativou.* Ze získaných dat vyplynulo, že největší počet zaměstnanců stráví práci na počítači více než dvě hodiny týdně. Početnou skupinu z nich tvoří osoby mladší než 35 let. V této skupině převažuje vzdělání střední s maturitou. Ve většině případů délka praxe činí méně než dva roky. Překvapivě tedy nemá vliv na čas strávený prací na počítači ani věk, ani vzdělání, ale pouze kratší praxe. Tedy uvedená hypotéza, která vznikla na základě předpokladu, že vyšší věk, nebo nižší vzdělání spolu s kratší praxí ovlivňují dobu strávenou na počítači, se nepotvrdila.

V další části jsem respondentům kladla otázky související s prací kolem administrativy. Z odpovědí vyplynulo, že mají podle nich administrativní práce moc, ale přesto většina odpověděla, že je tato práce nezatěžuje. Také z odpovědí vyplynulo, že nemají problémy administrativě porozumět, myslí si, že jsou dobře proškoleni a rovněž mají koho požádat o pomoc, když si s administrativními úkony neví rady. V této části byla položena otázka otevřená, která měla za cíl zjistit návrhy toho, jak by bylo možné administrativu zjednodušit. Objevovaly se různé typy odpovědí, ale jednoznačné stanovisko z nich nelze vyvodit. Otázkou je, zda je možné

získaná data aplikovat na všechny zaměstnance. Na výše zmíněnou otázku odpověděla pouze polovina těch, kteří vyplňovali dotazník. Podle mého názoru bylo odpovědí málo a téměř žádná se neshodovala. Objevily se názory, že úkony zjednodušit nelze a nejde, také nedělat je vůbec. Rovněž se vyskytl názor, že není nutné úkony zjednodušit. Vyskytly se i odpovědi, ve kterých zaměstnanci přiznali, že vlastně neví, zda má tato otázka řešení. Z mého pohledu by bylo řešením, po důsledném zaškolení, pověřit vedením administrativy na každém oddělení jednu osobu.

V poslední části dotazníku jsem zaměstnancům kladla dotazy související s kvalitou služby. Na odpověď týkající se kvality služby na jejich pracovišti všichni shodně udávali, že je z jejich pohledu služba kvalitní. Na otázku, zda může množství administrativních úkonů mít vliv na kvalitu služby, odpověděla většina respondentů spíše ne nebo ne. Tato otázka rovněž byla nápomocna k potvrzení nebo vyvrácení hypotézy. *Vzrůstající množství administrativních úkonů má vliv na kvalitu služby.* Z výše uvedených odpovědí je zřejmé, že ani tato hypotéza se nepotvrdila. Přesto se však objevilo velké množství kladných odpovědí na otázku týkající se souvislosti mezi množstvím administrativních úkonů a kvalitou služby. Co se týká dotazu, jestli zaměstnanci ví, co jsou standardy kvality a k čemu slouží, odpovědi byly pouze kladné. Avšak u otázky, zda si zaměstnanci myslí, že je posuzování kvality pomocí standardů objektivní, převažovaly odpovědi záporné. Zmíněná otázka směřovala k potvrzení nebo vyvrácení poslední hypotézy. *Zaměstnanci nepovažují hodnocení pomocí standardů kvality za objektivní.* Jak jsem uvedla, převažovaly záporné odpovědi. Zaměstnanci tedy nepovažují hodnocení kvality pomocí standardů za objektivní. Tato skutečnost potvrzuje poslední hypotézu. V závěrečné otázce, která byla otevřená, byli zaměstnanci požádáni, aby odpověděli, jak oni sami posuzují kvalitu služby, kterou nabízejí. Přesto, že danou otázku rovněž nezodpověděli všichni, lze výsledky zobecnit, protože odpovědělo

16 respondentů, což je z mého pohledu dostačující. Odpovědi na otázku se shodovaly v tom, že pro zaměstnance je hlavním kritériem určujícím kvalitu služby spokojený uživatel služby. Toto samo je příjemným zjištěním, ale vyvstává otázka, proč se v žádné z odpovědí zaměstnanců pracujících s osobami s Alzheimerovou nemocí jako kritérium kvality neobjevila odpověď související se získáním certifikátu Vážka. Možná je to dáno tím, že zaměstnanci se na posuzování kvality pomocí certifikátů dívají spíš skepticky. Tato skutečnost bude potvrzena i dále v textu.

