

Rizika zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby

Bc. Jarmila Malůšková, DiS.

Diplomová práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Jarmila MALÚŠKOVÁ, DIS.**
Studijní program: **N 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Rizika zavádění standardů kvality v pečovatelské službě**

Zásady pro vypracování:

Prostudovat literaturu k tématu standardů kvality sociálních služeb.
Zpracovat teoretická východiska k danému tématu.
Přípravit metodiky výzkumné části.
Uskutečnit výzkum mezi sociálními pracovníky.
Zpracovat a vyhodnotit závěry, které byly výzkumem zjištěny.
Shrnout a prezentovat výsledky výzkumu a navrhnout doporučení pro praxi.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: tisková/elektronická

Seznam odborné literatury:

ČERMÁKOVÁ, K. JOHNOVÁ M. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: Průvodce poskytovatele. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-160

Matoušek a kol.

Bílá kniha v sociálních službách, kol. autorů. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003.

MÁTL, O. JABŮRKOVÁ, M. Kvalita péče o seniory, řízení kvality v dlouhodobé péči v ČR, Galén, Praha: 2007, ISBN 978-80-7262

CHRÁSKA, M. Metody pedagogického výzkumu. Praha: Grada Publishing, s. s., 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.

PILLINGER, J. Quality in social public services. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg: 2001.

Vedoucí diplomové práce:

Mgr. Eva Machů, Ph.D.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

12. ledna 2010

Termín odevzdání diplomové práce:

30. dubna 2010

Ve Zlíně dne 12. ledna 2010

prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bezu na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledky ohledajoby⁽¹⁾;
- bezu na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3⁽²⁾;
- podle § 60⁽³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60⁽³⁾ odst. 2 a 3 mohu užit své dílo – diplomovou práci – nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejího skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohláším, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné,
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 21.7.2010



⁽¹⁾ *Právní úprava vztahující se k vysokým školám a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b. Dostupné z: www.zkpln.cz.*

⁽²⁾ *Právo autorské upravující vztahující se k právu autorskému, k právu souvisejícím s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších právních předpisů, § 60. Dostupné z: www.zkpln.cz.*

2) zákon č. 121/2008 Sb. o práve autorů, o právech souvisejících s právem autorským a o ochraně užitkových výtvarků (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 1;

(3) Do práva autorského také směřuje díla nebo dílčité či vcelkové zastavení, u nějž účelem ze strany příjemce nebo poskytlce hospodářského nebo obchodního prospěchu a tj. účel není či nebude použitelný jako vyhrazený účel nebo stanoven ke splnění úloh nebo studií nebo povinností vyplývajících z práva právního vztahu ke dílu nebo dílčímú zastavení (dílní dílo).

3) zákon č. 121/2008 Sb. o práve autorů, o právech souvisejících s právem autorským a o ochraně užitkových výtvarků (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Ústava ČR.

(1) Díla nebo dílčité či vcelkové zastavení mají za účelů právního práva na rozšíření licencí na nový a další díla nebo díla (§ 35 odst.

3). Osobní-li autor uvolnilo dílo užitku v rámci díla, mohou se tyto osoby domáhat náhrady újmy způsobené poskytnutím práva, jeho věk a zvlášť. Ústavou § 35 odst. 2 ústavní ochrana.

(2) Neví-li poskytlce, jímž může autor díla nebo díla mít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s právními předpisy, může nebo díla nebo dílčité či vcelkové zastavení.

(3) Díla nebo dílčité či vcelkové zastavení jsou oprávněny poskytnout, aby jim autor díla nebo díla : vyžáda jim stanovená v souvislosti s ústavní díla či poskytnutí licence podle odstavce 2 přiměřeně přispět na úhradu nákladů, které na vypracování díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přikládá k této výšce stanovená částka nebo dílčímú či vcelkové zastavení : užitku díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Cílem diplomové práce „Rizika zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby“ je zjistit, jak sociální pracovníci vnímají proces zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby a podmínky, které mají k tomu vytvořené. Po úvodním teoretickém vymezení souvisejících pojmů je charakterizována oblast sociálních služeb, standardů kvality a oblast řízení změny. Výzkumná část se zaměřuje na podmínky sociálních pracovníků v organizaci. V poslední části práce je věnován prostor závěrečným zhodnocením a doporučením.

Klíčová slova:

Sociální služby, standardy kvality sociálních služeb, uživatelé sociálních služeb, sociální pracovník, pečovatelská služba.

ABSTRACT

The aim of diploma thesis „Risks of the implementation of quality standards to the home care“ is to analyze a social worker's view of a quality standard process implementation to the home care and the conditions that social worker can use for this process. After a theoretical definition of the related terms there is characterized a sphere of social services, a sphere of quality standards and an area of change management. The research section focuses on the conditions of the social workers in the organization. The last part presents conclusions, evaluations and recommendations.

Keywords:

Social services, quality standards of social services, social services users, social worker, home care.

Poděkování

Děkuji vedoucí mé závěrečné magisterské práce Mgr. Evě Machů, PhD. za odborné a metodické vedení a za podněty a připomínky při zpracování dané tematiky a JUDr. Petrovi Holáškovvi za možnost konzultace a spolupráce v dané problematice.

Motto

„Musíte vědět, kam jdete. Nikdo za vámi nepůjde, pokud nevíte, kam míříte.“

Steve Rivkin

Prohlášení

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	11
I TEORETICKÁ ČÁST	13
1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	14
1.1 SOCIÁLNÍ SLUŽBA.....	14
1.1.1 Vymezení sociální služby.....	14
1.1.2 Rozdělení sociálních služeb	15
1.1.3 Činnosti sociálních služby.....	16
1.1.4 Základní ekonomické charakteristiky poskytování sociálních služeb.....	17
1.2 PEČOVATELSKÁ SLUŽBA.....	18
1.2.1 Vymezení pečovatelské služby.....	18
1.2.2 Uživatel pečovatelské služby	19
1.2.3 Typy pečovatelské služby.....	20
1.2.4 Činnosti pečovatelské služby	20
1.2.5 Základní ekonomické charakteristiky poskytování pečovatelské služby	22
1.2.6 Pracovníci pečovatelské služby.....	22
1.3 TERÉNNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA	24
1.3.1 Zaměření terénní pečovatelské služby.....	24
1.3.2 Prostředí terénní pečovatelské služby	25
2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	26
2.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA A PODSTATA STANDARDŮ KVALITY	26
2.2 ROZDĚLENÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY	27
2.3 VYBRANÉ STANDARDY KVALITY V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ	28
2.3.1 Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb	28
2.3.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob.....	29
2.3.3 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby	29
2.3.4 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby	30
2.3.5 Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	30
2.3.6 Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace	30
3 IMPLEMENTACE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	32
3.1 PŘIJETÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	32
3.2 ŘÍZENÍ ZMĚNY V ORGANIZACI.....	33
3.2.1 Metodická podpora.....	33
3.2.2 Dovednosti a kompetence sociálního pracovníka	33
3.2.3 Přístup poskytovatele	34
3.2.4 Nástroje řízení změny v organizaci	35
3.2.5 Finanční zdroje.....	37
3.2.6 Časová, personální a administrativní náročnost.....	37
3.2.7 Atmosféra společnosti	38

II	PRAKTICKÁ ČÁST	39
4	PŘEDSTAVENÍ VÝZKUMNÉHO PROJEKTU	40
4.1	POPIS VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU.....	40
4.2	CÍLE PROJEKTU.....	40
4.3	VÝZKUMNÉ OTÁZKY.....	41
4.4	VÝZKUMNÝ VZOREK.....	41
4.5	VOLBA TYPU VÝZKUMU A METODY.....	42
4.5.1	Dotazník.....	43
4.5.2	Polostrukturovaný rozhovor.....	45
5	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO PROJEKTU	47
5.1	VÝZKUMNÁ OTÁZKA O1.....	47
5.2	VÝZKUMNÁ OTÁZKA O2.....	49
5.3	VÝZKUMNÁ OTÁZKA O3.....	51
5.4	VÝZKUMNÁ OTÁZKA O4.....	56
6	SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	60
7	VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ PROJEKTU V PRAXI	63
7.1	RIZIKA ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY DO TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY A JEJICH ŘEŠENÍ.....	63
7.1.1	Rizika plynoucí z vnitřních předpokladů pracovníků.....	63
7.1.2	Rizika plynoucí z vnějších možností prostředí a návrh řešení.....	66
7.2	PRAKTICKÉ VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ Z PROJEKTU.....	69
7.2.1	Cyklus vzdělávacích seminářů.....	69
7.2.2	Spolupráce s asociací poskytovatelů sociálních služeb.....	69
	ZÁVĚR	71
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	73
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	75
	SEZNAM OBRÁZKŮ	76
	SEZNAM TABULEK	77
	SEZNAM PŘÍLOH	78

ÚVOD

Standardy kvality sociální služby jsou již několik let v podvědomí nejen odborné ale i laické veřejnosti. Systém, kterým lze změřit kvalitu poskytovaných služeb, obsahuje nemalý soubor podmínek, doporučení a zásad, které musí poskytovatel sociálních služeb akceptovat. Mnohdy v již zaběhnutém řádu poskytování služby se zavádění těchto standardů stává obtížným a zdlouhavým procesem, na kterém se podílí mnoho pracovníků.

Standardy kvality určují jakým způsobem a komu mají být služby poskytovány a za jakých okolností a podmínek. V písemné podobě jsou standardy zásadním dokumentem organizace, podle kterého se řídí všichni zainteresovaní pracovníci. Svým rozsahem se dotýkají nejen pracovníků ale i uživatelů služeb. Ovlivňují průběh poskytování sociálních služeb na všech úrovních.

Především sociální pracovník v procesu zavádění standardů kvality hraje význačnou roli. Jeho úkolem bývá kromě zabezpečování sociální agendy, také vytváření a aplikace standardů kvality do praxe. Akceptování standardů kvality je týmovou záležitostí, v jejichž čelem stojí sociální pracovník.

Problematika zavádění standardů kvality se mě úzce dotýká, neboť pracuji jako sociální pracovník v zařízení poskytující terénní pečovatelskou službu. Z důvodu vlastní zkušenosti s implementací standardů kvality mě zaujalo, jak se k této problematice staví i jiní sociální pracovníci z podobných zařízení.

Cílem této práce je zjistit, jak sociální pracovník vnímá zavádění standardů kvality do praxe, s kterými problémy se při tomto procesu potýká, co mu práci sťažuje a naopak. Kvalitativním výzkumem se pokusím analyzovat postoje sociálních pracovníků k této problematice tak, aby zjištěné závěry mohly být použity jako podnět ke změně stávajícího stavu. Budou následně zakomponovány ve vzdělávacích seminářích pro sociální pracovníky z vybraných zařízení a ke stanovení doporučení při zavádění standardů kvality v jejich zařízení. Tyto doporučení se mohou týkat větší míry zapojování ostatních pracovníků do procesu standardizace v zařízení nebo požadavku podpory při získání nových pravomocí z pohledu řízení organizace.

Diplomová práce je strukturovaná na teoretickou a praktickou část. Teoretická část vymezuje pojmy dotýkající se problematiky zavádění standardů kvality. Praktická část obsahuje popis výzkumné činnosti.

V první kapitole jsou vymezeny pojmy související se sociálními službami. Jak je sociální služba vymezena, komu je určena, které druhy sociálních služeb máme a podmínky, za jakých se sociální služba poskytuje. Druhá část první kapitoly se konkrétněji již zabývá pečovatelskou službou, jejími specifiky při poskytování a popisem pracovníků, kteří tuto službu poskytují. Druhá kapitola se věnuje standardům kvality. První část této kapitoly ukotvuje standardy do legislativy a vysvětluje jejich záměr. Další část kapitoly uvádí rozdělení standardů do tří skupin. Poslední část kapitoly se podrobněji zabývá standardy kvality z pohledu pečovatelské služby a popisuje konkrétněji jejich provedení v praxi. Třetí kapitola je věnována popisu procesu zavádění standardů kvality a úskalím, které mohou tento proces ovlivnit.

Praktická část práce začíná čtvrtou kapitolou věnující se představení výzkumného projektu, popisu realizace a způsobu provedení výzkumné činnosti. V následující páté kapitole jsou uvedeny zjištěné výsledky výzkumného projektu ve vztahu k výzkumným otázkám. V šesté kapitole je uvedeno shrnutí výsledků z projektu ve vztahu k výzkumným otázkám a vyhodnocení všech výzkumných cílů. Závěrečná sedmá kapitola praktické části uvádí způsoby využití výsledků v praxi pro sociálního pracovníka, poskytovatele a uživatele sociální služby a pro zákonodárce a stanovuje opatření, která podporují efektivní zavádění standardů kvality do praxe.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

V kapitole sociální služby se pokusím vymezit relevantní pojmy vztahující se k zodpovězení výzkumné otázky. Nejdříve obecně vymezím sociální službu, neboť její definování je určující pro další typy sociálních služeb. Vymezení bude obsahovat záměr poskytování sociálních služeb, jejich rozdělení, legislativní ukotvení a statistické ukazatele k dokreslení celkového obrazu na sociální služby.

Následně se budu zabývat pojmem pečovatelská služba a její charakteristikou tak, aby byly zřejmé jednotlivá specifika této služby.

1.1 Sociální služba

1.1.1 Vymezení sociální služby

Dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách je sociální službou činnost nebo soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevencí sociálního vyloučení.¹ Uvedený zákon taxativně vymezuje, které činnosti jsou sociálními službami např. sociální poradenství, pomoc při zajištění chodu domácnosti, telefonická krizová pomoc aj. Evropské pojetí sociálních služeb je chápáno v širším pojetí, než vymezení z našeho právního řádu. K sociálním službám zahrnuje i bydlení, zdravotnictví a zaměstnanost.²

Sociální služby mají vytvářet podmínky, které umožní lidem v nepříznivé sociální situaci být součástí většinové společnosti.³ Sociální služby nabízejí pomoc a podporu lidem v nepříznivé sociální situaci ve formě, která zaručuje zachovávání lidské důstojnosti, ctí individuální lidské potřeby a současně posiluje schopnost sociálního začleňování každého jednotlivce do společnosti v jeho přirozeném sociálním prostředí.

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 3.

² PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: ASPI, a. s. 2007, 119 s.

³ ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha: MPSV, 2003, s. 8.

Sociální služby jsou tedy souhrnem odborných činností, které pomáhají člověku řešit nepříznivou sociální situaci. Protože příčiny těchto situací jsou různé, existuje celá škála druhů sociálních služeb.

1.1.2 Rozdělení sociálních služeb

Sociální služby jsou ze zákona o sociálních službách členěny do tří základních oblastí:⁴

- a. **Sociální poradenství**, které je obvykle specializované pro určitou cílovou skupinu či situaci, přičemž základní poradenství je nedílnou složkou všech sociálních služeb.
- b. **Služby sociální péče** zahrnují služby, jejichž hlavním cílem je zabezpečovat lidem základní životní potřeby, které nemohou být zajištěny bez péče a pomoci jiné osoby.
- c. **Služby sociální prevence** slouží zejména k předcházení sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy sociálně negativními jevy.

Sociální služby jsou členěny také podle místa jejich poskytování:⁵

- **Terénní služby** jsou poskytovány v prostředí, kde osoba žije, tj. v domácnosti, v místě, kde pracuje, vzdělává se nebo tráví volný čas. Příkladem může být pečovatelská služba, osobní asistence či terénní programy pro ohroženou mládež.
- **Ambulantní služby** jsou poskytovány ve specializovaných zařízeních a osoba do nich dochází jako jsou například poradny, denní stacionáře pro osoby se zdravotním postižením nebo kontaktní centra pro osoby ohrožené závislostí na návykových látkách.

⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 32.

⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 33.

- **Pobytové služby** jsou poskytovány ve specializovaných zařízeních, kde osoba v určitém období svého života fakticky celoročně žije. Jedná se především o domovy pro seniory či pro lidi se zdravotním postižením, ale patří sem také tzv. chráněné bydlení pro lidi se zdravotním postižením či azylové domy pro matky s dětmi nebo osoby bez přístřeší.

Důležitým principem je možnost kombinace různých druhů služeb a také kombinace poskytování služby ze strany rodiny či jiných blízkých osob a registrovaným poskytovatel sociální služby.

1.1.3 Činnosti sociálních služby

Zákonem o sociálních službách jsou vymezeny činnosti, které jsou u jednotlivých druhů služeb různě kombinovány tak, aby byl naplněn cíl, poslání a charakter služby.

Základními činnostmi při poskytování sociálních služeb jsou:⁶

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- sociální poradenství,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,

⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 33.

- telefonická krizová pomoc,
- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Fakultativně mohou být při poskytování sociálních služeb zajišťovány další činnosti, které zákon o sociálních službách již nevymezuje. Jedná se o nadstandardní úkony nebo úkony, které doplňují celostní přístup k uživateli služby.

1.1.4 Základní ekonomické charakteristiky poskytování sociálních služeb

Systém zajištění sítě služeb by měl odpovídat potřebám obyvatel. Jeho hlavním podstatou je plánování sociálních služeb, které vychází z hodnocení potřeb obyvatel, kapacitních možností poskytovatelů a cílů veřejné správy. Plánování sociálních služeb se děje formou komunitního plánování jak ze stran krajských ale i obecních samospráv. Zákonem o sociálních službách je garantováno, že na procesech plánování a rozhodování se mohou podílet uživatelé služeb, poskytovatelé služeb a zástupci samosprávy.

Sociální služby jsou poskytovány přibližně 700 000 uživatelům služeb, tj. cca 7% z populace ČR. Síť sociálních služeb není na území ČR zcela rovnoměrná. Služby jsou lépe dostupné v městských aglomeracích⁷

V sociálních službách pracuje 55 000 pracovníků (v přepočtu na celé pracovní úvazky). Pracovníci v sociálních službách reprezentují cca 1,2 % z celkového počtu zaměstnaných v ČR. Z tohoto počtu je 38 000 pracovníků v přímé péči, což znamená, že zabezpečují službu v přímém kontaktu s uživatelem služby.⁸

Sociální služby jsou financovány z více zdrojů, kterými mohou být dotace od státu a krajů, z vlastních zdrojů jednotlivých obcí, z finančních prostředků Evropské unie, příspěvků od nadací, popř. nadačních fondů a dalších zdrojů jako jsou např. dary, sponzoring, příspěvky

⁷ Sociální služby a příspěvek na péči. MPSV, 2009, s. 4.

od uživatelů služeb. Na financování sociálních služeb se také podílejí uživatelé služeb vlastními úhradami za poskytnuté služby a samotní poskytovatelé, kteří mohou mít finanční prostředky z jiných aktivit.⁹

Celkové náklady systému sociálních služeb činily v roce 2008 přibližně 800 mil. eur, tj. přibližně 0,65 % HDP. Na celkových nákladech se uživatelé služeb svými úhradami podílejí 35 %, územní samosprávy 25 %, státní rozpočet 30 % a fondy veřejného zdravotního pojištění 3 % (obvykle při souběhu zdravotní a sociální péče v domovech pro seniory a osoby se zdravotním postižením).¹⁰

1.2 Pečovatelská služba

1.2.1 Vymezení pečovatelské služby

Pečovatelská služba je jednou z nejrozšířenějších služeb sociální péče poskytovanou seniorům a těžce zdravotně postiženým občanům, kteří z důvodů zdravotního stavu, vysokého věku, ztráty soběstačnosti nejsou schopni sami si obstarat nutné práce v domácnosti a další životní potřeby, nebo kteří pro nepříznivý zdravotní stav potřebují osobní péči, kterou jim nemohou poskytovat rodinní příslušníci nebo jiné osoby.¹¹

Pečovatelská služba zajišťuje uživateli služby péči o jeho osobu a domácnost. Podstatou služby je uspokojit potřebu uživatele služby při naplňování jeho základních potřeb formou poskytnutí nebo zprostředkování určitých činností za podmínky, že při lepším zdravotním stavu nebo věku, by tyto činnosti osoba zvládla sama. Podmínkou poskytování služby tedy je, že osoba není schopna své potřeby uspokojit z části nebo zcela sama, a to ať už ze sociálních nebo zdravotních důvodů nebo z důvodu věku.

⁸ *Sociální služby a příspěvek na péči*. MPSV, 2009, s. 6.

⁹ PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: ASPI, a. s. 2007, s. 46.

¹⁰ *Sociální služby a příspěvek na péči*. MPSV, 2009, s. 6.

¹¹ KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Zařízení sociální péče pro seniory a zdravotně postižené občany*. 2. vyd. Olomouc: Anag, spol. s r.o., 2003, s. 112.

Při poskytování pečovatelské služby se bere ohled na individuální potřeby a zájmy osoby její práva a zvyky tak, aby byla podporována její samostatnost a soběstačnost a nevytvářel se nerovnocenný vztah mezi osobou a poskytovatelem.

Při terénní formě pečovatelské služby se poskytování péče děje v přirozeném prostředí osoby, tj. v její domácnosti. Takovou domácností je i byt v domě s pečovatelskou službou. Při ambulantní formě se služba vykonává ve specializovaných zařízeních sociálních služeb (např. denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením nebo pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení aj.)¹² nebo v zařízeních pečovatelské služby. Takovými zařízeními mohou být střediska osobní hygieny, denní stacionáře neboli domovinky, prádelny, jídelny pro seniory a stanice pečovatelské služby pro děti.

1.2.2 Uživatel pečovatelské služby

Uživatelem pečovatelské služby může být:

- senior,
- osoba se zdravotním postižením,
- osoba s chronickým onemocněním,
- rodina, ve které se narodilo současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.

Může se tedy jednat o osoby osamělé, starší a s postižením, které potřebují pomoc druhé osoby. Také děti a rodiny s dětmi, které nezvládají péči o ně, osoby v pracovní neschopnosti, rekonvalescenci a v náhlé rodinné situaci např. úmrtí nebo jiné odloučení rodičů nebo živitelů. Služba je určena osobám, jejichž schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost jsou sníženy nebo dočasně omezeny.

Zařízení si samo s ohledem na personální a organizační zajištění stanovuje profil uživatele služby.

¹² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 34.

1.2.3 Typy pečovatelské služby

Pečovatelská služba je terénní nebo ambulantní.¹³

Dle typu zřizovatelů může být rozdělena na:

- pečovatelskou službu zřízenou krajem,
- pečovatelskou službu zřízenou obcí,
- pečovatelskou službu zřízenou nestátní neziskovou organizací: příspěvková organizace, humanitární organizace církví, obecně prospěšná společnost, služba zřízená fyzickou osobou).

Pečovatelskou službu můžeme podle zaměření na uživatele rozdělit:

- pro seniory,
- pro osoby se zdravotním postižením,
- pro rodinu s dětmi.

Dle četnosti poskytování úkonů se dělí na:

- pečovatelskou službu jednorázovou,
- pečovatelskou službu opakovanou.

1.2.4 Činnosti pečovatelské služby

Zákon o sociálních službách činnosti pečovatelské služby taxativně vymezuje následovně:¹⁴

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,

¹³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 40.

¹⁴ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 2.

- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Prováděcí vyhláškou jsou výše uvedené činnosti specifikovány na pomoc při podávání, přípravě a donášky jídla a pití, oblékání a svlékání, při prostorové orientaci, při přesunu na lůžko nebo vozík, při úkonech osobní hygieny, včetně péči o vlasy a nehty, při použití WC, při zajištění chodu domácnosti formou běžného nebo velkého či sezónního úklidu, údržby domácích spotřebičů, donášky vody, pomoc při topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva a údržby topných zařízení, zajištění běžných nebo větších nákupů, pochůzek včetně donášky léků, praní a žehlení ložního a osobního prádla a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím formou doprovodu do školského zařízení k lékaři, do zaměstnání, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby.¹⁵

Služba může poskytovat i další činnosti, které nejsou stanoveny zákonem a jedná se tudíž o fakultativní nebo nadstandardní činnosti, např. odborné kadeřnické a holičské služby, pedikéra, masáže, úkony týkající se monitoringu nebo zlepšení zdravotního stavu osoby (měření krevního tlaku, množství cukru v krvi, asistenci při aplikaci inzulínu, při užívání léků, převazy, asistence při cvičebné rehabilitaci apod.), doprava a odvoz uživatele služby pro zajištění jeho osobních záležitostí aj.

Úkony se poskytují ve vymezeném čase (především časovým vymezením se odlišuje od služby osobní asistence), za úplatu a na základě uzavřené smlouvy¹⁶. Maximální hranice ceny úkonu je stanovena prováděcí vyhláškou k zákonu o sociálních službách.¹⁷ Pro fakultativní úkony se tato legislativní omezení nevztahují.

¹⁵ Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, § 6.

¹⁶ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 91.

¹⁷ Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, § 6.

Bezúplatně se poskytuje rodinám, ve kterých se narodily současně tři nebo více dětí, účastníkům odboje a pozůstalým manželům (manželkám) po účastnících odboje starším 70 let.

1.2.5 Základní ekonomické charakteristiky poskytování pečovatelské služby

V ČR působí 594 služeb pečovatelské služby. Pečovatelská služba je poskytována 115 000 uživatelům služby. Ve službách pečovatelské služby je zaměstnáno celkem 5 500 pracovníků. Celkové náklady na tuto službu v roce 2008 činily 70 mil. eur, z toho hradili uživatelé služby 16 mil. eur.¹⁸

Dle současného demografického vývoje se rýsuje čím dál tím větší potřebnost pečovatelské služby, neboť od roku 2005, ale zejména po roce 2010 se bude výrazně zvyšovat počet starobních důchodců. Počet osob starších 65 let se má zvýšit ze současných 1,4 mil. osob (14 %) na téměř 2,2 mil. (21 %) v roce 2020.¹⁹

1.2.6 Pracovníci pečovatelské služby

Pečovatelská služba představuje živý organismus, který je tvořen ve většině organizaci tohoto typu multidisciplinárním týmem. Jednání každého ze členů z tohoto týmu ovlivňuje funkci celého týmu a má přímý dopad také na individuální požadavky uživatelů pečovatelské služby, které se projevují ve výsledné kvalitě poskytované služby.

Realizaci pečovatelské služby nejčastěji zabezpečují:

a) pracovník v sociálních službách (často označován jako pečovatel/ka)

Ten vykonává práci spojenou s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťuje sociální pomoc, provádění

¹⁸ *Sociální služby a příspěvek na péči*. MPSV, 2009, s. 6.

¹⁹ ŠMONDRK, J., JANÍČEK, K. Sociálně demografický vývoj v ČR a jeho odraz v armádě ČR [online]. [cit. 2010-01-15]. Dostupný z WWW: <http://www.army.cz/mo/obrana_a_strategie/1-2003cz/smondrk.pdf>.

sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a při psychické aktivizaci, organizačně zabezpečuje a komplexně koordinuje pečovatelskou činnost a podílí se na tvorbě a dodržování individuálních plánů uživatele služby v roli klíčového pracovníka.²⁰

Předpokladem pro výkon povolání je především vztah k lidem, umění jednat s nimi, spolehlivost a trpělivost. Dle zákona o sociálních službách je podmínkou výkonu způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost spočívající v absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu nebo předepsaného vzdělání. Vhodné jsou obory zaměřené na zdravotnictví nebo na sociální či charitativní práci.²¹

b) sociální pracovník

Provádí sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, depistážní činnost, poskytuje krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.²² Ve většině zařízení se podílí na tvorbě, aplikaci a dodržování standardů kvality.

Předpokladem k jeho výkonu je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, kterou zabezpečuje absolvování akreditovaného vzdělávacího kurzu, vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání ve studijním programu zaměřeném na sociální oblast.²³

Vzhledem k těmto náročným požadavkům není zcela snadné najít vhodné pracovníky, zejména proto, že přes veškerou náročnost nejsou dostatečně platově ohodnoceni. Vnímám sociální oblast v naší zemi v kontextu s historií spíše jako neefektivní službu, která není účelově využívána potřebnými skupinami a tím pádem i pohled široké veřejnosti je spíše negativní ovlivněný pocitem nespravedlivého systému. S tím souvisí i prestiž

²⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 116.

²¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 110.

²² Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 115.

vykonávaného povolání v sociálních službách, která je zanedbatelná v porovnání např. s pracovníky ze zdravotní oblasti. Daleko více je však nedoceněna namáhavost profese, která sebou přináší riziko syndromu vyhoření tak jako další pomáhající profese. Fyzické a psychické vyčerpání z každodenní pomoci potřebným lidem je jistě náročné nejen pro začínajícího ale i pro zkušeného pracovníka.

1.3 Terénní pečovatelská služba

Současným trendem sociálních služeb, je směřovat sociální služby co nejvíce do přirozeného domácího prostředí osoby. Tuto snahu může zajistit terénní pečovatelská služba, která své služby poskytuje v domácnosti osoby.

1.3.1 Zaměření terénní pečovatelské služby

Terénní pečovatelská služba nejčastěji nabízí:

- individuální přístup osobě i s ohledem na její potřeby,
- podporu a udržení osoby v samostatnosti v jejím domácím prostředí,
- podporu a udržení stávajících sociálních vazeb osoby,
- zachování dosavadních zvyků a soukromí osoby,
- pomoc rodinným nebo blízkým osobám při péči o osobu.

Na základě výše uvedených bodů je tato služba vhodná zejména pro osoby, které nechtějí opustit své dosavadní bydliště a přemístit se do pobytového nebo zdravotního zařízení (např. domov důchodců, léčebna dlouhodobě nemocných, hospic) z důvodu obavy ze ztráty svého soukromí, pohodlí, sociálních vztahů a vazeb, zvyků a tradic a jejich zdravotní stav lze v domácí péči zabezpečit.

²³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 115.

1.3.2 Prostředí terénní pečovatelské služby

Přijetím zákona o sociálních službách a Bílou knihou sociálních služeb je uživatel služby chápán jako partner, kterému je poskytována sociální služba na základě dohody obou stran, ve které jsou mj. upřesněny i práva a povinnosti obou stran.

Terénní pečovatelská služba je poskytována především v přirozeném prostředí osoby, což ve většině případů představuje jeho domácnost. Tímto jsou zvýšené požadavky na bezpečí pracovníka jak ze strany možné nákazy infekční nemoci od uživatelů služeb, tak ze strany napadení agresivními domácími zvířaty, špatné nálady uživatelů služeb, která může vést i ke snížení důstojnosti pracovníka např. formou verbální agrese. Absence dalších pracovníků v domácnosti uživatele služby zvyšuje zodpovědnost pracovníka na správnost jeho rozhodnutí a zvyšuje pravděpodobnost střetu mezi ním a osobou.

Do vztahu mezi uživatelem služby a pracovníkem často vstupuje i rodina, která se o osobu stará v době, kdy péči nezajišťuje pečovatelská služba. Ta má většinou snahu vystupovat ve vztahu jako objednatel služby a pracovník se často dostává do situace, kdy se zastává práv a potřeb uživatele služby.

Domácí prostředí uživatele služby zvyšuje u pracovníka požadavky na obezřetnost při manipulaci a užívání jeho předmětů a pro zajištění jeho soukromí.

2 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

V kapitole standardy kvality sociálních služeb se budu zabývat pojetím standardů kvality, vymezením toho pojmu a celkovou charakteristikou standardizace kvality sociálních služeb. Jedná se o stěžejní kapitolu, neboť vystihuje podstatu standardů kvality včetně jejich vymezení v pečovatelské službě. Pro tuto práci je důležité správně definovat pojem standard, aby mohl být dále v textu vhodně užíván v návaznosti na výzkumnou část práce.

2.1 Základní charakteristika a podstata standardů kvality

Před třemi lety byl na základě česko-britského projektu vytvořen soubor kritérií pro stanovení kvality sociálních služeb, které mají zabezpečit poskytování kvalitní sociální služby jejím uživatelům a zároveň umožnit poskytovatelům podmínky pro stanovení, zvyšování a udržení kvality služby.

S tímto se nabízí možnost srovnávání kvality služeb ve stejných typech druhů služeb a jejich efektivnost při využívání zdrojů k zajištění potřeb uživatelů v podobném typu nepříznivé sociální situaci na celonárodní úrovni.

Dodržování standardů kvality je podmínkou pro registraci poskytovatele v registru poskytovatelů sociálních služeb vedeným MPSV ČR, které zároveň může registrovaného poskytovatele finančně podpořit formou nenárokových finančních dotací.

Standardizace základních parametrů sociální služby se stala přijetím zákona o sociálních službách a zejména prováděcí vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb. závazným normativním prostředkem zajišťujícím minimální obsah „dobré sociální služby.“²⁴

Standardy kvality jsou ukotveny v zákoně o sociálních službách jako soubor 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.“²⁵

²⁴ MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Studio Element, 2008, s. 20.

²⁵ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Zákonem je stanoveno celkem 15 standardů (viz Příloha P III.). K větší srozumitelnosti standardů a pro přesnější posouzení, zda služby standardy naplňují, jsou k jednotlivým standardům uvedena kritéria, tj. de facto závazný či doporučený postup poskytovatele služby v dané oblasti. Kritéria jsou měřitelná a do jisté míry i ověřitelná a pro použitelnost pro jakoukoliv sociální službu bez ohledu na její charakter jsou charakterizována vysokou úrovní obecností. Kritéria pro naplnění standardu jsou označena jako zásadní nebo ostatní, přičemž nesplnění jen jednoho ze zásadních kritérií může mít při neodstranění pochybení za důsledek odebrání registrace k poskytování dané služby.²⁶

2.2 Rozdělení standardů kvality sociální služby

Standardy kvality můžeme rozdělit do tří skupin:²⁷

a) Procedurální standardy

Patří k nejdůležitějším standardům. Stanovují jakým způsobem, komu a za jakých podmínek a k jakému účelu službu poskytovat. Obsahují principy individuálního přístupu k uživateli služby, ochranu jeho práv a stanovují ochranné mechanismy jako vyřizování stížností, pravidla proti střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem služby aj. Do této skupiny patří standard č. 1 až 8 (viz příloha P III.).

b) Personální standardy

Jsou zaměřeny na personální zajištění služeb. Určují jako kompetence a dovednosti jsou nutné k provádění činností v oblasti sociální péče. Stanovují, že pracovní podmínky a profesní rozvoj pracovníků je dostatečný pro podání kvalitní výkonu včetně zajištění dostatečné supervize, která je nezbytná u pomáhajících profesích z důvodu jejich

²⁶ MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Studio Element, 2008, s. 21 - 22.

²⁷ Vyhl. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění, příloha 2.

náročnosti při každodenní práci s lidmi. Do této skupiny patří standard č. 9 až 10 (viz příloha P III.).

c) Provozní standardy

Jak už z názvu vyplývá obsahují oblasti, které se dotýkají provozu zařízení poskytující sociální péči, jako jsou např. místní a časová dostupnost služby, ekonomická situace, včetně výčtu opatření u nouzových a havarijních situací a postup při zajištění kvality služby. Do této skupiny patří standard č. 11 až 15 (viz příloha P III.).

2.3 Vybrané standardy kvality v pečovatelské službě

Terénní pečovatelská služba má své obecné a rozšířené provozní zvyklosti, které jsou při jejím poskytování běžné a často také souvisí se standardy kvality. Pokusím se nyní specifikovat poskytování pečovatelské služby ve vztahu k vybraným standardům kvality.

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

Obsahem tohoto standardu je i vytváření podmínek uživatelům služby k uplatňování vlastní vůle při řešení své nepříznivé sociální situace. V praxi se však pracovník může setkat se situací, kdy uživatel má komunikační a verbální schopnosti natolik sníženy nebo změněny, že není schopen se aktivně zapojit vlastními silami do řešení nepříznivé situace, tak jak ukládá výše uvedená vyhláška. Běžné také bývá, že místo uživatele se aktivně podílí na řešení rodinní příslušníci nebo jiné blízké osoby. Tato situace musí být ošetřena i vytvořením alternativních komunikačních přístupů a metod s takovýmto klientem nebo určením opatrovníka z příslušného obecního úřadu.