Nejprve se zaměřím na dílčí otázku. *Podle jakých kritérií hodnotí zaměstnanci kvalitu služby?* Z odpovědí na tuto otázku je zřejmé, že kritériem hodnocení kvality služby je spokojený uživatel této služby. Druhá dílčí otázka. *Má množství administrativních úkonů vliv na kvalitu služby?* Tato otázka souvisela s jednou z hypotéz. Protože se hypotéza, jak je uvedeno výše v textu nepotvrdila, je zřejmé, že množství administrativních úkonů nemá vliv na kvalitu poskytované služby. Třetí dílčí otázka zněla. *Je práce s administrativou moc?* V tomto případě většina respondentů odpověděla, že je administrativní práce moc. Poslední dílčí otázka byla formulována takto. *Je práce s administrativou zatěžující?* Překvapivě vzhledem k předchozí otázce a odpovědi na ni, administrativa není pro zaměstnance zatěžující. Z výsledků dílčích otázek je patrné následující. Zaměstnanci si myslí, že je administrativní práce moc, tato práce není zatěžující a její množství nemá vliv na kvalitu služby. Nejdůležitějším kritériem kvality je pro zaměstnance spokojený uživatel. Výzkumnou otázku: *Je administrativa zátěží pro zaměstnance a může mít vliv na kvalitu poskytované služby?* Je možné ze získaných dat vyhodnotit takto: většina zaměstnanců si myslí, že administrativa není zátěží, a tato zátěž nemá vliv na poskytovanou službu.

5 Diskuse

Jelikož jsem jako techniku pro svůj výzkum použila dotazník, očekávala jsem, že návratnost nemusí být příliš velká. Velmi mile mě překvapila skutečnost, že se do vyplnění dotazníku zapojila většina ze zaměstnanců, kteří byli v době výzkumu přítomni na pracovišti. Z celkového počtu 28 zaměstnanců dotazník vyplnilo 25 zaměstnanců, což považuji za dostatečný počet. Zklamáním je pro mě pouze to, že otevřené otázky zůstaly ve velké míře nezodpovězeny. Zklamáním je to zejména z toho důvodu, že zaměstnanci měli možnost v odpovědích na tyto otázky sdělit svůj názor. Byli ujištěni, a to i písemně, že bude zachována jejich anonymita. O to překvapivější je skutečnost, že této možnosti nevyužili i přes to, že věděli, že data vyplývající z výzkumu budou poskytnuta organizaci, kde pracují. Možná je to dáno tím, že všichni pořád vyplňujeme různá hodnocení a dotazníky týkající se spokojenosti na pracovišti. Málo kdy se však stane, že zaměstnanci zaznamenají nějakou změnu k lepšímu.

Když se ale zaměřím zpět na kvalitu, z mého pohledu by bylo dobré, kdyby organizace zvažila zavedení nějakého interního systému pro posouzení kvality. Navrhovala bych do takového projektu zapojit uživatele služeb a případně rodiny a blízké těchto uživatelů. Takovéto řešení by bylo z mého pohledu lepší, z důvodu okamžité zpětné vazby. Nemám však na mysli dotazníky zaměřené na spokojenost se službou. Ve většině případů je s uživateli vyplňují zaměstnanci a tito pak neodpovídají objektivně.

Závěr

Přes všechny možné způsoby měření kvality v sociálních službách bychom měli mít na paměti, že sociální služby jsou především o lidech a pro lidi. Je dobré se zamyslet nad tím, zda v současné době tlak na kvalitu není tím jediným a určujícím nejen ve společnosti jako takové, ale zejména v sociálních službách. Jestli všechny normy měření a kritéria hodnocení nejsou spíš ke škodě věci.

Cílem mé bakalářské práce bylo zhodnotit kvalitu poskytované služby pohledem zaměstnanců této služby.

V teoretické části jsem vymezila pojmy, které se vztahují k cíli práce. Seznámila jsem čtenáře se sociálními službami a zejména s domovy se zvláštním režimem. Následně jsem se zabývala osobou zaměstnance sociálních služeb, tedy pracovníkem v sociálních službách. Rovněž jsem vysvětlila pojmy kvalita v sociálních službách a s ní spojené standardy kvality. Všechny tyto údaje byly nezbytné pro vytvoření praktické části práce. V úvodu praktické části jsem se zabývala charakteristikou organizace, jejíž zaměstnanci byli účastníky výzkumného šetření. Také jsem popsala domovy se zvláštním režimem, kde tito zaměstnanci pracují. V závěru praktické části popisují, jak jsem s využitím kvantitativní metody za pomoci dotazníků získávala data. Také vysvětlují výběr výzkumného vzorku, popisují výsledky získané z dotazníků a následně vyhodnocení těchto výsledků. Rovněž nabízím možnost řešení u otázek, které z mého pohledu nějaké řešení nabízejí.

S ohledem na stanovený cíl práce je patrné, že zaměstnanci hodnotí službu, kterou poskytují, jako kvalitní. Zaměstnanci však nepovažují standardy kvality za dostatečně objektivní pro posouzení kvality. Hlavním a pro ně nejdůležitějším kritériem pro posouzení toho, zda je služba kvalitní, je pro ně spokojený uživatel.