Tento standard také obsahuje doporučení o vytvoření a uplatnění takových vnitřních pravidel poskytovatele, aby uživatelé služby nebyly poskytováním služby stigmatizováni nebo negativně hodnoceni okolím. Bývá zvykem, že terénní pracovníci používání pracovní oděv a služební automobily, které jsou výrazně označeny logem poskytovatelem např. pracovníci Charity používají červené pracovní oblečení s logem a modrá auta s logem Charity. Logem mají označeny oblečení a automobily pracovníci Střediska sociálních služeb v Kopřivnici. Na tuto problematiku sami uživatelé mají dvojí pohled. První skupina

uživatelů výrazné označení pracovníků poskytovatele vítá z důvodu snadné identifikace pracovníků poskytovatele. Druhá skupina argumentuje možností zneužití barevného označení pro snadné vpuštění osoby do domácnosti uživatele za účelem např. trestné činnosti.

2.3.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Od poskytování služby v domácím prostředí uživatele se odvíjí vysoké požadavky na pracovníka při zabezpečení soukromí uživatele, jeho práv a zvyklostí. Pracovník musí respektovat nejen jeho soukromí a požadavky na intimitu, ale také způsob a rozsah manipulace s jeho majetkem. Pracovník se musí přizpůsobovat pravidlům a poměrům uživatele, neboť vstupuje do jeho prostoru. Zároveň musí vyžadovat svolení uživatele pro užívání jeho předmětů. Běžně v praxi bývá, že pracovník uzamyká domácnost uživatele na přání rodiny z důvodu možného jeho odejití a ztracení se v okolí. Ohroženy bývají také zvyklosti uživatele, neboť se musí v mnohých případech přizpůsobit personálnímu a organizačnímu uspořádání poskytovatele, který např. nemůže zajistit péči v 7 hodin ráno, ale až o dvě hodiny později.

2.3.3 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Na základě předávané zkušenosti s inspekcí kvalit sociálních služeb je snahou poskytovatelů co nejpodrobněji písemně definovat a popsat problematiku pečovatelské služby z důvodu předejití možných nedorozumění mezi uživatelem a poskytovatelem. Výsledkem jsou pak několikastránkové dokumenty, které mohou být pro seniory nepřehledné a množstvím obsažených informací nesrozumitelné např. Smlouva o poskytování pečovatelské služby se všemi jejími nezbytnými přílohy v Charitě Frenštát pod Radhoštěm má 16 stran.

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

Terénní pečovatelská služba má své specifika např. i při podávání a vyřizování stížností uživatele, který stížnost z důvodu vzdálenosti směřuje k pracovníkovi než do schránky přání a stížnosti. Tím může docházet ke zkreslení podané stížnosti, popř. k jejímu neformálnímu vyřízení.

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

Většina pečovatelských služeb mimo zákonem stanovené úkony poskytuje rovněž fakultativní úkony, které často substituují veřejné služby např. kadeřnictví, pedikúru, masérství, a to z důvodu usnadnění uživateli tyto služby vyhledat a využít.

2.3.6 Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Na rozdíl od ambulantní služby se pracovník vystavuje vysokému nebezpečí při pohybu v cizích místech resp. domácnostech uživatele (ohrožení domácím zvířetem, špatnou elektroinstalací, infekční chorobou) nebo dokonce osamocenou účastí se samotným uživatelem, který jej může verbálně nebo fyzicky napadnout. Časté také bývá bezdůvodná obvinění pracovníka uživatelem z důvodu jeho špatného psychického nebo duševního stavu, který souvisí s postupným horšením některých kognitivních funkcí nebo paměti.

Shrnutí

Písemné definování a co nejkonkrétnější stanovení standardů pro dané zařízení je důležité jak pro orientaci uživatelům, zájemcům o tyto služby, jejich rodinám a dalším zájmovým skupinám (dárce, samospráva, konkurence) tak samotným poskytovatelům v tom, jaký druh služeb a jakým způsobem zařízení služby poskytuje, jak řeší konkrétní předem stanovené situace a jaký postup může uživatel od poskytovatele očekávat. To vše umožňuje uživatelům nebo zájemcům správný výběr v nabídce poskytovatelů sociálních služeb. Samotný systém pak podporuje konkurenci schopnost jednotlivých poskytovatelů poskytující podobné služby.

S obsahem standardů musí být seznámeni pracovníci, kteří se věnují práci s uživateli na všech úrovních v organizaci – nejen pracovníci v přímé péči, vedení, zřizovatelé, ale všechny osoby, které přijdou s nimi do kontaktu např. i pomocný a provozní personál. Míra seznámení s jednotlivými vypracovanými dokumenty je na rozhodnutí samotné organizace, která souvisí s naplňováním kvality poskytované služby.

Zajištění standardů kvality v praxi je dlouhodobým procesem jak ze strany státních, krajských, obecních a profesních orgánů, tak ze strany jednotlivých poskytovatelů včetně kompetentních a odpovědných pracovníků.

3 IMPLEMENTACE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Chce-li organizace zavést nový postup, proces, normu nebo standard musí vyvinout řadu činností, které povedou k seznámení, upravení a nakonec k jeho přijetí. Jaké různé okolnosti tento proces ovlivňují popisují v nadcházející kapitole.

3.1 Přijetí standardů kvality sociálních služeb

S přijetím zákona o sociálních službách dochází od roku 2006 k zásadním změnám při poskytování sociálních služeb. Mění se komplexně systém, který nově staví uživatele do rovnocenného vztahu s poskytovatelem služby. Z toho vyplývá, že poskytovatel musí respektovat určitá práva uživatele, tak jako by se jednalo o zákazníka. Jen okrajově k těm nejzásadnějším změnám:

- služby se poskytují na základě dohody nebo smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem, ve které jsou předem ujednány práva a povinnosti obou stran,
- poskytovatel musí mít zpracované postupy a pravidla řešící mimořádné, nouzové a havarijní situace a situace, kdy může dojít ke střetům mezi poskytovatelem a uživatelem a při porušení práv uživatele,
- na pracovníky je kladen požadavek odborného vzdělávání,
- pro udržení registrace poskytovatele sociálních služeb u MPSV ČR, a tím i možnost podání žádosti o nenárokovou finanční dotaci je zapotřebí projít inspekcí zaměřenou na plnění standardů kvality.

Zavedením standardů do praxe na celostátní úrovni umožňuje porovnávat efektivitu jednotlivých druhů služeb, které pomáhají řešit podobný typ nepříznivé situace uživatelů, i efektivitu různých zařízení poskytující stejný druh služeb, což je jeden z ukazatelů při hodnocení žádosti o finanční dotaci od MPSV ČR.

Na základě zpráv inspekčních týmů se stále většina poskytovatelů potýká se správným zpracováním standardů kvality. Za rok 2009 prošlo inspekcí standardů kvality necelých 100 organizací v Moravskoslezském kraji z toho 70 organizací nesplnilo větší část zásadních standardů, tzn. že nemohou být registrováni u MPSV ČR. Nejčastěji se

poskytovatelé dopouštěli porušování práv uživatelů, měli nedostatečně zpracovanou dokumentaci a veřejný závazek organizace neodpovídal skutečnosti.²⁸

3.2 Řízení změny v organizaci

Nadcházející podkapitoly se věnují příčinám, které mohou mít vliv na nedostatečné plnění zásadních kritérií poskytovatelů sociálních služeb apriori v pečovatelské službě.

3.2.1 Metodická podpora

Mezi nejzásadnější ukotvení standardů kvality patří, jak už bylo dříve zmíněno, zákon o sociálních službách a provádějící vyhláška k tomuto zákonu. MPSV ČR se aktivně podílí na tvorbě některých publikací, které mají napomáhat poskytovatelům realizovat standardy kvality účinným a efektivním způsobem. Z pohledu pracovníka, který se již několikrát podílel na implementaci standardů kvality do praxe, považují tyto brožury a průvodce za příliš obecné a v několikastránkové publikaci popsanou problematiku standardů jako nedostačující. Ostatní podporující publikace jsou na trhu v omezeném množství nebo ve vyšší ceně, která na základě těchto atributů se stává pro malé poskytovatele nedostupná. Další možnosti získávání informací o standardech kvality jsou vzdělávací akce a semináře, které se tomuto tématu většinou již prakticky věnují. Nevýhodou těchto informací je, že bývají často odlišné, neboť jsou poskytovány bez jakékoliv korekce MPSV ČR a jsou spíše subjektivním vyjádřením chápání standardů kvality.

3.2.2 Dovednosti a kompetence sociálního pracovníka

Z vlastní praxe vycházím, že nejčastěji se na zavádění a dodržování standardů kvality v organizaci podílí sociální pracovník, který je zároveň i vedoucím týmu, neboť standardy kvality jsou týmovou záležitostí. Ze zákona o sociálních službách vyplývá, že sociální

²⁸ Zpráva MPSV o průběhu inspekcí provedených v roce 2009.

pracovník je způsobilý k právním úkonům, bezúhonný, má zdravotní a odbornou způsobilost.²⁹ Vyjmenované způsobilosti však nezajišťují, že komunikační, manažerské a organizační schopnosti budou u pracovníka v takové míře, aby zaručily efektivního zavedení standardů kvality do praxe a jejich přijetí ostatními pracovníky. K tomu je zapotřebí, aby sociální pracovník jako vůdce týmu, byl osobnostně vyzrálý a měl osvojené manažerské styly řízení. Ukazuje se, že lepších výsledků dosahují týmy, jejichž vedoucí má schopnost pozitivním přístupem přimět ostatní, aby plnili zadané úkoly nebo následovali jeho příkladu.³⁰ Mezi zásadní manažerské dovednosti patří plánování, organizační dovednosti, time-management a kontrola.³¹

Stručný přehled nezbytných vlastností a dovedností sociálního pracovníka:

Základní předpoklady	Dovednosti	Vlastnosti
Bezúhonnost	Komunikační	Odolnost vůči zátěži
Zdravotní způsobilost	Manažerské	Samostatnost
Odborné vzdělání	Sociální	Přizpůsobivost
	Interpersonální	Odpovědnost

Tab. 1 Přehled vlastností a dovedností sociálního pracovníka

3.2.3 Přístup poskytovatele

Jakákoliv velká snaha týmu pro zavádění standardů kvality je zbytečná pokud není podporována vedením, tudíž poskytovatelem samotným. Ten má vytvářet natolik

²⁹ Zákon č. 109/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, § 109.

³⁰ ČERNÝ, M. *Řízení změny*. In HERMAN, J. HERMANOVÁ, M. HORECKÝ, J., MIKULKOVÁ, Š., ČERNÝ, M. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2008, s. 130.

³¹ CIMBALNÍKOVÁ, L. *Manažerské dovednosti I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009.

motivační prostředí, aby změna vyplývající ze standardů kvality byla jak pro pracovníky tak pro uživatele žádoucí.

Nástroje poskytovatele k podporování zavádění standardů kvality:

- pozitivní přístup vedoucího zařízení a podporování týmové atmosféry,
- stanovení pracovních kompetencí a pracovní náplně pracovníků s ohledem na jejich časový a pracovní prostor,
- vhodná motivace pracovníků a upřednostňování pozitivní motivace před negativní motivací (př. pozitivní motivace – pochvala, finanční ohodnocení, jiné výhody, příklad negativní motivace – trest, napomenutí, odebrání výhod aj.),
- zákonná povinnost standardy kvality dodržovat,
- možnost získání ekonomické podpory MPSV ČR na zavádění a realizaci standardů (formou různých příspěvků na vzdělávání pracovníků popř. na personální zajištění těchto činností).

3.2.4 Nástroje řízení změny v organizaci

Organizace poskytující sociální službu může být dle náročnosti zavedení standardů kvality srovnávána s komerční podnikatelskou společností, která uvažuje o zavedení některého nástroje sledování jakosti kvality. Tato společnost by si zřejmě najala externí firmu, která by ji připravila na získání certifikátu formou poradenského procesu. V sociálních službách tato možnost není. Poskytovatelé si musí tímto procesem zavádění projít sami. Mohou se však opřít o zkušenosti, které komerční společnosti mají a využít nástroje, které při zavádění nových procesů používají.

Nástroje řízení změny v organizaci mohou být:

- Metamorphing – stručně řečeno vytvořit v organizace otevřené klima k uvolnění bariér pro myšlení, dát lidem pravomoce ke změnám a předat jim změny do jejich vlastnictví, dohlédnout na udržení klimatu a tempa změn.³²
- SWOT analýza prostředí – identifikace silných a slabých stránek vnitřního prostředí organizace a příležitostí a hrozeb z vnějšího prostředí organizace.³³
- Strategické plánování – nalezení odpovědí na následující otázky: Kde jsme? Kam se chceme dostat? Jak se tam dostaneme?
- Metoda SMART³⁴ – zkratka obsahující charakteristiku stanovených cílů –

Specifické (konkrétní, určité),

Měřitelné,

Akceptovatelné (pro organizaci, klienty, zřizovatele, veřejnost aj.),

Reálné (a realizovatelné, tzn. musí být dosažitelné v dohledném časovém horizontu, zařízení musí mít podmínky pro jejich splnění),

Termínované (tj. stanovené v čase).

- Kontrola – formou dobrovolných inspekcí, auditů, sebehodnocení aj.

Nejefektivnějšího výsledku mohou organizace dosáhnout používáním několika nástrojů najednou, aby problematika standardů kvality byla podchycena v organizaci z několika úhlů pohledu.

³² ČERNÝ, M. *Řízení změny*. HERMAN, J. HERMANOVÁ, M. HORECKÝ, J., MIKULKOVÁ, Š., ČERNÝ, M. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2008, s. 135.

³³ SEDLÁČKOVÁ, H., BUCHTA, K. *Strategická analýza*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2002.

³⁴ HORECKÝ, J. *Marketing sociálních služeb*. In HERMAN, J. HERMANOVÁ, M. HORECKÝ, J., MIKULKOVÁ, Š., ČERNÝ, M. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetřovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2008, s. 135.

3.2.5 Finanční zdroje

Všeobecně lze zdroje financování sociálních služeb označit: státní dotace, granty, dotace ze strukturálních fondů, příspěvky zřizovatelů, příjmy od uživatelů, příspěvek na péči, příjmy z veřejného zdravotního pojištění, příspěvky samosprávních celků, dary a vedlejší hospodářskou a mimořádnou činnost poskytovatele.³⁵

Z pohledu počtu několika druhů finančních zdrojů se může zdát, že financování sociálních služeb může být dostatečné. Opakem je však, že se poskytovatelé stále potýkají s nedostatkem finančních prostředků a šetří i na nákladech vzdělávání a doplňování informací svých pracovníků.

3.2.6 Časová, personální a administrativní náročnost

Jak již bylo v předešlých kapitolách uvedeno, standardy kvality jsou stěžejní páteří všech sociálních služeb. Podchycují postupy a pravidla sociální služby v takovém detailu, který nebyl doposud obdobný a tato náročnost je často srovnávána s různými výstupy kvality jakosti jako např. normy systému managementu kvality řady ISO 9000. To sebou přináší velké požadavky nejen na časovou, ale i administrativní a personální stránku zařízení. Zařízení se často potýkají s nedostatkem kvalifikovaných pracovníků tuto problematiku podchytit a zpracovat nebo s nedostatkem času se této problematice věnovat.

Výsledky v zavádění kvality, které by byly ihned viditelné, se dostávají až po delším časovém horizontu. Tato skutečnost ovlivňuje motivaci pracovníků v usilovnější činnosti.³⁶

³⁵ Horecký, J. Marketing sociálních služeb in Herman, J., Hermanová M., Horecký, J., Mikulková, Š., Černý, M. Základy managementu sociálních služeb, vyd. 1., Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2008. 159 s., ISBN 978-80-7013-477-1, s. 135.

³⁶ MÁTL, O. JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory, řízení kvality v dlouhodobé péči v ČR*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007, s. 22 – 23.

3.2.7 Atmosféra společnosti

Na celkové pozitivní atmosféře ve společnosti se podílejí jak poskytovatelé svým pozitivním přístupem tak zejména uživatelé služeb, kteří svým podporujícím chováním neodrazují zařízení od zavádění nových postupů a nevnímají nově nastolený systém jako administrativně zatěžující nebo dokonce zbytečný. V neposlední řadě se na dobré atmosféře podílejí různé profesní asociace (např. Asociace poskytovatelů sociálních služeb), které veřejně prezentují změny jako žádané a pozitivně vyzdvihující celkový přínos pro společnost a zejm. pro samotné uživatele služeb.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 PŘEDSTAVENÍ VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

Na základě teorie, v níž jsem se zaměřila na pečovatelskou službu, standardy kvality sociálních služeb a popis vnějších okolností, které mohou ovlivňovat jejich zavádění do práce, provádím výzkumné šetření.

V této kapitole představuji výzkumný problém, vysvětluji cíl projektu, zdůvodňuji zvolenou strategii zkoumání, vybírám techniky pro získávání dat, objasňuji výběr jednotky zkoumání a popisuji organizaci celého výzkumu a způsob jeho provedení.

4.1 Popis výzkumného problému

Standardy kvality sociálních služeb jsou nezbytnou součástí každého zařízení, které chce kvalitně poskytovat sociální služby. Klíčovým pracovníkem při jejich aplikaci je sociální pracovník. Jeho míra angažovanosti v procesu standardizace služeb, dovednosti a schopnosti, které v tomto procesu uplatňuje, se odráží v konečné realizaci standardů kvality v zařízení a v následné spokojenosti uživatelů služeb. Vnímání problematiky aplikace standardů kvality sociálním pracovníkem je proto stěžejní pro zjištění a následnou úpravu podmínek, které tento proces ovlivňují. Odhalení nedostatků v procesu standardizace je podstatným zdrojem pro jeho zlepšení a zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb.

4.2 Cíle projektu

Základním cílem je:

C – Zjistit, jak sociální pracovník terénní pečovatelské služby vnímá zavádění standardů kvality do praxe.

Díličními cíly je zjistit:

C1 – znalosti sociálního pracovníka terénní pečovatelské služby o standardech kvality.

C2 – podíl sociálního pracovníka terénní pečovatelské služby na tvorbě a aplikaci standardů kvality.

C3 – formy podpory z vnějšího prostředí dostávající se sociálnímu pracovníkovi terénní pečovatelské služby při zavádění standardů kvality.

C4 – jak vnímá sociální pracovník terénní pečovatelské služby užitečnost své práce při zavádění standardů kvality.

4.3 Výzkumné otázky

O1 – Jaké má sociální pracovník terénní pečovatelské služby znalosti o standardech kvality?

O2 – Jak se sociální pracovník terénní pečovatelské služby podílí na tvorbě a aplikaci standardů kvality?

O3 – Jaké formy podpory z vnějšího prostředí se při zavádění standardů kvality dostávají sociálnímu pracovníkovi terénní pečovatelské služby?

O4 – Vnímá sociální pracovník terénní pečovatelské služby svoji práci při zavádění standardů kvality jako užitečnou?

4.4 Výzkumný vzorek

Dle udělených registrací MPSV ČR poskytuje terénní pečovatelskou službu v Moravskoslezském kraji cca 70 organizací.³⁷ Z těchto organizací bylo vybráno 10 organizací, ve kterých proběhlo výzkumné šetření. Záměrem bylo vytvořit reprezentativní vzorek, ve kterém by byly zastoupeni různí zřizovatelé pro zajištění komplexnějšího pohledu na problematiku.

Výzkum byl proveden v organizacích, které vyjádřily svůj souhlas s jeho provedením, jedná se o tyto organizace:

³⁷ Registr poskytovatelů MPSV ČR. [online]. [cit. 2010-01-20]. Dostupný z WWW: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=E80DBCBE1C947A1EB172CEA411A03C99.node1?SUBSESSION_ID=1272385478273_1.

- Charitní pečovatelská služba Frenštát pod Radhoštěm,
- Středisko sociálních služeb města Frenštátu pod Radhoštěm,
- Charitní pečovatelská služba Kopřivnice,
- Středisko sociálních služeb města Kopřivnice,
- Charitní pečovatelská služba Odry,
- Město Nový Jičín – organizační složka Pečovatelská služba,
- Pečovatelské služba OASA Nový Jičín o.p.s.,
- Charitní pečovatelská služba Frýdek-Místek,
- Centrum pečovatelské služby Frýdek-Místek, p. o.,
- Elim Slezské diakonie v Ostravě.

Organizace, které nejsou registrované nemají povinnost dle zákona o sociálních službách zavádět standardy kvality, z tohoto důvodu nejsou zahrnuty do výzkumného projektu.

4.5 Volba typu výzkumu a metody

Vzhledem k typu výzkumného problému byl zvolen kvalitativní výzkum, který je vhodný k zachycení postojů účastníků k problematice a k jejich interpretaci. Dává prostor k zamyšlení nad problémem a nabízí možnost navrhnout podněty ke zlepšení.

Z kvalitativní strategie výzkumu se odvíjí volba techniky sběru dat. Techniky, které jsem použila jsou:

1. dotazník zaměřený na přehled znalostí v problematice standardů kvality (dále jen dotazník),
2. polostrukturovaný rozhovor.

4.5.1 Dotazník

Dotazník je určen ke zjištění míry znalostí sociálních pracovníků o problematice standardů kvality (viz příloha č. 2). Skládá se z 10 otázek, na které odpovídá dotazovaný subjekt výběrem ze tří možností odpovědí, z nichž pouze jedna je správná. Na vyplnění dotazníku byl dán dostatečný časový prostor v rozsahu 15 minut.

Správné řešení: 1c, 2c, 3a, 4a, 5c, 6c, 7a, 8b, 9b, 10c.

V následujících textu uvádím položené otázky včetně důvodu jejich výběru.

1. Kdo má standardy kvality v zařízení vytvářet?

Otázka je zaměřená na zjištění, zda sociální pracovník ví, že standardy kvality netvoří pouze on, ale i ostatní pracovníci zařízení a uživatelé služeb.

2. Jakou odbornost musí mít sociální pracovník?

Otázka je zaměřená na zjištění, zda si je sociální pracovník vědom požadavků na svou odbornost, která je předpokladem pro profesionální výkon a nestačí k ní pouze základní vzdělání, ale odborné vzdělání získané specializovaným studiem nebo dlouhodobou praxí.

3. Které činnosti sociální pracovník vykonává?

Otázka zjišťuje, zda si sociální pracovník nezaměňuje činnosti, které má vykonávat např. účetní a pečovatel se svými činnostmi.

4. Jak má být uživatel sociální služby vnímán poskytovatelem?

Otázka poukazuje na přístup sociálního pracovníka k uživatelům služby a na práva a povinnosti, které z tohoto přístupu vyplývají. Např. závislý zákazník je jen z části správná odpověď, neboť ze zákona o sociálních službách nemá být uživatel podporován v závislosti

na službě. Uživatel je rovnocenným partnerem, se kterým se uzavírá smlouva o poskytnutí pečovatelské služby.

5. Jaká je povinnost poskytovatele ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi?

Tato otázka poukazuje na to, že poskytovatel má napomáhat sociálnímu pracovníkovi jak zabezpečením dalšího vzdělávání tak podporou nezávislého kvalifikovaného odborníka.

6. Co zákon o sociální službě včetně prováděcí vyhlášky neupravuje?

Tato otázka poukazuje na to, že uvedení standardů kvality do praxe není podchycenou žádnou legislativou.

7. K čemu využívá poskytovatel stížnost uživatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?

Otázka zjišťuje, zda sociální pracovník správně vnímá dopad své práce a zda negativní reakci uživatele vnímá jako neúspěch své práce. Stížnost uživatele je podnětem pro další rozvoj poskytovatele ke zvyšování kvality sociální služby.

8. Kdy není splněno plnění standardů kvality sociální služby?

Otázka je zaměřena na získání přehledu o tom, které povinnosti z pohledu zákona o sociálních službách má poskytovatel vůči zaměstnancům. Poskytovatel musí mít písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu se stanovenými oprávněními a povinnostmi jednotlivých zaměstnanců. Systém výměny informací mezi zaměstnanci nemusí být v organizaci nastavený a může tudíž způsobovat komplikace při aplikaci standardů kvality stejně jako písemné stanovení povinností a oprávnění jednotlivých zaměstnanců.

9. K čemu využívá poskytovatel stížnost uživatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?

Otázka zjišťuje, zda sociální pracovník vnímá plnění standardů kvality jako způsob efektivního poskytování sociální služby na rozdíl od ekonomických ukazatelů nebo počtu stížností, které s kvalitou služby vůbec nesouvisí.

10. Kdo se musí řídit zákonem o sociálních službách?

Otázka je zaměřena na znalost toho, že zákonem o sociálních službách se musí řídit nejen poskytovatel služeb a všichni jeho zaměstnanci ale také i uživatel služby sám. Nejedná se jen pouze o povinnost sociálního pracovníka.

4.5.2 Polostrukturovaný rozhovor

Metoda polostrukturovaného rozhovoru byla použita z toho důvodu, aby bylo možno zaznamenat pocity a postoje sociálního pracovníka, jak vnímá atmosféru zavádění standardů kvality. Respondentům byly pokládány základní otázky, které byly podle potřeby v rozhovoru doplněny dalšími otázkami.

Analýza odpovědí a kategorizace slovních významů

Z jednotlivých odpovědí byly abstrahovány slovní spojení, která se vztahovala k výzkumné otázce. Ke slovním spojeníům byly přiřazeny zjednodušené významy, které postihovaly obsah spojení pro jednodušší přehled a možnost srovnání jednotlivých respondentů.

Základní otázky polostrukturovaného rozhovoru:

- 1) Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?
- 2) Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?
- 3) S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?
- 4) Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?
- 5) Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

6) V čem vidíte přínos Vaší práce?

V rámci realizovaného výzkumu byla respondentům zaručena anonymita, proto byla v textu vypuštěna jména i místní názvy, díky kterým by mohla být identifikována lokalita, organizace nebo osoby respondentů.

Každý respondent byl před rozhovorem informován o použití získaných dat pouze pro zpracování výzkumu.

Rozhovory s respondenty byly nahrány na záznamové zařízení.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO PROJEKTU

Zpracováním vědomostního dotazníků, analýzou rozhovorů a dokumentace byly zjištěny následující informace k jednotlivým výzkumným otázkám.

5.1 Výzkumná otázka O1

Jaké má sociální pracovník terénní pečovatelské služby znalosti o standardech kvality?

Použita výzkumná technika: dotazník.

K získání odpovědi na tuto výzkumnou otázku byl použit dotazník uvedený v příloze P1. Dotazník obsahoval 10 otázek, které byly zaměřeny na získání přehledu v orientaci sociálního pracovníka ve znalostech standardů kvality. Jako zdroj otázek sloužil zákon o sociálních službách, ve kterém jsou standardy kvality popsány a jeho znalost je nezbytným předpokladem pro efektivní a správné užití standardů kvality v praxi. Za správně zodpovězenou otázku respondentovi příslušel jeden bod.

Výsledky z vědomostních dotazníků od jednotlivých respondentů jsou uvedeny v příloze P2.

Pro celkový přehled v úspěšnosti respondentů dle jednotlivých odpovědí slouží tabulka č. 1, která uvádí i průměrný počet bodů na jednoho respondenta, který činí 6,4 bodu, což je 64 % úspěšnost v předloženém dotazníku.

Číslo otázky	Počet odpovědí	Počet správných odpovědí	Úspěšnosti v %
1	10	7	70
2	10	6	60
3	10	5	50
4	10	8	80

Číslo otázky	Počet odpovědí	Počet správných odpovědí	Úspěšnosti v %
5	10	6	60
6	10	6	60
7	10	7	70
8	10	5	50
9	10	7	70
10	10	8	80
Celkem	100	66	-
Průměr	10	6,5	65

Tab. 2 Přehled úspěšnosti všech respondentů dle jednotlivých otázek

Shrnutí

65 % úspěšnost ve vybraných znalostech zákona o sociálních službách u sociálních pracovníků vypovídá o částečné znalosti této problematiky. Rozdíl v celkovém počtu získaných bodů mezi nejvíce a nejméně úspěšným respondentem je 6 bodů. Tato hodnota vypovídá o tom, že rozdíl znalostí u sociálních pracovníků je různý. Neznalost základních informací potřebných k správnému a efektivnímu vytvoření standardů kvality je nutným předpokladem pro kvalitní poskytování služby. Z výsledků dotazníků je patrné, že 2 sociální pracovníci z 10 se domnívají, že standardy kvality jsou individuální prací sociálních pracovníků (na otázku č. 1 – „Kdo má standardy kvality vytvářet?“ odpověděli vyznačením možností a) Jen sociální pracovník). S tím koresponduje otázka č. 10 – „Kdo se musí řídit zákonem o sociálních službách?“ s 2 špatnými odpovědi ve formě „Jen sociální pracovník“. Následná aplikace nesprávně vytvořených standardů kvality do praxe je pak následkem nedostatečných znalostí zákona o sociálních službách.

5.2 Výzkumná otázka O2

Jak se sociální pracovník terénní pečovatelské služby podílí na tvorbě a aplikaci standardů kvality?

Použita výzkumná technika: polostrukturovaný rozhovor.

Výběr na odpovědi týkající se realizace standardů kvality v praxi a využívání dovedností a znalostí při jejich aplikaci.

Respondent č. 1 – „Jelikož jsem dělala pečovatelku, tak vím o co v té práci běží, takže mi nedělá problémy napsat standardy tak, aby byly bez problému uplatnitelné v praxi... Takže vytvořím jeden bod standardů a ten pak přednesu na poradě, kde se všichni k němu vyjádří... záleží na vedoucí a na mě, jak kontrolujeme, že se opravdu dodržují...“

Respondent č. 2 – „Společně je vytváříme a společně je zavádíme do praxe. Řeknu jim, co a jak by se mělo dělat podle standardů, společně se domluvíme na postupu, který tvoříme a pak to zpracuji, oni mi to podepíší, že se s tím seznámily a už podle toho jedou...“

Respondent č. 3 – „...já standardy zpracuji a oni se na poradě k tomu vyjádří... tak já je pak s ním nebo pečovatelky seznámím.“

Respondent č. 4 – „...standardy tvořím sama, jinak to ani nejde, už proto, že ostatní jsou v terénu a já mám k tomu nejbliž...“

Respondent č. 5 – „Je to týmová práce, já jsem toho organizátor... Uživatelé jen okrajově... Nejen z předchozího zaměstnání, ale i z různých seminářů jsem si vzala, že delegovat a spolupracovat je užitečné.“

Respondent č. 6 – „Máme rozdělené jednotlivé body mezi sebou a vzájemně si je kontrolujeme, radíme, doplňujeme, spolupracujeme... No musíme si poradit sami.“

Respondent č. 7 – „... na starost já. Od vymyšlení, napsání až po to zavedení...“

Respondent č. 8 – „Všichni, kdo můžou se zapojují. Je to týmová práce... Sociální pracovník navrhne standart, ..., probere to s nimi, zpracuje do písemné formy, pak to dá vedoucímu pečovatelské služby, ten to s nimi zkonzultuje, popřípadě je požádá, aby zjistili, co na to říkají i, někdy to zjistím při jednání s nimi sama, řekneme, co by bylo vhodné ještě upravit nebo změnit, já to zpracuji, dám mu to ke konečnému přečtení, a pak jako

konečnou verzi to dáme ředitelce, která se k tomu vyjádří... někdo to musí zorganizovat... Protože když je k tomu netlačím, tak není žádný výsledek... Vyžaduje se po mně, abych na konci měsíce pečovatele hodnotila... Víc dělat nemůžu.“

Respondent č. 9 – „Já nachystám dokumentaci, pečovatelky s ředitelkou si ji přečtou, napíšu mi k tomu co by mohlo být jinak, já to předělám a je to hotové...“

Respondent č. 10 – „Sociální pracovník. Není kdo.“

Respondent č.	Subjekty, které se podílejí na tvorbě a zavádění standardů kvality*
1	I. Sociální pracovník II. Ostatní zaměstnanci
2	Všichni
3	I. Sociální pracovník II. Ostatní zaměstnanci
4	Sociální pracovník
5	Sociální pracovník – všichni – uživatelé
6	Všichni
7	Sociální pracovník
8	Sociální pracovník – vedoucí pečovatelské služby – pečovatelky – uživatelé – ředitelka
9	I. Sociální pracovník II. Pečovatelky, ředitel
10	Sociální pracovník

Tab. 3 Analýza odpovědí k výzkumné otázce O2 a jejich následná kategorizace

** pozn. Vertikální uvedení vyjadřuje hierarchickou spolupráci s přiřazením římské číslice od nejdůležitější subjektu.. Lineární uvedení subjektů vyjadřuje vzájemnou spolupráci bez zvýraznění důležitosti jednotlivých subjektů.*

Shrnutí

Z uvedených odpovědí vyplývá, že na tvorbě a zavádění standardů kvality se ve všech dotazovaných zařízeních podílí sociální pracovník. Polovina dotazovaných sociálních pracovníků odpověděla, že se na tvorbě a aplikaci standardů kvality podílí sama, a to i přesto že většina uvedla, že by se mělo jednat o týmovou práci nejčastěji pracovníků v přímé obslužné péči a sociálního pracovníka. Pouze v jednom případě byly zmíněni i samotní uživatelé služeb.

5.3 Výzkumná otázka O3

Jaké formy podpory z vnějšího prostředí se při zavádění standardů kvality dostávají sociálnímu pracovníkovi terénní pečovatelské služby?

Použita výzkumná technika: polostrukturovaný rozhovor.

Výběr z odpovědi týkající se způsobu realizace standardů kvality v zařízení, faktory, které ovlivňují jejich aplikaci a využívání znalostí, vlastností a dovedností sociálního pracovníka při jejich zavádění.

Respondent č. 1 – „... pak už záleží na vedoucí a na mě, jak kontrolujeme, že se opravdu dodržují... jezdím na školení... chybí nějaká metodika, o kterou bych se mohla opřít... Chybí mi větší pravomoce pro kontrolu pečovatelek... všechno řešit s jejich vedoucím a to je moc zdlouhavé... Kromě technických pomůcek jako nořas, snad nic. No možná ředitelka, která je chce mít v pořádku, takže apeluje na všechny, aby je braly vážně... Hrozím pečovatelkám, že přijde inspekce... nemají čas a už vůbec chuť si je číst... musela jsem se naučit zákon o sociálních službách i s prováděcí vyhláškou... Tím, že spadají pod vedoucího a já jím nejsem, a ne že bych jím chtěla být, ale musím vlastně všechno řešit s jejich vedoucím a to je moc zdlouhavé, čekat do další porady.“

Respondent č. 2 – „... a to si holky uvědomují. Takže se snaží, aby to bylo v pořádku... Peníze na odměny nejsou, takže chválím a chválím... Navíc jsou spokojeni i i (text vypuštěn), pak jsou spokojeni oni i my... Nedá se to všechno stihnout... Kdyby na to byl samostatný jeden pracovník... Dobrý vztah s holkama... Tak jsme se domluvili na

odchodu... Musíme držet jako jedna parta... Hodně mi pomáhá, že jsem jejich šéfová a že dělám podle potřeby i v terénu. Víím o čem ta práce je a co obnáš... znám pečovatelskou službu.“

Respondent č. 3 – „... Je to hodně papírová práce... špatně se to stihá... to bych tady byla i o víkendech... Je to zátěž pro pečovatelky... Ví, že se to musí udělat, takže mi to nestěžují a když něco nestihám, tak počkají, až to dodělám... A hodně mi pomáhá i vedoucí... posílá na různé školení... dá standardy, které vyzíská z jiného zařízení... Větší ochotu a zájem pečovatelek... Hodně pracuji se zákonem.. koupila jsem si teď metodiku... Ve škole jsme měli přednášky... tak mi to pomáhá.“

Respondent č. 4 – „Jezdím na školení ke standardům, na internetu je toho taky hodně a pak se radím i s kolegyněmi z jiných zařízení... když na to není jednotný názor se poradím s kolegyněmi... Asi přesnější metodiku. Nebo nějakého pracovníka, konzultanta, na kraji nebo ve vedení, který by upřesnil informace z vyhlášky... nějakou doporučenou předlohu... Dělal jsem směrnice a další vnitřní předpisy. Je to hodně podobné.“