Pomáhající profese, mezi které pozice pracovníka v sociálních službách patří, jsou velmi náročná povolání jak po fyzické, tak rovněž po psychické stránce. Tato profese nejde vykonávat pouze jako povolání, ale je třeba na ni nahlížet jako na poslání. Z mého pohledu tedy souhlasím, že spokojený uživatel je tím nejlepším kritériem pro určení kvalitní služby. Spokojený uživatel je také ta nejlepší odměna za tuto krásnou a náročnou práci.

Výsledky výzkumu budou předány Centru sociálních služeb v Prostějově. Lze uvést, že cíl práce byl splněn.

Literatura a zdroje

- Čámský, P., Sembdner, J., & Krutilová, D. (2011). *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Portál.
- Česká alzheimerovská společnost. Citováno 12. listopadu 2020. Dostupné z: <http://www.alzheimer.cz/certifikace-vazka/certifikovane-sluzby/>
- Česko. (2020). *Vyhláška 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*. Citováno 6. října 2020. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
- Česko. (2020). *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů*. Citováno 6. října 2020. Dostupné z <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>
- Disman, M. (2011). *Jak se vyrábí sociologická znalost* (4. vyd.). Karolinum Praha.
- Elichová, M. (2017). *Sociální práce: Aktuální otázky*. Grada.
- Haškovcová, H. (2010). *Fenomén stáří* (2. vyd.). Havlíček Brain Team.
- Haškovcová, H. (2012). *Sociální gerontologie: aneb Senioři mezi námi* (1 vyd.). Galén.
- Koldinská, K. (2011). *Legislativní zakotvení sociálních služeb v ČR*.
In O. Matoušek, *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* (2. vyd., s. 35–51). Portál.
- Mahrová, G., Venglářová, M., & a kol. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Grada.
- Malík Holasová, V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Grada.

Matoušek a kol., O. (2011). *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* (2. vyd.). Portál.

Matoušek a kol., O. (2012). *Základy sociální práce* (3. vyd.). Portál.

Matoušek a kol., O. (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Portál.

Matoušek, O. (2016). *Slovník sociální práce* (třetí). Portál.

MKN-10. (2020). *Mezinárodní klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů: desátá revize*. (aktualizované vydání k 15. 5. 2020). Citováno 26. října 2020. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/katalog/klasifikace/mkn>.

Punch, K. F. (2008). *Základy kvantitativního šetření*. Portál.

V sociálních službách je potřeba snížit administrativní zátěž. (2015). Citováno 1. listopadu 2020. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/archiv/clanky/detail/2606/rozhovor-s-milenou-johnovou>

Seznam tabulek a grafů

Seznam tabulek

Tabulka 1: Počet zaměstnanců	38
------------------------------------	----

Seznam grafů

Graf 1: Zaměstnanci	38
Graf 2: Věk respondentů	39
Graf 3: Vzdělání respondentů	40
Graf 4: Délka praxe	40
Graf 5: Doba strávená prací na počítači	41
Graf 6: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně / věk	41
Graf 7: Práce na počítači více než jednu a méně než dvě hodiny týdně / věk.....	42
Graf 8: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně / vzdělání.....	43
Graf 9: Práce na počítači více než dvě hodiny týdně / délka praxe	44
Graf 10: Kolik je administrativní práce	45
Graf 11: Je administrativní práce zatěžující.....	45
Graf 12: Jste dostatečně proškoleni pro vedení administrativy	46
Graf 13: Může mít množství administrativních úkonů vliv na kvalitu služby	47
Graf 14: Je posuzování kvality pomocí standardů objektivní	48

Seznam příloh

Příloha č. 1: Informovaný souhlas s použitím celého názvu organizace

Příloha č. 2: Informovaný souhlas s vyplněním dotazníku zaměstnanci organizace

Příloha č. 3: Dotazník

INFORMOVANÝ SOUHLAS S POUŽITÍM CELÉHO NÁZVU ORGANIZACE

Název organizace bude použit pro účely, které souvisí s vypracováním bakalářské práce

Kvalita poskytované sociální služby z pohledu zaměstnanců Domova se zvláštním režimem

Tato bakalářské práce je vedena na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Bakalářská práce je psána Hanou Fryšákovou v rámci studia na oboru Sociální práce.

Souhlasím s použitím celého názvu organizace ve výše uvedené bakalářské práci.