Respondent č. 5 – „Takže hodně pracujeme s úkoly a termíny, vyhodnocujeme a kontrolujeme jejich plnění a taky dáváme si pochvaly, někdy i odměny.za každou změnou vidí problém... Kdyby to mělo být dobrovolné, tak to nikdo dělat nebude... obrovská administrativní zátěž..... bagatelizují standardy... neptají se, udělají vše po svém... .. motivování dotacemi... systém mi přijde nedotažený.“

Respondent č. 6 – „... Ředitelka se nám snaží vyjít naprosto vstříc... změny nejsou moc vítané... je strašně časově náročné... lidé nechápou o co se to snažíme... Sama rodina nerespektuje práva seniora... dalšího pracovníka... se to nedá vůbec stihnout... že jsme na to dvě... V této oblasti se musíte neustále vzdělávat.“

Respondent č. 7 – „... nikdo s tím nemá zkušenosti... nemají čas... tak se mi ostatní věnují...náročné na čas... veliké papírování... máme skvělou ředitelku, která mě v tom podporuje, vlastně celý pracovní kolektiv... kdyby se to nemuselo dělat, nebo aspoň v takové míře, tak by to bylo lepší... jsem pečovatelka a znám práci s y, takže víím, o čem mám psát... nebojím se zeptat.“

Respondent č. 8 – „Všichni to berou jako nutnost... Začali jsme pečovatele vysílat na školení... je to příliš zdlouhavá práce... chybí jednotné stanovisko od inspektorů... nikdo

vám neporadí jak to má vypadat... kolegyně z jiných zařízení, některé už prošly inspekcí, takže poradí...“

Respondent č. 9 – „Není na to čas... To je kvantum dokumentů... jsem pracovala v různých zařízeních. Mám pak možnost srovnání, jak to dělají jinde, i spoustu kontaktů...“

Respondent č. 10 – „... jsme všichni natolik vytíženi, že na nějaké standardy není bohužel čas... já fakt nemám na to čas ani prostor je předělat... jenže nikdo to nedělá a druhá věc nejsou na to peníze... mi pomáhají všichni tím, že pracují svědomitě, morálně a dle nejlepšího svědomí a boží víry... Svůj selský rozum a letité zkušenosti a je tady dobrý kolektiv.“

Respondent č.	Formy podpory	Požadavek na změnu
1	Volnost v rozhodování Možnost školení Technické pomůcky Podpora nadřízeného Motivační nástroj– hrozba Dostupnost informací	Chybí metodika Větší pravomoci Zkrácení rozhodovacího procesu Nedostatek času a motivace pracovníků
2	Motivování pracovníci Motivační nástroj – pochvala Spokojenost uživatelů Dobrý kolektiv Možnost propuštění pracovníka Možnost řízení pracovníků Zkušenosti z terénu Znalost problematiky	Nedostatek času Nedostatek pracovníků
3	Tolerance pracovníků Podpora nadřízeného Možnost školení Spolupráce s jinými zařízeními Dostupnost informací z více	Administrativní náročnost Nedostatek času Zátěž pro pracovníky Větší motivace ze stran pracovníků

	zdrojů	
Respondent č.	Formy podpory	Požadavek na změnu
4	Možnost školení Dostupnost informací z více zdrojů Spolupráce s jinými zařízeními Spolupráce s kolegy Zkušenost z podobné problematiky	Přesnější metodika Stanovisko odborného konzultanta
5	Rozdělení rolí Motivační nástroj – pochvala, odměna, udržení registrace	Nechť ke změnám ze stran pracovníků Administrativní náročnost Bagatelizace problematiky Nedotaženost systému
6	Podpora nadřízeného	Nechť ke změnám ze stran pracovníků Časová náročnost Nepochopení ze stran uživatelů služeb Nepodporování blízkého okolí uživatelů Nedostatek pracovníků Potřeba neustále se vzdělávat
7	Spolupráce s kolegy Podpora nadřízeného Podpora kolegů Zkušenost z terénu Odvaha doplnit informace	Nedostatek zkušeností Nedostatek času Administrativní náročnost Komplikovaná práce
8	Možnost školení kolegů Spolupráce s jinými zařízeními	Nemotivovanost týmu Zdlouhavá práce

		Rozdílné stanovisko inspektorů Stanovisko odborného konzultanta
Respondent č.	Formy podpory	Požadavek na změnu
9	Zkušenosti z jiných zařízení Spolupráce s jinými zařízeními	Nedostatek času Administrativní náročnost
10	Podpora kolegů Dobrý kolektiv Zkušenosti Znalosti	Nedostatek času Nedostatek pracovníků

Tab. 4 Analýza odpovědí k výzkumné otázce O3 a jejich následná kategorizace

Shrnutí

Získané odpovědi lze rozdělit do dvou skupin. První skupina se týká forem podpory, která se sociálním pracovníkům dostává, druhá skupina obsahuje podpory, které naopak sociálním pracovníkům chybí nebo v čem by podporu potřebovali.

Formy podpory, které pracovníci uváděli lze roztřídit do několika tématických skupin: rozhodovací pravomoce, možnost vzdělávání a uplatnění dřívějších zkušeností, různé formy spolupráce a podpora vnějšího prostředí. Nejčastěji respondenti vyjádřili spokojenost s možností doplnění informací formou školení. Často se také vyskytovala spokojenost na poskytování podpory ze stran nadřízených pracovníků a kolegů. Respondenti také ocenili možnost uplatnění různých motivačních nástrojů pro kolegy, ať už v aktivním nebo pasivním přístupu. Pouze jedenkrát byla zmíněna podpora ze stran uživatelů služeb.

Na druhé straně si nejčastěji respondenti stěžovali na nedostatek času pro zavádění standardů kvality, na jejich administrativní náročnost a na nedostatek motivace ze stran kolegů. Opakovaně byly i zmiňované požadavky na přesnější metodiku nebo na supervizní vedení. Někteří respondenti postrádali dostatečné rozhodující pravomoce ve vztahu ke svým kolegům a lepší veřejné mínění o systému standardů kvality sociálních služeb.

5.4 Výzkumná otázka O4

Jestli sociální pracovník terénní pečovatelské služby vnímá svoji práci při zavádění standardů kvality jako užitečnou?

Použita výzkumná technika: polostrukturovaný rozhovor.

Otázky v rozhovoru na tuto výzkumnou otázku byly záměrně položené na zjištění informací o pohledu, jak sociální pracovník vnímá přínos své práce na standardech kvality než na přínos standardů samotných, neboť mě zajímal subjektivní pohled pracovníků na problematiku standardů kvality než objektivní postoj k nim. Zároveň vnímám, že užitečnost vlastní práce na standardech kvality koresponduje s užitečností samotných standardů kvality.

Výběr z odpovědi týkající se otázky na přínos práce sociálního pracovníka a postojů okolí na standardy kvality.

Respondent č. 1 – „Některé věci se fakt dělají jinak a správně a klienti to vnímají. Více apelujeme na pečovatelky, aby se chovaly důstojněji ke klientům... standardy jsou pak zmíněny jen jako okrajové... Standardy samotné, je to zbytečné papírování.“

Respondent č. 2 – „Připadáme si víc partnery než chůvami nebo služkami. Jsme více sociální službou. Věnujeme se více individuálně klientům...Řešíme jejich sociální a duševní stav ...právě proto nás chtějí... ve spoustech věcí jsou zbytečné.“

Respondent č. 3 – „... se vyjasnili vztahy takové ty mezi pečovatelkami a y... hodně pomohla ... je seznamuji se standardama postupně zvyšují jejich kvalifikaci a také tím, že jejich práci popisují, tak tomu dávám takový ten punc důležitosti.“

Respondent č. 4 – „Zefektivnila se práce... jsou dané pracovní úkony... nedochází ke zmatkům... nedochází k porušování práv uživatelů.“

Respondent č. 5 – „... jaký mám přínos v něčem co absolutně nemůže fungovat, protože je to špatně udělané.“

Respondent č. 6 – „... jsme se hodně posunuli... je náš zákazník.“

Respondent č. 7 – „... se můžeme porovnat s ostatními zařízení... kdybych vykácela les a udělala z toho nábytek, tak by to bylo užitečnější.“

Respondent č. 8 – „... cítí, že je to k užítku... nás to nutí stále myslet na y a neustále přemýšlet nad tím co a jak dělat... i nevnímají jako úklidovou firmu...“

Respondent č. 9 – „...kdyby byl přístup ke standardům jiný, tak by to mělo smysl. v tom základním principu je to myšleno dobře, ale to provedení je špatné. Prostě byrokracie je upřednostněna před dobrou prací pečovatelek...“

Respondent č. 10 – „V ničem.“

Respondent č.	Zisk ze standardů kvality	Výtka vůči standardům kvality
1	Změna v chování k uživatelům služeb	
2	Rovnocenný vztah mezi uživatelem a poskytovatelem Vymezení jako sociální služby Individuální přístup k uživatelům služby Větší zájem ze stran uživatelů služeb	Neužitečnost systému
3	Vyjasnění rolí mezi pracovníky a uživateli služeb Zvyšování kvalifikace pracovníků Zvyšování prestiže služby	
4	Zefektivnění práce Vymezení pracovních úkonů Respektování práv uživatelů služeb	

5	Bez užitku	Špatné nastavení systému
6	Rovnocenný vztah mezi uživatelem a poskytovatelem	
Respondent č.	Zisk ze standardů kvality	Výtka vůči standardům kvality
7	Možnost srovnání s ostatními zařízení	Neužitečnost systému
8	Zkvalitňování služeb Vymezení jako sociální služby	
9	Bez přínosu.	Špatné nastavení systému Byrokracie systému
10	Bez přínosu.	

Tab. 5 Analýza odpovědí k výzkumné otázce O4 a jejich následná kategorizace

Shrnutí

Nejčastější odpovědi respondentů na otázku užitečnosti své práce směřovaly ke změně v přístupu k uživateli služeb ve smyslu nastavení rovnocenného vztahu mezi uživatelem služeb a poskytovatelem, respektování práv uživatele a snahy o individuálního přístupu při poskytování služby a vyjasnění si vzájemných rolí mezi obě dvěma subjekty. To je vnímáno jako zkvalitňování služeb a zvyšuje zájem ze stran uživatelů.

Druhý tip odpovědí byl zaměřený na vymezení sociální služby od ostatních služeb např. úklidových a zvyšování prestiže sociální služby jako takové.

Méně často pak byly zmíněny přínosy v možnosti srovnání služby s ostatními sociálními službami a zvyšování kvalifikace pracovníků.

Tři respondenti nevnímají užitečnost systému jako takového a proto ani svůj podíl práce na něm nevnímají jako přínosný.

Nelze opomenout, že respondenti se vyjadřovali k hodnocení systému standardů kvality, který vnímají jako zbytečně byrokratický, aktuálním nastavením jako špatný a neužitečný.

6 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V této kapitole se pokusím shrnout výsledky zjištěné během výzkumu zpracováním dotazníků a polostrukturovaných rozhovorů.

Na základě odpovědí k jednotlivým výzkumným otázkám vyplynulo několik podstatných bodů:

Sociální pracovník zná podstatné informace ze zákona o sociálních službách jen částečně.

64 % znalost zákona o sociálních službách včetně prováděcí vyhlášky, kdy byli respondenti dotazováni jen na podstatné informace související s jejich prací, nelze považovat za úspěšný výsledek. Zákon o sociálních službách včetně prováděcí vyhlášky je nejdůležitějším zdrojem ke standardům kvality sociální služby, který stanovuje, kdo se na tvorbě standardů kvality v zařízení má podílet a jaké formy se mohou ze strany poskytovatele sociálnímu pracovníkovi při této činnosti dostat. Jedná se o tuto formu podpory garantovanou zákonem a vyhláškou:

- „Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání ...“³⁸
- „Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.“³⁹
- Samotná skutečnost povinnosti dodržovat zákon o sociálních službách včetně standardů kvality.

³⁸ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 111.

³⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2.

Sociální pracovník se ve většině případů podílí na tvorbě a realizaci standardů kvality sám.

Zákonem stanovené dovednosti sociálního pracovníka jej předurčují k metodické a koncepční činnosti, která obsahuje i zavádění standardů kvality.⁴⁰ Sociální pracovník však při této činnosti musí brát v úvahu:

- Názory a stanoviska dalších zaměstnanců a zainteresovaných osob, které poskytovatel musí vyžadovat.⁴¹ Těmito dalšími zaměstnanci jsou i pracovníci v přímé obslužné péči (pečovatelé), kteří mají tímto povinnost se ke standardům kvality vyjadřovat a hodnotit.
- Stížnosti nebo další podněty samotných uživatelů musí být vnímány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.⁴² Uživatel má právo si stěžovat a sociální pracovník mu vytváří takové podmínky, aby toto právo mohl uplatnit.
- Pracovník vykonávající pečovatelskou službu vykonává i „organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti.“⁴³ Tato činnost je i obsažena při tvorbě a aplikaci standardů kvality, při které by se měl tento pracovník podílet.

Sociální pracovník při zavádění a tvorbě standardů kvality nevyužívá všechny formy podpory, které se mu dostávají.

V kapitole 3 Implementace standardů kvality byly v bodě 3.2 vymezeny faktory, které mohou ovlivňovat jejich zavádění. Při provádění rozhovorů se sociálními pracovníky byla nejčastěji zmíněna dobrá atmosféra společnosti a uplatňování vlastních dovedností a kompetencí sociálního pracovníka, které sociální pracovník při zavádění využívá. Vůbec nebyly zmíněny nástroje řízení změny a jen řídce podpora nadřízeného. Často vyjadřována byla nespokojenost s nedostatkem času a administrativní náročnost systému.

⁴⁰ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, § 109 – 110.

⁴¹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2.

⁴² Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, příloha č. 2.

⁴³ § 116 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

S vnímáním užitečnosti práce sociálního pracovníka souvisí i jeho vnímání užitečnosti celého systému.

Vnímání vlastní práce jako smysluplnou činnost je základem pro efektivní a kvalitní výsledek, což v sociálních službách je kvalitní poskytování služby. Necelá třetina sociálních pracovníků vnímala svou práci jako neúčinnou a současně se zmiňovala o neúčinnosti celého systému sociálních služeb. V samotném zákoně nejsou konkrétně uvedeny žádné výhody, které uživatelům se zákonem o sociálních službách plynou, tím pádem mohou být možné výhody některými sociálními pracovníky v rámci globálního pohledu na systém sociálních služeb neuvědomeny nebo opomenuty.

7 VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ PROJEKTU V PRAXI

V nadcházející kapitole se pokusím vymezit řešení, která by byla vhodná zavést do praxe pro lepší zavádění standardů kvality sociálními pracovníky. Budu vycházet z výsledků, které byly zjištěny vyhodnocením projektu. Zároveň bych ráda uplatnila poznatky z vlastní praxe sociálního pracovníka v zařízení poskytující terénní pečovatelskou službu.

7.1 Rizika zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby a jejich řešení

Zavádění standardů kvality do praxe ovlivňují limity plynoucí z vlastností a kompetentností samotného pracovníka, z přístupu pracovníků, kteří se podílejí na aplikaci standardů kvality, z dostupných pracovních podmínek zaměstnavatele a podpory ze strany okolí.

Při zavádění standardů kvality do praxe se sociální pracovník potýká s několika problémy, které vycházejí z osobnostních předpokladů jeho a spolupracovníků a z vlivů okolního prostředí.

7.1.1 Rizika plynoucí z vnitřních předpokladů pracovníků

Vnitřními předpoklady se rozumí vlastnosti, schopnosti a dovednosti pracovníka. Nejčastěji zmiňovaná rizika plynoucí z vnitřních předpokladů pracovníka byla následující:

- **Nedostatek odborných znalostí sociálního pracovníka**

Sociální pracovníci vnímají potřebu pro doplňování průběžného vzdělávání v oblasti sociálních služeb. Ze zákona o sociálních službách je průběžné vzdělávání ukotveno jako povinnost sociálního pracovníka tuto aktivitu podstoupit a jako doporučení pro poskytovatele formou nezásadního standardu kvality další vzdělávání sociálnímu pracovníkovi zabezpečit. Jedná se o dvě různá nařízení, která mají nerovnoměrnou míru závaznosti pro sociálního pracovníka a poskytovatele, přičemž závaznost pro sociálního pracovníka je přímo určující bez náležité opory vytvoření vhodných podmínek

zaměstnavatele. Tímto se ale nesnižuje povinnost zaměstnavatele tyto podmínky vytvořit, neboť odpovídá za dostatečné vzdělávání sociálního pracovníka, ale pouze poukazuje na ukotvení nevýhodného postavení sociálního pracovníka vůči zaměstnavateli v zákoně o sociálních službách včetně provádějící vyhlášky.

Zákon o sociálních službách stanovuje rozsah vzdělávacích aktivit v hodnotě 25 hodin. Do tohoto rozsahu bez dalších specifik jsou uvedeny jak akreditované vzdělávací aktivity (kredituje MPSV ČR) tak neakreditované včetně dalších vzdělávacích seminářů. V praxi to může znamenat, že sociální pracovník podstoupí pouze vzdělávací semináře, které nejsou akreditované, což znamená, že jejich obsah není zákonodárcem schválen. Může se jednat o vzdělávací aktivity realizované samotným zaměstnavatelem ve formě různě dlouhých vzdělávacích seminářů, přednášek, účastí na supervizích aj. Důvody pro výběr neakreditovaných vzdělávacích aktivit může být hned několik: finanční prostředky (neakreditované vzdělávací aktivity jsou levnější než akreditované), úspora času (pracovník nemusí dojíždět do jiného zařízení), konkrétnější informace (informace jsou čerpány z praxe zařízení a lépe odrážejí podmínky a potřeby organizace). Důsledkem však může být, že pracovníkovi se nedostávají informace potřebné pro jeho kvalitní pracovní výkon.

Opatření č. 1 – Podporovat sociální pracovníky v dalším odborném vzdělávání.

Opatření č. 2 – Využívat nabídku akreditačních zařízení.

- **Nedostatek zkušeností sociálního pracovníka s danou problematikou**

Standardy kvality sociálních služeb jsou zavedeny teprve krátce na to, aby mohl sociální pracovník získat dostatečnou zkušenost s jejich zaváděním. Dostatečnou zkušeností se dle obecného mínění rozumí získání praktických dovedností v dané problematice po dobu 5 let a více. Přesto ale potřebné zkušenosti lze získat např. z jiného zařízení nebo z pohledu jiné profese např. pečovatele.

Opatření č. 3 – Umožnit sociálnímu pracovníkovi získat zkušenosti z jiných podobných zařízení nebo z jiné profese sociální oblasti.

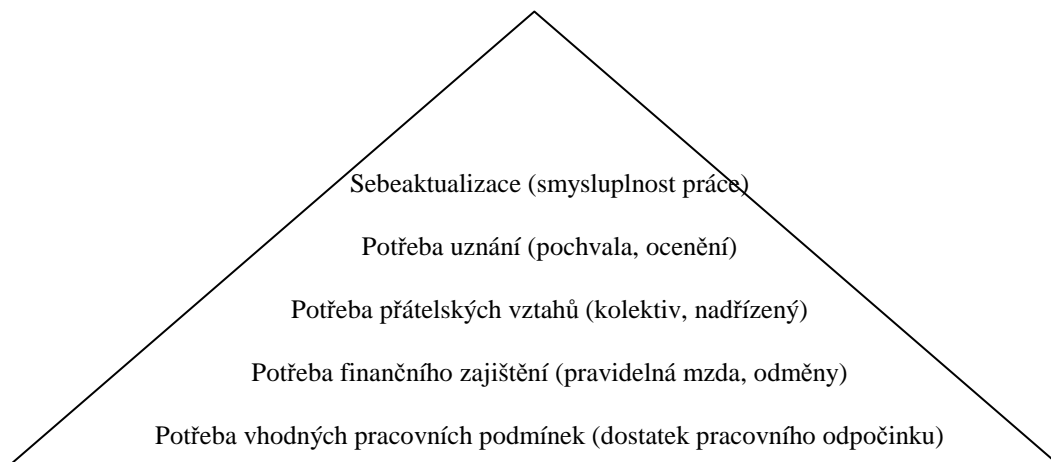
- **Nedostatečná schopnost sociálního pracovníka pro vedení týmu**

Z ustanovení § 109 zákona o sociálních službách lze usuzovat, že pracovníkem, který bude vytvářet standardy kvality pro zařízení bude v první řadě sociální pracovník. Jelikož standardy kvality se však týkají všech pracovníků v přímé obslužné péči, lze předpokládat, že zavádění standardů kvality bude týmovou aktivitou, v jejímž čele bude stát sociální pracovník. Na kolik se bude jednat o týmovou práci a o podílu spoluúčasti dalších osob bude výsledkem nejen pracovních možností a příležitostí sociálního pracovníka, ale zejm. jeho pohledem na potřebnost začlenit další osoby do procesu, popř. je v procesu udržet jako aktivní subjekty. Tyto schopnosti lze získat praktickými zkušenostmi ve vedoucích pozicích nebo teoreticky osvojit formou vzdělávání. Vzdělávací aktivity v manažerské oblasti jsou však nad rámec vzdělávací povinnosti sociálního pracovníka a jejich zakomponování do vzdělávacích okruhů v rámci sociální oblasti bývá výjimečné.

Opatření č. 4 – Umožnit sociálnímu pracovníkovi se vzdělávat v oblasti manažerského řízení.

- **Nedostatečná vnitřní motivace sociálního pracovníka a zainteresovaných pracovníků pro zavádění standardů kvality**

Při hledání dostatečných motivačních faktorů můžeme vycházet z pyramidy potřeb zaměstnance viz obrázek č. 1., které mu práce musí zabezpečit k jeho pracovní spokojenosti. Potřeby jsou uvedeny vzestupně, přičemž zajištění vhodných pracovních podmínek musí předcházet před potřebou uznání. Na základě uvedených potřeb může zaměstnavatel využívat různých motivačních faktorů k jejich uspokojení. Příklady motivačních faktorů jsou uvedeny v závorce za každou potřebou.



Obr. 1 Vzestupná pyramida potřeb zaměstnance na pracovní motivační faktory

Z výzkumných rozhovorů vyplynulo, že někteří sociální pracovníci vnímají systém standardů kvality jako neúčinný nebo špatně nastavený. Toto negativní vnímání systému standardů kvality sociálním pracovníkem se musí zákonitě odrážet v jeho vnímání smysluplnosti práce. Příčiny takového vnímání systému mohou být v nedostatečné znalosti zákon o sociálních službách, ve špatném pochopení jeho smyslu a hlavního záměru nebo v jeho odmítání. Hlavním motivačním faktorem je pak změna jeho pohledu na systém, a to buď formou doplnění informací nebo jeho přijetím, načež druhá možnost souvisí i se změnou hodnotového systému pracovníka.

Opatření č. 5 – Zjistit motivaci sociálního pracovníka k zavádění standardů kvality.

7.1.2 Rizika plynoucí z vnějších možností prostředí a návrh řešení

Do vnějších možností prostředí patří pracovní, ekonomické a legislativní prostředí. Nejčastěji zmiňovanými riziky plynoucí z vnějšího prostředí byly:

- **Nevhodné pracovní podmínky pracovníků**

Sociální pracovníci uváděli, že jejich **pracovní vytížení** je natolik velké, že se již nemohou dostatečně věnovat tvorbě standardů kvality. Funkce sociálního pracovníka bývá v menších zařízeních často kumulována s dalšími funkcemi např. pečovatel, vedoucí pečovatelské služby, personální pracovník nebo projektový manažer. Rozsah dokumentace standardů kvality však na velikost zařízení nemá vliv. Tímto se sociální pracovníci, kteří mají i jinou pracovní funkci než sociální pracovník, dostávají do nevýhody, kdy se jim nedostává dostatek časového prostoru pro tvorbu standardů kvality.

Dalším aspektem, který stěžuje práci sociálních pracovníků je **nedostatek řídicích a kontrolních pravomocí** vůči ostatním kolegům, kterých se standardy kvality týkají. Takovými pravomocemi jsou nejen stanovování úkolů a jejich kontrola, ale také spolurozhodování při hodnocení a odměňování pracovníků.

Opatření č. 6 – Zajistit sociálnímu pracovníkovi a dalším pracovníkům podílejícím se na zavádění standardů kvality vhodné pracovní podmínky.

Opatření č. 7 – Umožnit sociálnímu pracovníkovi dostatečné pravomoci v rozhodování, delegování, kontrolování a odměňování v procesu zavádění standardů kvality.

Opatření č. 8 – Vytvořit pracovní tým pod vedením sociálního pracovníka pro aplikaci standardů kvality.

- **Nedostatečné jednotné stanovisko kontrolního orgánu**

Nejvyšším kontrolním orgánem dodržování standardů kvality je Inspekce MPSV ČR standardů kvality. Dalšími kontrolními orgány může být zřizovatel organizace, popř. objednaný audit. Budu se zabývat pouze Inspekcí standardů kvality MPSV ČR, která jako jediná může na základě výsledků své inspekce odejímat nebo ponechávat registraci zařízení. Sociální pracovníci uváděli, že jim vadí, že neexistuje jednotný pohled inspektorů na výklad a pojetí některých bodů standardů kvality. Tato skutečnost je důsledkem neexistence předpisu, který by byl dostupný jak inspektorům tak i poskytovatelům sociálních služeb současně a zároveň obsahoval metodické pokyny pro zpracování

jednotlivých bodů standardů. Předcházet by tak situacím, kdy výklad zákona o sociálních službách včetně prováděcího předpisu je natolik volný, že umožňuje k existenci různých právních výkladů. Např. standard č. 1 uvádí, že poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby. Z toho vyplývá, že těmito pracovními postupy může být evidence účetních dokladů nebo včasné čerpání pohonných hmot tak jako popis provádění úkonu péče osobní hygieny osoby. Množství popsáných úkonů narůstá při požadavku zpracování i úkonů týkající se ekonomického a organizačního provozu zařízení.

Opatření č. 9 – Zajistit jednotné stanovisko členů inspekčního týmu k aplikaci standardů kvality.

- **Nedostatek podpůrných publikací**

Sociální pracovníci upozorňovali na skutečnost, že se jim nedostává odborných publikací, ze kterých by mohli při zavádění standardů kvality čerpat. Jedná se zejména o publikace, které by metodicky vedli sociální pracovníky k tomu, aby zavedení standardů kvality bylo efektivní a průběžné, tj. časově naplánované včetně jednotlivých bodů standardů s ohledem na jejich důležitost a náročnost, s následnými způsoby vyhodnocení a kontroly a to takovým způsobem, který by byl pro daný druh služeb a typ poskytovatele nejvhodnější.

Opatření č. 10 – Dovolávat se u MPSV ČR o vytvoření jednotného návodu pro zpracování a aplikaci standardů kvality pro poskytovatele.

- **Vysoká náročnost zpracování standardů kvality**

V náročnosti standardů kvality se promítá nejen jejich rozsáhlý obsah, ale i požadavky inspekčních týmů na vypracování jednotlivých bodů např. standard č. 5 uvádí, že „poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.“ Prakticky to znamená, že sociální pracovník se snaží o podání informací uživateli takovým způsobem, aby uživatel podstatným bodům

smlouvy porozuměl, např. pracovník mluví hlasitě, zřetelně, používá gesta aj. alternativní komunikační techniky. Inspektoři standardů kvality žádají o písemné popsání takového postupu, což klade na pracovníky velké slohové, administrativní a časové nároky.

Opatření č. 11 – Dovolávat se u MPSV ČR o snížení požadavku na rozsah písemného vypracování standardů kvality.

7.2 Praktické využití výsledků z projektu

Na základě výsledků tohoto projektu bylo vytvořeno 11 opatření, které by bylo vhodné pro kvalitnější zavedení standardů kvality uvést v praxi. Opatření č. 2, 5, 8 se týkají samotných sociálních pracovníků, opatření č. 3, 6, 7, 8 jsou zásadní zejména pro zaměstnavatele a opatření č. 9, 10, 11 se týkají MPSV ČR.

7.2.1 Cyklus vzdělávacích seminářů

Opatření č. 1 až 8 budou zahrnuty do vzdělávacích seminářů, které bude na podzim 2010 realizovat Charita Frenštát pod Radhoštěm jako další vzdělávání sociálních pracovníků. Jednotlivým opatřením bude věnována jedna vyučovací hodina, ve které budou zmíněny jednotlivé přínosy opatření a způsoby jejich realizace. Vzdělávací cyklus bude nabídnut sociálním pracovníkům, osobám v přímé obslužné péči a vedoucím pracovníkům.

7.2.2 Spolupráce s asociací poskytovatelů sociálních služeb

Opatření č. 9 až 10 budou předneseny asociaci poskytovatelů sociálních služeb jako jeden ze závěru diplomové práce s požadavkem o vyjádření k možnému způsobu realizace těchto opatření.

ZÁVĚR

Předložená diplomová práce se zabývá problematikou vnímání zavádění standardů kvality sociálním pracovníkem terénní pečovatelské služby. Práce je členěna do sedmi hlavních kapitol První tři kapitoly obsahují teoretická východiska sociálních služeb a standardů kvality, ve které jsou vždy uvedeny specifika pečovatelské služby. Výzkumný projekt práce je zaměřen na zjištění širšího pohledu na problematiku zavádění standardů kvality do terénní pečovatelské služby z pohledu sociálního pracovníka.

Sociální pracovník hraje klíčovou roli při aplikaci standardů kvality do praxe, které jsou stěžejní pro kvalitní poskytování sociální služby. Jeho působení v tomto procesu ovlivňuje míru angažovanosti ostatních kolegů, kterých se standardizace služby dotýká, kvalitu poskytované služby a spokojenost jejich uživatelů. Vnímání faktorů sociálním pracovníkem, které tento proces ovlivňují, byly předmětem zkoumání realizovaného projektu výzkumu.

Na základě splnění dílčích cílů výzkumného projektu bylo zjištěno, že znalosti sociálního terénního pracovníka pečovatelské služby jsou pro kvalitní a efektivní zavádění standardů kvality do praxe částečné. Tato míra je nedostatečná, neboť prostřednictvím dotazníku byly zjišťovány podstatné informace ze zákona o sociálních službách potřebné k jeho správné aplikaci při procesu standardizace kvality. Proto průběžné doplňování jeho odborného vzdělávání je nutným požadavkem. Zároveň se sociálním pracovníkům nadále nedostává dostatek odborných publikací, které by podaly konkrétnější výklad ke standardům kvality. Tak jak se předpokládalo v teoretické části, projekt prokázal, že ve všech zkoumaných zařízeních se sociální pracovník přímo podílí na zavádění standardů kvality. Spolu s výsledkem z dotazníku koresponduje i zjištění z rozhovorů, a to že třetina respondentů vnímá zavádění standardů kvality jako činnost vykonávající pouze sociálním pracovníkem bez spolupráce s ostatními subjekty. Zároveň z rozhovorů vyplynulo, že sociální pracovník je koordinátorem a organizátorem veškerých aktivit na standardech kvality. Jeho podíl činnosti je velmi podstatný, místy až jediný. Tato situace je způsobena nedostatkem rozhodovacích pravomocí sociálního pracovníka vůči ostatním kolegům nedostatečnou jejich motivovaností se standardům kvality věnovat. Z výzkumného projektu bylo také zjištěno, že vnímání užitečnosti práce sociálního pracovníka jím samotným je převážně pozitivní, díky přínosům z praxe. Jeho vnímání ovlivňuje celkové chápání užitečnosti celého systému sociálních služeb.

Zjištěné výsledky poukázaly na potenciální zdroje, které mohou podpořit pozitivní vnímání aplikace standardů kvality do praxe sociálními pracovníky. Takovým faktorem je samotné doplnění znalostí sociálních pracovníků o standardech kvality, zlepšení pracovních podmínek sociálních pracovníků a dalších pracovníků, kteří se na standardech kvality podílejí. A to: poskytnutím dostatečného časového prostoru pro jejich zpracování, poskytnutím sociálnímu pracovníkovi přiměřených kompetencí při řízení, delegování, kontrolování a hodnocení ostatních pracovníků a podporování sociálních pracovníků v oblasti sociálních služeb a manažerských dovedností. Neopomenutelným požadavkem ze stran sociálních pracovníků je poskytnutí závazného metodického postupu týkající se zavádění standardů kvality, který by byl akceptován při provádění inspekce kvality sociálních služeb. Samotný fakt, že požadavek detailního písemného zpracování standardů kvality je nepřiměřený, je podnětem pro MPSV ČR.

Na základě zjištěných výsledků byly vyvozeny opatření, která budou v praxi využity. Jedná se o doporučené postupy pro kvalitnější aplikaci standardů kvality, které jako zásadní byly zjištěny výzkumem. S vybranými opatřeními a způsoby jejich realizace budou seznámeni prostřednictvím vzdělávacích seminářů zájemci ze stran pracovníků přímé obslužné péče sociálních služeb a jejich nadřízení pracovníci.

Pro další výzkum by bylo zajímavé a účelné se zaměřit na způsoby realizace jednotlivých opatření v organizaci. Výsledky výzkumů by byly velmi významné pro sociální pracovníky a poskytovatele k efektivnější aplikaci standardů kvality do terénní pečovatelské služby a pro zkvalitnění poskytovaných služeb. Taktéž průběžné zjišťování postojů sociálních pracovníků ke standardům kvality je přínosné pro celý systém sociálních služeb a jeho nastavení a především pro klienty samotné.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1.] KOL. AUTORŮ, *Bílá kniha v sociálních službách*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2003. 52 s.
- [2.] CIMBALNÍKOVÁ, L. *Manažerské dovednosti I*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009. 268 s. ISBN 978-80-244-2281-7.
- [3.] ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele*. 2. vyd. Praha: MPSV, 2003. 112 s. ISBN 80-86552-66-7.
- [4.] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [5.] HERMAN, J. HERMANOVÁ, M. HORECKÝ, J., MIKULKOVÁ, Š., ČERNÝ, M. *Základy managementu sociálních služeb*. 1. vyd. Brno: Národní centrum ošetrovatelství a nelékařských zdravotních oborů, 2008. 159 s. ISBN 978-80-7013-477-1.
- [6.] CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
- [7.] KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E. *Zařízení sociální péče pro seniory a zdravotně postižené občany*. 2. vyd. Olomouc: Anag, spol. s r.o., 2003.
- [8.] KOŘÍNKOVÁ, D. *Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. Vybrané kapitoly z učebních textů vzdělávacího programu pro inspektory kvality sociálních služeb*. Quip – společnost pro změnu, 2006. 29 s.
- [9.] MÁTL, O. JABŮRKOVÁ, M. *Kvalita péče o seniory, řízení kvality v dlouhodobé péči v ČR*. 1. vyd. Praha: Galén, 2007. 175 s. ISBN 978-80-7262.
- [10.] MICHALÍK, J. *Smluvní vztahy v sociálních službách*. 1. vyd. Praha: Studio Element, 2008. 223 s. ISBN 80-903658-1-7.
- [11.] *Národní program přípravy na stárnutí na období 2003-2007*.
- [12.] PILLINGER, J. *Quality in social public services*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities, 2001. 138 s. ISBN 92-897-0066-1.