Za organizaci ředitelka:

INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYPLNĚNÍM VÝZKUMNÉHO DOTAZNÍKU ZAMĚSTNANCI ORGANIZACE

Dotazník bude použit pro výzkum související s vypracováním bakalářské práce

Kvalita poskytované sociální služby z pohledu zaměstnanců Domova se zvláštním režimem

Tento výzkum je součástí bakalářské práce, která je vedená na Filozofické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Bakalářská práce je psána Hanou Fryšákovou v rámci studia na oboru Sociální práce.

Všechny získané informace budou použity zcela anonymně a pouze pro účely výše uvedené práce.

Souhlasím s provedením výzkumu v naší organizaci.

Za organizaci ředitelka:

Jmenuji se Hana Fryšáková. Studuji Univerzitu Palackého v Olomouci, Filozofickou fakultu, obor Sociální práce. Chtěla bych Vás požádat o spolupráci na výzkumu, který bude použit pro účely mojí bakalářské práce. Výsledky výzkumu budou také poskytnuty organizaci, ve které výzkum probíhá. Součástí je přiložený dotazník. Mohu Vás ujistit, že veškeré údaje, poskytnuté v tomto dotazníku, jsou zcela anonymní.

Dotazník je složen z 15 otázek.

13 otázek je uzavřených. U těchto otázek prosím zaškrtněte Vámi vybranou odpověď, kterou považujete za správnou.

2 otázky zůstávají otevřené, zde Vás prosím o doplnění vašeho názoru.

Předem děkuji za spolupráci.

OTÁZKA

1) DO KTERÉ VĚKOVÉ KATEGORIE PATŘÍTE?

Méně než 35 let

35 let až 45 let

45 let až 50 let

Více než 50 let

2) JAKÉ JE VAŠE NEJVYŠŠÍ DOSAŽENÉ VZDĚLÁNÍ?

Základní vzdělání

Střední vzdělání bez výučního listu

Střední vzdělání s výučním listem

Střední vzdělání s maturitou

3) JAK DLOUHO PRACUJETE V SOUČASNÉM ZAMĚSTNÁNÍ?

Méně než 2 roky

3 až 5 let

5 až 10 let

Více než 10 let

4) KOLIK ČASU PRŮMĚRNĚ STRÁVÍTE ADMINISTRATIVNÍ ČINNOSTÍ (prací na počítači) V RÁMCI PRACOVNÍ DOBY ZA TÝDEN?

Méně než 0,5 hod.

Více než 0,5 a méně 1 hod.

Více než 1 a méně než 2 hod.

Více než 2 hod.

5) MYSLÍTE SI, ŽE JE ADMINISTRATIVNÍ PRÁCE

MÁLO

SPÍŠ MÁLO

SPÍŠ MOC

MOC

6) JE PRO VÁS ADMINISTRATIVNÍ PRÁCE ZATĚŽUJÍCÍ?

ANO

SPÍŠ ANO

SPÍŠ NE

NE

7) JE PRO VÁS ADMINISTRATIVA SROZUMITELNÁ?

ANO

SPÍŠ ANO

SPÍŠ NE

NE

8) MÁTE MOŽNOST V PŘÍPADĚ, ŽE SI S ADMINISTRATIVOU NEVÍTE RADY, POŽÁDAT NĚKOHO O POMOC?

ANO

SPÍŠ ANO

SPÍŠ NE

NE

9) MYSLÍTE SI, ŽE JSTE DOSTATEČNĚ PRO VEDENÍ ADMINISTRATIVY PROŠKOLENÍ?

ANO

SPÍŠ ANO

SPÍŠ NE

NE

10) JAK BY PODLE VÁS BYLO MOŽNÉ ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY ZJEDNODUŠIT?

11) MYSLÍTE SI, ŽE SLUŽBA POSKYTOVANÁ NA VAŠEM PRACOVIŠTI JE KVALITNÍ?

ANO

SPÍŠ ANO

SPÍŠ NE

NE

**12) MYSLÍTE SI, ŽE MNOŽSTVÍ ADMINISTRATIVNÍCH ÚKONŮ,
KTERÉ PROVÁDÍTE, MŮŽE MÍT VLIV NA KVALITU SLUŽBY?**

ANO SPÍŠ ANO SPÍŠ NE NE

13) VÍTE, CO JSOU STANDARDY KVALITY A K ČEMU SLOUŽÍ?

ANO SPÍŠ ANO SPÍŠ NE NE

**14) MYSLÍTE SI, ŽE POSUZOVÁNÍ KVALITY POMOCÍ STANDARDŮ
JE OBJEKTIVNÍ?**

ANO SPÍŠ ANO SPÍŠ NE NE

**15) PODLE ČEHO POSUZUJETE KVALITU VÁMI POSKYTOVANÉ
SLUŽBY VY OSOBNĚ?**

Mnohokrát děkuji za čas, který jste věnoval/a vyplnění tohoto dotazníku.