- [13.] PRŮŠA, L. *Ekonomie sociálních služeb*. 2. vyd. Praha: ASPI, a. s. 2007. 180 s. ISBN 978-80-7357-255-6.
- [14.] Registr poskytovatelů MPSV ČR. [online]. [cit. 2010-01-15]. Dostupný z WWW: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do;jsessionid=E80DBCBE1C947A1EB172CEA411A03C99.node1?SUBSESSION_ID=1272385478273_1.
- [15.] SEDLÁČKOVÁ, H., BUCHTA, K. *Strategická analýza*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2002. 116 s. ISBN 80-7179-422-8.
- [16.] *Sociální služby a příspěvek na péči*. MPSV, 2009, 20 s.
- [17.] STÝBLO, J. *Manažerská motivační strategie*. 1. vyd. Praha: Management Press, 1992. 74 s. ISBN 80-85603-05-5.
- [18.] ŠMONDRK, J., JANÍČEK, K. Sociálně demografický vývoj v ČR a jeho odraz v armádě ČR [online]. [cit. 2010-01-15]. Dostupný z WWW: http://www.army.cz/mo/obrana_a_strategie/1-2003cz/smondrk.pdf.
- [19.] Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.
- [20.] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

MPSV ČR Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Vzestupná pyramida potřeb zaměstnance na pracovní motivační faktory 66

SEZNAM TABULEK

Tab. 1. Přehled úspěšnosti všech respondentů dle jednotlivých otázek	35
Tab. 2. Schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka	48
Tab. 3. Analýza odpovědí k výzkumné otázce O2 a jejich následná kategorizace	51
Tab. 4. Analýza odpovědí k výzkumné otázce O3 a jejich následná kategorizace	54
Tab. 5. Analýza odpovědí k výzkumné otázce O4 a jejich následná kategorizace	58

SEZNAM PŘÍLOH

- PI Obsah standardů kvality sociálních služby
- PII Dotazník
- PIII Statistické zpracování dotazníků
- PIV Přepis rozhovorů s respondenty

PŘÍLOHA P I: OBSAH STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje; (změna k 1.8.2009)	ano
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	ano
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	ne

2. Ochrana práv osob

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ano
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel	ne

poskytovatel postupuje.	
-------------------------	--

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;	ne
c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;	ne

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;	ano
c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;	ano
d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;	ano
e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;	ne
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	ne

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ano
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;	ano
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;	ne
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.	ne

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;	ano
b) Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů;	ne
c) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právníckých osob podle jejich individuálně určených potřeb;	ne
d) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. (kritérium vypuštěno)	ne

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;	ano
b) Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem;	ne
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

10. Profesionální rozvoj zaměstnanců

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;	ne
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;	ne
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;	ne
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ne

Plnění kritérií uvedených v písmenech c) a d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance; kritéria uvedená v písmenech a) a b) se na tohoto poskytovatele vztahují přiměřeně.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.	ne

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Kritérium	Zásadní
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.	ne

13. Prostředí a podmínky

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;	ne
b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který neposkytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb.

14. Nouzové a havarijní situace

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	ne
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít;	ne
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.	ne

Plnění kritéria uvedeného v písmenu b) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Kritérium	Zásadní
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly a zásadami sociální služby a osobními cíly jednotlivých osob;	ne
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;	ne
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ne
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	

PŘÍLOHA P II: DOTAZNÍK.

V rámci výzkumného projektu, který se zabývá standardy kvality, odpovězte prosím na následujících deset otázek. Test je anonymní. Vyberte pouze jednu odpověď a označte ji.

1. Kdo má standardy kvality v zařízení vytvářet?

- a) Jen sociální pracovník.
- b) Sociální pracovník s dalšími zaměstnanci.
- c) Sociální pracovník s dalšími zaměstnanci a uživatelé služeb.

2. Jakou odbornost musí mít sociální pracovník?

- a) Bezúhonnost, zdravotní způsobilost, základní vzdělání.
- b) Bezúhonnost, zdravotní způsobilost, základní vzdělání, řidičský průkaz.
- c) Bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odborné vzdělání.

3. Které činnosti sociální pracovník vykonává?

- a) Analytickou, metodickou a koncepční činnost.
- b) Zajišťování osobních potřeb uživatele služeb.
- c) Zodpovídá za obsah a uspořádání jednotlivých položek účetních výkazů.

4. Jak má být uživatel sociální služby vnímán poskytovatelem?

- a) Jako rovnocenný partner.
- b) Jako potřebný pacient.
- c) Jako závislého zákazníka.

5. Jaká je povinnost poskytovatele ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi?

- a) Zabezpečit mu další vzdělávání.

- b) Zabezpečit mu další vzdělávání nebo zajistit podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.
- c) Zabezpečit mu další vzdělávání a zajistit mu podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

6. Co zákon o sociální službách včetně prováděcí vyhlášky neupravuje?

- a) Obsah jednotlivých standardů kvality.
- b) Kdo standardy kvality tvoří.
- c) Jak standardy kvality uvést do praxe.

7. K čemu využívá poskytovatel stížnost uživatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby?

- a) Jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.
- b) Jako impuls pro jiný způsob poskytnutí úkonu.
- c) Jako reklamaci nekvalitně provedené práce.

8. Kdy není splněno plnění standardů kvality sociální služby?

- a) Poskytovatel nemá písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.
- b) Poskytovatel nemá písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců.
- c) Poskytovatel nemá písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované službě.

9. Podle čeho se hodnotí kvalita poskytované sociální služby?

- a) Podle počtu stížností od uživatelů služby.

- b) Podle plnění standardů kvality.
- c) Podle ekonomických ukazatelů jednotlivého poskytovatele.

10. Kdo se musí řídit zákonem o sociálních službách?

- a) Jen poskytovatel sociální služby včetně jeho zaměstnanců.
- b) Jen sociální pracovník.
- c) Poskytovatel sociální služby včetně jeho zaměstnanců a uživatel služby.

Děkuji za vyplnění.

PŘÍLOHA P III: STATISTICKÉ ZPRACOVÁNÍ DOTAZNÍKŮ.

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9

Tab. č. 1 – Odpovědi respondenta č. 1

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	6

Tab. č. 2 – Odpovědi respondenta č. 2

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	8

Tab. č. 3 – Odpovědi respondenta č. 3

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	6

Tab. č. 4 – Odpovědi respondenta č. 4

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	7

Tab. č. 5 – Odpovědi respondenta č. 5

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	9

Tab. č. 6 – Odpovědi respondenta č. 6

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	5

Tab. č. 7 – Odpovědi respondenta č. 7

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	0	0	1	0	0	1	1	0	1	0	4

Tab. č. 8 – Odpovědi respondenta č. 8

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	8

Tab. č. 9 – Odpovědi respondenta č. 9

Číslo otázky	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Celkem bodů
Počet bodů	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3

Tab. č. 10 – Odpovědi respondenta č. 10

PŘÍLOHA P IV : PŘEPIS ROZHovorŮ S RESPONDENTY.

Rozhovory jsou přepsány z audio záznamového zařízení bez začátečních (uvítací a představovací) a závěrečných fází.

Proloženě jsou uvedeny otázky výzkumníka.

Respondent č. 1

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Standardy kvality mám na starosti já. Pracuji tady již osmým rokem a standardy jsem začala psát v loni, protože se začaly dělat inspekce. Takže je máme nějak vytvořené a všichni se s nimi postupně seznamují.

Můžete mi říct, koho tím „všichni“ myslíte a jak seznamování probíhá?

Vedoucí, ředitelka a hlavně pečovatelky. Protože je tam spousta nových věcí, které se doposud nedělaly. Jelikož jsem dělala pečovatelku, tak vím o co v té práci běží, takže mi nedělá problémy napsat standardy tak, aby byly bez problému uplatnitelné v praxi. Takže vytvořím jeden bod standardů a ten pak přednesu na poradě, kde se všichni k němu vyjádří, myslím tím pečovatelky a vedoucí pečovatelek. S jejich připomínkami nebo návrhy je přepíšu a dám k podpisu ředitelce, která je pak schválí. Pak se standardy dají do oběhu a pak už záleží na vedoucí a na mě, jak kontrolujeme, že se opravdu dodržují.

Děláte po jejich zavedení nějakou zpětnou revizi, že jsou standardy buď správně aplikované nebo že jsou v praxi proveditelné, tak jak jsou popsány?

No popravdě řečeno, není na to moc času a navíc si na ně pečovatelky postupně zvykají, takže to nejde zkontrolovat hned.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Hmmmm... tak hlavně musela jsem se naučit zákon o sociálních službách i s prováděcí vyhláškou, protože to je gró standardů. Neříkám, že ho umím z paměti, ale vím co kde je v něm uvedené. Jenže stejně si to vyložíte nějak a pak přijde inspekce, která vám to celé smete ze stolu.

Máte s tím takovou zkušenost?

Naše zařízení přímo ne, ale jezdím na školení, kde z ostatních služeb tuto zkušenost mají.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

S časem. I když se to nezdá, ale stále je třeba na nich něco dopisovat, dělat korekce a tak. Sociální agenda sama o sobě je náročná a do toho ještě ty standardy, takže času ne stále málo. A taky mi chybí nějaká metodika, o kterou bych se mohla opřít. Protože pokud nějaká je, je příliš obecná a to nestačí. Navíc když jedu na školení, tak vám řeknou tohle a na druhém zas úplně něco jiného!

Je ještě něco co vám práci stěžuje?

Chybí mi větší pravomoce pro kontrolu pečovatelek. Tím, že spadají pod vedoucího a já jím nejsem, a ne že bych jím chtěla být, ale musím vlastně všechno řešit s jejich vedoucím a to je moc zdlouhavé, čekat do další porady.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Tak to snad nic takového ani není! Kromě technických pomůcek jako noťas, snad nic. No možná ředitelka, která je chce mít v pořádku, takže apeluje na všechny, aby je braly vážně.

Je ještě něco, co Vám práci ulehčuje, co je pro vás přínosné?

Hrozím pečovatelkám, že přijde inspekce a že to bude pro nás konec. Asi tak.

Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Čas... nejen na jejich vypracování, ale hlavně na to, aby se pečovatelky s nimi seznámily. Mají toho hodně, takže nemají čas a už vůbec chuť si je číst. A je těch papírů fakt hodně.

Je ještě i jiná možnost jak seznámit pečovatelky se standartami?

Postupně na poradách, povykládat, seznámit je s tím, ale řeší se samé provozní věci a standardy jsou pak zmíněny jen jako okrajové.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Některé věci se fakt dělají jinak a správně a i i to vnímají. Ale jinak je to spousta papírů, které jen popisují něco, co se už dávno dělalo. Takže práce navíc.

Můžete mi popsat, které věci se teď dělají správněji?

Více apelujeme na pečovatelky, aby se chovaly důstojněji ke ům.

Co by se mělo změnit jinak, aby jste byl(a) spokojená s aplikací standardů kvality?

Standardy samotné, je to zbytečné papírování.

Napadá Vás ještě něco jiného?

Ne, tím by se mělo začít.

Respondent č. 2

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Já jako sociální pracovník a vedoucí pečovatelské a pak pečovatelky. Společně je vytváříme a společně je zavádíme do praxe.

Jak vám pečovatelky se standardy konkrétně pomáhají?

Řeknu jim, co a jak by se mělo dělat podle standardů, společně se domluvíme na postupu, který tvoříme a pak to zpracuji, oni mi to podepíší, že se s tím seznámily a už podle toho jedou. Je to náročná práce a jde to pomalu, ale už máme to stěžejní hotové. Holky mi s tím hodně pomáhají.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Hodně mi pomáhá, že jsem jejich šéfová a že dělám podle potřeby i v terénu. Vím o čem ta práce je a co obnáší, takže nějaké výmluvy, že to tak nejde, neberu. Všechno jde, když se chce a hlavně, když se to musí!

Myslíte teď tím zákon o sociálních službách?

Přesně, když ho budeme ignorovat, přijdeme o registraci a i o dotace. To pak můžeme zavřít a budeme všichni bez práce, a to si holky uvědomují. Takže se snaží, aby to bylo v pořádku.

Máte pro ně i jinou motivaci?

Peníze na odměny nejsou, takže chválím a chválím. Navíc jsou spokojení i i, vidí, že se holky snaží jim vyhovět, pak jsou spokojeni oni i my.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Není na to čas. Nedá se to všechno stihnout, i když nemáme moc ů, tak zajištění provozních záležitostí spolkne spoustu času a standardy se dělají ve chvílích volna a těch

moc pak není. Navíc, ve spoustech věcí jsou zbytečné. Třeba popsání všech těch postupů práce, mimořádných a havarijních situací, to jsou pořád nové a nové věci, které se musí zpracovávat a pak když už si myslíte, že je to hotové, tak se objeví zas něco nového. Je to pořád dokola. Kdyby na to byl samostatný jeden pracovník, tak má celý den co dělat.

Co tedy při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Dalšího pracovníka. Aspoň na jeden rok, aby vypracoval standardy, já už bych si je pak během roku podle potřeby doplňovala.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Že znám pečovatelskou službu ne od stolu ale jak to chodí ve skutečnosti.

Takže vlastní zkušenost pečovatelky?

Ano

Ještě něco vám práci ulehčuje?

Dobrý vztah s holkama. Mají toho hodně, i já chci po nich další povinnosti, takže kdyby se spousty věcí neprobralo v klidu, tak by to tak lehce nešlo. Musím zaklepat... ale jsem s nimi spokojená. Nemyslete si, taky jsme museli dělat personální změny, měli jsme tu jednu, která standardy vůbec nevnímala. Tak jsme se domluvili na odchodu. Musíme držet jako jedna parta. Jinak to nejde v takové práci.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Připadáme si víc partnery než chůvami nebo služkami, jak to bylo dříve. Jsme více sociální službou. Věnujeme se více individuálně ům a tím se lišíme od úklidové firmy. Řešíme jejich sociální a duševní stav, né, že by to dříve nebylo, ale teď jsou na to lidi už více zvyklí a právě proto nás chtějí.

Respondent č. 3

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

U nás to má na starosti sociální pracovník a to jsem já. Ostatní se na tom podílejí formou připomínkování, tzn. že já standardy zpracuji a oni se na poradě k tomu vyjádří. Takže jedenkrát týdně si nachystám podklady k nějakému standardu, který zrovna v tom měsíci dělám a pečovatelky mi ho doplní o svoje poznatky. Já je zpracuji a návrh předávám

vedoucímu pečovatelské služby, která je předělá do hlavičkového papíru a předá k podpisu ředitelovi. Ten je pak vydá jako závazný předpis pro všechny a pokud se týkají i ů, tak já je pak s ním nebo pečovatelky seznámím, podle toho, jak moc je to odborné a kolik mají pečovatelky času. Jako nejvíc mě vyhovuje, když to udělají pečovatelky, protože y znají a udělají to zrovna, když jsou u něho, když mu dělají službu, třeba úklid. Já bych musela za ním jet samostatně a to je projetý benzín a čas, který nikdo nezaplatí, myslím tím, že jsou to výdaje pro organizaci navíc. A není povinen platit benzín za to, že já za ním přijedu, aby věděl o svých právech a i když je to pro něj v dobré víře. A i posláním poštou je deset korun navíc, které si jako nevýdělečná organizace nemůžeme dovolit.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Hodně pracuji se zákonem o sociálních službách a koupila jsem si teď metodiku, která je docela šikovná a pomáhá mi je napsat. Jak dobře se teprve uvidí při inspekci.

Využíváte ještě další dovednosti či znalosti např. v pracovním kolektivu nebo s uživateli služeb?

Ve škole jsme měli přednášky o různých typech ů, takže když s nimi jednám, tak mi to pomáhá. A co se týká pracovníků, tak máme supervizi nebo jezdíme společně na školení, takže mají taky přehled o standardech a o problematicech.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Je to hodně papírová práce. Spousta věcí se dělá akorát, že to není na papíře, takže se to musí napsat a čím více píšete, tak vás napadají ještě další věci, co by tam mělo být, je to prostě toho moc. Mám hodně práce i tak s y a do toho ještě ty standardy, špatně se to stihá. Takže spousta bodů ve standardech máme obecných, provizorních, které by nám ale inspekce vytkla. Doufám, že nás v červnu nevylosují, to bych tady byla i o víkendech.

A přímo s jejich aplikací do praxe?

Je to zátěž pro pečovatelky, které to stejně dělají nějakým způsobem a teď to musí ještě navíc vykazovat písemně, třeba individuální plány a ony na to psaní u písí nejsou, že.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Kolegyně. Ví, že se to musí udělat, takže mi to nestěžují a když něco nestihám, tak počkají, až to dodělám. Jako taky mi řeknou, že jsou už otrávené z těch papírů a nadávají, že jsou to zbytečnosti, ale co se dá dělat, udělat se to musí. A hodně mi pomáhá i vedoucí, která mě

posílá na různé školení nebo sem tam mi dá standardy, které vyzíská z jiného zařízení, takže je pak jednodušší, když už mám rastr od čeho se chytit.

Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Větší ochotu a zájem pečovatelek. Né že by nebyly ochotné jít podle standardů, ale chápu je, že je to pro ně práce na víc a nechápou až ty důsledky, že je to pro y.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Myslím, že se vyjasnili vztahy takové ty mezi pečovatelkami a y. i už nevnímají pečovatelky jako uklízečky ale jako odborné kvalifikované pracovníky, kteří vykonávají odbornou práci.

A v čem je teda vaše zásluha?

Myslím, že jsem v tom hodně pomohla, protože tím, že je seznamuji se standardama postupně zvyšují jejich kvalifikaci a také tím, že jejich práci popisují, tak tomu dávám takový ten punc důležitosti.

Respondent č. 4

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

To jsem od toho já.

Spolupracujete s někým?

Ne, standardy tvořím sama, jinak to ani nejde, už proto, že ostatní jsou v terénu a já mám k tomu nejbliž. Dělal jsem směrnice a další vnitřní předpisy. Je to hodně podobné.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Jezdím na školení ke standardům, na internetu je toho taky hodně a pak se radím i s kolegyněmi z jiných zařízení, které dělají to samé.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Asi s ničím. Teď si neuvědomuji, že by byl v něčem problém, nebo že bych se musela s něčím potýkat.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Asi to, že to dělám sama. Tam, v jiných zařízeních, kde je na to několik sociálních pracovníků, než se domluví a shodnou, tak jim to trvá. Je fakt, že je tam dvojí kontrola, ale já hodně, když si nevím v něčem rady nebo když na to není jednotný názor se poradím s kolegyněmi s jiných zařízení.

Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Asi přesnější metodiku. Nebo nějakého pracovníka, konzultanta, na kraji nebo ve vedení, který by upřesnil informace z vyhlášky. Nebo nějakou doporučenou předlohu, od které bych se mohla inspirovat.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Zefektivnila se práce. Kdybych měla být přesnější, tak jsou dané pracovní úkony pracovníkům, takže už nedochází ke zmatkům, kdo co má dělat. A samozřejmě nedochází k porušování práv uživatelů.

Respondent č. 5

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Kolegyně v přímé obslužné péči, jejich vedoucí, já, i ředitelka a i i. Je to týmová práce, já jsem toho organizátor. Každý něco dělá, tak, aby to byla společná práce. Uživatelé jen okrajově, ale také se mohou a často i zapojují.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Myslíte tím takové ty manažerské dovednosti třeba?

Třeba i to.

Tak ty hodně. Nejen z předchozího zaměstnání, ale i z různých seminářů jsem se vzala, že delegovat a spolupracovat je užitečné. Takže hodně pracujeme s úkoly a termíny, vyhodnocujeme a kontrolujeme jejich plnění a taky si dáváme pochvaly, někdy i odměny.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Z pohledů pečovatelek, ale ne ze všech, ale stále jsou pracovníci, kteří bagatelizují standardy jako takové, práva ů a hlavně přístup k nim mají ještě za komunistů, takový ten – neptají se, udělají vše po svém a běda, jestli si bude stěžovat a za každou změnou vidí

problém, i kdyby byla ku prospěchu. Bude ještě dlouho trvat, než bude našim rovnocenným partnerem. Ale nepochybuji o tom, že se to povede.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Bude to znít divně, ale to že se to musí udělat. Kdyby to mělo být dobrovolné, tak to nikdo dělat nebude. Ta motivace v podvědomí poskytovatelů je malá. De facto je to obrovská administrativní zátěž, tak proč to máme dělat. Tak jste motivováni dotacemi, které když obhájíte registraci tak možná, a to vám nikdo nezajistí, nějaké dostanete.

Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Právě tu motivaci. Vím, že je to na ochranu ů, ale my jim neublížujeme tím, že to nemáme všechny ty úkony popsané na papíře. Jako kdyby to, že je to dobře napsané znamenalo, že to tak i dobře budeme dělat. Celý ten systém mi přijde nedotažený. Zase se něco převzalo od někudy, kde to funguje, předělá se to k obrazu naší zemi a pak je z toho opět paskvil.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Jsem si postěžovala a teď mám mluvit o přínosu? Nevím, jaký mám přínos v něčem co absolutně nemůže fungovat, protože je to špatně udělané.

Respondent č. 6

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Sociální pracovníci. My jsme dvě, takže každá na něčem jiném. Máme rozdělené jednotlivé body mezi sebou a vzájemně si je kontrolujeme, radíme, doplňujeme, spolupracujeme. Je to náročné, protože je to obrovské množství práce, a jednou napadne jednu to a druhou napadne zas někdy něco jiného. No a ostatní se na tom podílejí podle vlastních možností, času, ochoty, zájmu. Nejsme velká organizace, takže si musíme se vším vystačit sami.

Jak se konkrétně zapojují ostatní pracovníci, např. pečovatelky, vedoucí zařízení?

Ředitelka se nám snaží vyjít naprosto vstříc s našimi požadavky, nápady a tak. Nebo když potřebujeme do toho zapojit třeba supervizita, tak nám zajistí schůzku nebo se zeptá v podobných zařízeních, na to jak to dělají oni. Ostatní pracovníci se se standardy průběžně seznamují. Jsou k dispozici v kanceláři, takže když mají čas, tak je můžou studovat.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

No musíme si poradit sami, takže studujeme s kolegyní metodiku, internet a tak, jezdíme na školení, dokonce jsme psali i na kraj, když nám nebyly jasné střety zájmů. V této oblasti se musíte neustále vzdělávat.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

S tím, že změny nejsou moc vítané. Takže když se má dělat něco jinak, tak se najde tisíc důvodů proč to tak nedělat. Lidi nemají rádi změny.

A kromě nechuti ke změnám?

Tak čas. Třeba individuální plánování je strašně časově náročné, kdy pečovatelky spolu s klíčovým pracovníkem sepisují plán, kterému nemůže porozumět a není to tím, že by nerozuměl řeči nebo neslyšel, ale že mu uniká smysl. Víte, jsou to staří lidé, kteří žili v nějaké době, kdy lidská nebo občanská práva byly až na druhém místě a teď tihle lidé nechápou o co se to snažíme, že jim chceme jejich práva uchránit, že je chceme respektovat. Tahle nová generace je už jinde. Tady si dovedu představit, že standardy jsou fungují, ale teď u těchto komunistických seniorů, na to narážíme.

Co při aplikaci standardů kvality při své práci postrádáte?

Jednoznačně spolupráci rodiny. Sama rodina nerespektuje práva seniora a pak jsme ve střetu s ní, kdy mi odmítáme vykonávat nějaké činnosti, které jakože ona místa senior objednala, jenže u nás je to v rozporu. No a pak dalšího pracovníka, který by jezdil do terénu a všechny y znovu a opakovaně seznamoval s jejich právy a povinnostmi, s možnostmi podávání stížností a o veřejném závazku ani nemluví. Je toho hodně a i když jsme na to dvě, tak se to nedá vůbec stihnout tak, aby to bylo na 100%.

Co Vám ulehčuje práci při aplikaci standardů kvality do praxe?

Asi to, že jsme na to dvě. I když kolegyně to nedělá na plný úvazek, tak je to velká pomoc. No a potom ostatní kolegyně, které mají tu ochotu si to všechno přečíst a zamyslet se nad tím.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Myslím, že jsme se hodně posunuli k západu, kde sociální služby, jsou jak ostatní komerční služby, můžete je reklamovat, inkasovat za ně, ale zdaleka ještě se neblížíme k tomu západnímu standardu. Ale jsem ráda, že můžu podpořit to, že je náš zákazník a my nejsme jeho pánem, jak to kdysi bývalo.

Respondent č. 7

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Tak to mám milá zlatá na starost já. Od vymyšlení, napsání až po to zavedení.

Vy jste tedy sociální pracovník?

Taky, sociální pracovník, účetní, pečovatelka, školitelka, dobrovolník, zástupce ředitelky, a i uklízečka.

Pracujete na standardech sama nebo s někým spolupracujete?

Není s kým. Za prvé nikdo s tím nemá zkušenosti, takže tomu tady nikdo nerozumí, za druhé jsou všichni u ů v terénu, takže na nějaké psaní nemají čas a za třetí jsou všichni už zvyklí, že papíry tady dělám já.

Cítíte potřebu, aby se v tom realizovali víc?

Ani ne. Proč by. Jako už to mám všechno nastudované stejně... a když si nevím s něčím rady nebo potřebuji něco upřesnit, tak se mi ostatní věnují. Takže není třeba, aby mi věnovali ještě více času.

Které Vaše dovednosti nebo znalosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

V prvé řadě to, že jsem pečovatelka a znám práci s y, takže vím, o čem mám psát. No a za druhé, že si všechno pečlivě nastuduji, sice je to náročné na čas, a beru si práci i domů, ale pak mám dobrý pocit z toho, že jsem na nic nezapomněla. No a taky nebojím se zeptat, třeba kolegyně v jiných zařízeních, jak to napsaly, že... a pak máme metodičku v Ostravě.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Hmm, asi to, že je to příliš veliké papírování. Všechno musí být na papíře, a to si myslím, nedělají vlastně v žádné firmě nebo ve zdravotnictví, v bankách. Jako v tomto jsou ty nároky šílené, jak kdyby šlo o život a přitom jsme de facto uklízecí firma. Nebo aspoň tak nás většina ů vnímá. Jako nechápu, proč se to fakt musí dělat takhle podrobně, to je zas nějaký výmysl z vrchu, který se zavede a pak až se nad tím přemýšlí. Tak je to pořad.

Je ještě něco co Vám práci stěžuje?

Radši už nic, jsem se zas rozčílila. Děvče, dělám v sociální oblasti už několik desítek let, co jsem skončila školu, stále děláme věci, tak jak jsme byli zvyklí, nikdy si žádný nestěžoval, že by jsme mu nějak ublížili, nebo dělali něco špatně, ale teď, co jsou ty standardy kvality, tak jako kdyby všechno se dělalo špatně, jenže nedělá, ale jak to není napsané na papíře, jako kdyby to bylo špatně. A to mě štve. Protože je to papírování a papírování, a to odvádí od pořádné práce.

Co nebo kdo Vám pomáhá se zaváděním standardů kvality do praxe?

No ty kolegyně z jiných zařízení a máme skvělou ředitelku, která mě v tom podporuje, vlastně celý pracovní kolektiv. Ale kdyby se to nemuselo dělat, nebo aspoň v takové míře, tak by to bylo lepší.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Jéžiš, to je těžká otázka, přínos z práce? Jako ze standardů kvalit? Asi v tom, že se můžeme porovnat s ostatními zařízení, jestli poskytujeme to či ono a v jaké kvalitě. Jinak jsem za poslední dobu vytvořila tolik papírů, že kdybych vykácela les a udělala z toho nábytek, tak by to bylo užitečnější.

Respondent č. 8

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Sociální pracovník, pečovatelé, ředitelka, vedoucí pečovatelské služby, supervizor, i. Všichni, kdo můžou se zapojují. Je to týmová práce. Každý má na to jiný pohled.

Jak taková týmová práce vypadá? Kdo a jak se na tom konkrétně podílí?

Sociální pracovník navrhne standart, vychází z práce pečovatelů, probere to s nimi, zpracuje do písemné formy, pak to dá vedoucímu pečovatelské služby, ten to s nimi zkonzultuje, popřípadě je požádá, aby zjistili, co na to říkají i, někdy to zjistím při jednání s nimi sama, řekneme, co by bylo vhodné ještě upravit nebo změnit, já to zapracuji, dám mu to ke konečnému přečtení, a pak jako konečnou verzi to dáme ředitelce, která se k tomu vyjádří. Někdy potřebujeme radu supervizita, bezpečáka, dokonce i účetní. Jednou jsem volala i inspektorce a hodně konzultuji s ostatními sociálními pracovníky z dalších zařízení.

Máte tento postup popsany v nějakém dokumentu?

Ne, to ne. Je to náš zvyk, že to tak děláme, časem se to tak u nás ustálilo.

Které Vaše dovednosti, znalosti nebo vlastnosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Organizační schopnosti, doufám, že to nebude znít nadneseně nebo povýšeně, ale někdo to musí zorganizovat. Je to přece jenom práce týmu a někdo to musí zaštit'ovat. Kdyby se netermínovaly a nekontrolovaly úkoly, tak by se nic neudělalo. Taky je zapotřebí tomu dát nějakou hlavu a patu a ostatní do toho zapojit. Protože když je k tomu netlačím, tak není žádný výsledek.

Jaké nástroje k tomu používáte?

Vyžaduje se po mně, abych na konci měsíce pečovatele hodnotila, jak se zapojovali do standardů kvality a jejich nadřizená k tomu přihlíží při rozdělování prémie. Víc dělat nemůžu.

A uvítala by jste i jiné motivační nástroje?

Není třeba, myslím, že není nikdo, kdo by neměl snahu na standardech nic nedělat. Všichni to berou jako nutnost, jako součást práce, i když proti tomu měli ze začátku výhrady. Ale to bylo tím, že se o tom nic nevědělo. Teď přece jenom cítí, že je to k užitku.

A co pomohlo k té změně?

Školení. Začali jsme pečovatele vysílat na školení. Tam už pochopili, co se od nich vyžaduje. Že je to závažná věc, bez které se už neobejdeme. Když jsem s tím přišla já nebo ředitelka, tak to brali jako náš výmysl, že chceme něco po nich navíc. Tak teď už ví, že to musí udělat všechny zařízení.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

Asi s tím, že je to příliš zdlouhavá práce. Než si to všichni přečtou, připomínkují, než se to znovu zpracuje, tak už aby se to znovu, protože se buď změnil pohled na věc, třeba mi volají holky z jiných zařízení, že inspektorky se na to dívají tak a tak a je to třeba předělat. No a já pak před ostatníma v práci vypadám jak hlupák nebo byrokrat, nebo že tomu nerozumím. Pak to znehodnotí práci všech, co na tom dělali. Prostě tomu chybí jednotné stanovisko od inspektorů. A to jde vidět, že co inspektor, tak jiný pohled. Už jsem byla na

několika školení ke standardech a vždy se dozvím úplně něco jiného. Si vůbec říkám, jestli inspektoři tomu rozumí sami, zatím mi to přijde, že ne.

Co nebo kdo Vám pomáhá se zaváděním standardů kvality do praxe?

No hlavně kolegyně z jiných zařízení, některé už prošly inspekcí, takže poradí co a jak. Zákon se dá vyložit různě a na to ti inspektoři chytají. Takže kdybych neměla informace, co přesně se tím myslí a jak to tam má být napsané, tak bych nás inspekce smetla ze stolu raz dva. A to je přesně to co mi vadí, nikdo vám neporadí jak to má vypadat, jen vám hledají chyby a chtějí vás potopit. Kdyby si uvědomili, za jak směšný peníz tady všichni pracujeme, že se snažíme o pomoc ostatním, ne jim škodit, znám případy, kdy po inspekci chtěli všichni podat výpověď, protože jim inspektorky dali všem najevo, že jejich práce je k ničemu. To jsou pořádné rány pod pás, které vám vezmou veškerou chuť. Místo, aby stát byl rád, že vůbec někdo dělá takovou práci, tak vás tímto úplně zničí.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Tak opomenuli přístup inspektorů, celé ty standardy kvality, tak si myslím, že nás to nutí stále myslet na y a neustále přemýšlet nad tím co a jak dělat. Na druhou stranu, to kolikrát neděláme kvůli tomu, aby i byli spokojeni, ale hlavně inspekce, což je zase další paradox. Tak by to být nemělo.

A máte tedy nějaký dobrý pocit z toho, že pracujete na standardech, pomohli nějak vašemu zařízení?

Ale to zas jo, aspoň nás i nevnímají jako úklidovou firmu, což dřív bývalo běžné. Zvedlo nám to prestiž.

Respondent č. 9

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Jé, my všichni.

A kdo to přesně je?

Já, pečovatelky, zdravotníci, ředitelka. Všichni se musí zapojit.

A můžete rozvést, jak konkrétně se kdo zapojuje? Ted' nemyslím jmenovitě, ale jak třeba vy, pečovatelky, ředitelka?

Já nachystám dokumentaci, pečovatelky s ředitelkou si ji přečtou, napíší mi k tomu co by mohlo být jinak, já to předělám a je to hotové.

Jak je to všechno časově náročné?

No moc. Standardy děláme od loňska. Něco je hotové a něco se ještě ani nezačlo. Není na to čas. Protože já musím být v terénu, vyřizuji všechny žádosti, dělám celou sociální agendu, příspěvky na péči, jednání s rodinou, papírování a k tomu ještě zajišťuji školení, no je toho hodně a standardy musím dělat, když je na to čas. Kolikrát to řešíme tak, že si je s holkama vyměňujeme, dáme to co která má, předěláme si je podle sebe. To už je snazší, než je celé tvořit.

S holkama myslíte jiné sociální pracovníky z jiných zařízení?

Přesně. Jinak to nejde. To je kvantum dokumentů.

A je ještě někdo nebo něco co vám pomáhá se zaváděním standardů kvality?

Ne.

Které Vaše dovednosti, znalosti nebo vlastnosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Asi to, že jsem pracovala v různých zařízeních. Mám pak možnost srovnání, jak to dělají jinde, i spoustu kontaktů, takže si pak všichni pomáháme, co to jde.

S čím se nejvíce potýkáte při aplikaci standardů kvality do praxe?

S časem, jednoznačně. Neříkám, že kdyby bylo více času, takže by ty standardy byly hned hotové, to nejde, ale měla bych na to více času, je vypracovat do hloubky. Jenže od toho sociální práce není. Myslím si, že si tady někdo hodně spletl sociálního pracovníka se spisovatelem.

Koho tím myslíte?

Paroubka a tu jeho bandu.

Co je tedy přínosné na vaší práci se standardy kvality?

Já nevím, asi kdyby byl přístup ke standardům jiný, tak by to mělo smysl.

Přístup koho?

Vlády, udělali paskvil, a místo toho, aby podporovali sociální služby, tak mi přijde, že je chtějí zničit.

Vidíte tedy nějaká pozitiva na standardech?

Jo, to jo, v tom základním principu je to myšleno dobře, ale to provedení je špatné. Prostě byrokracie je upřednostněna před dobrou prací pečovatelek.

Respondent č. 10

Popište mi, kdo a jak se realizuje ve vašem zařízení při zavádění standardů kvality?

Sociální pracovník.

Ještě někdo?

Není kdo. Kdo prosím vás? Pečovatelky? Ředitel? Mají snad čas na školení, psaní? Já vím, že by to měl dělat tým pracovníků, jenže skutečnost je taková, že jsme všichni natolik vytížení, že na nějaké standardy není bohužel čas. Jako nedovedu si představit, až přijde inspekce a zavře to tady, protože co vím, tak ty standardy co tady máme, jim stačit nebudou.

A jaké je tedy řešení?

Tak buď se tady někdo vzpamatuje a já doufám, že po volbách jo a začnou vnímat konečně sociální služby jako něco, čeho je zapotřebí, nebo nás tady pozavírají a lidi, ať se starají sami o seb. Si ale nedovedu představit, co ti naši důchodci budou dělat, jako už teď jsou plné domovy důchodců, a o jejich úrovni, o kvalitě stáří kterou nabízejí, ani nemluvím. Pamatuji se tedy hodně, ale co se děje poslední dobou, co po nás za nesmysly chtějí, klidně to tam všechno napište, jak si mi to nelíbí.

A pracujete tedy nějak na standardech?

Hasím, to co hoří. Ony jsou napsané, jak už jsem říkala, jsou nedostatečné, jenže já fakt nemám na to čas ani prostor je předělat. Už jsme uvažovali o nějaké firmě, které by se to zadalo, jenže nikdo to nedělá a druhá věc nejsou na to peníze.

Je tedy něco nebo někdo, kdo Vám pomáhá se zaváděním standardů kvality do praxe?

Jéžiš, to jsou zbytečné otázky, není na to čas. My podle standardů jedeme, nikdo našim úm práva neodpírá, to že to není zpracované písemně, neznamená, že to neděláme. Takže mi pomáhají všichni tím, že pracují svědomitě, morálně a dle nejlepšího svědomí a boží víry.

A teď z druhé strany, je něco, co vám práci stěžuje, už jste se zmínila, že je to časově namáhavé vypracovat písemně standardy, je tedy ještě něco?

Ne.

Které Vaše dovednosti, znalosti nebo vlastnosti při zavádění standardů do praxe využíváte a jak?

Svůj selský rozum a letité zkušenosti a je tady dobrý kolektiv.

V čem vidíte přínos Vaší práce?

Na standardech? V ničem.