

Inspekce kvality sociálních služeb

Bc. Renata Balážová

Diplomová práce 2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2013/2014

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

Jméno a příjmení: **Bc. Renata Balážová**
Osobní číslo: **H120005**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Inspekce kvality sociálních služeb**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se ke kompetencím inspektora kvality sociálních služeb a standardům kvality v sociálních službách.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociálna pedagogika ako životná pomoc. Bratislava. Public promotion, 2008. ISBN 978-80-87182-15-4.

PŘADKA, Milan, Dana KNOTKOVÁ a Jarmila FALTÝSKOVÁ. Kapitoly ze sociální pedagogiky. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 1998. ISBN 80-7041-897-0.

ŠVARÍČEK, Roman, Klára ŠEĐOVÁ a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

JANOUSHKOVÁ, Klára. Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3.

MALÍKOVÁ, Eva. Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3.

MATOUŠEK, Oldřich a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.

Ústav pedagogických věd

Datum zadání diplomové práce:

15. ledna 2014

Termín odevzdání diplomové práce:

18. dubna 2014

Ve Zlíně dne 15. ledna 2014


doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru 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 výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru 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 jejich 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.

Prohlašuji, 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 14.4.2014


.....

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) *Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.*

(3) *Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.*

2) *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, § 35 odst. 3:*

(3) *Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).*

3) *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, § 60 Školní dílo:*

(1) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.*

3). *Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.*

(2) *Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.*

(3) *Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jím dosažených v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíádne k výši výdělků dosažených školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Předložená diplomová práce je tematicky zaměřená na oblast provádění inspekce kvality sociálních služeb u vybraných druhů služeb.

Teoretická část práce je zacílena na specifika provádění inspekcí s ohledem na specifické potřeby vybrané cílové skupiny u poskytovatelů pobytového typu služby.

Působení vlivu provedené inspekce kvality u poskytovatele sociální služby na uživatele. Nedílnou součástí jsou odborné informace o zjišťování kvality poskytované sociální služby zacílením na koordinaci případu – jako klíčové metody sociální práce.

V praktické části byl kvalitativní výzkum zaměřen na identifikaci a hodnocení okruhu sociálně – pedagogického rozměru inspekcí kvality sociálních služeb a návaznost na zvyšování kvality poskytované sociální služby směrem k uživateli.

Klíčová slova: inspekce kvality sociální služby, inspektor, druhy poskytovaných sociálních služeb, cílová skupina, případový proces, sociálně – pedagogický rozměr, individuální plány uživatele, práva a potřeby uživatele, kvalitativní výzkum.

ABSTRACT

This thesis is focused on the area of inspection of quality social services in selected types of services.

The theoretical part is aimed at carrying out inspections specifics with consideration on particular needs of selected target groups at providers of accomodation social services.

Influence of the quality of inspections carried out by providers of social services to the user. An integral part of the professional information of detection quality of social services targeting the coordination of the case - as the key social work methods.

In the practical part of the qualitative research focused on the identification and valuation of areas of social - pedagogical dimension inspection of the quality of social services and continuity to improving the quality of social services to the user.

Keywords: quality of social services inspection, the inspector, the types of social services, the target group, event-process, social - pedagogical dimension, individual plans of user, rights and user needs, qualitative research.

Poděkování

Děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi, CSc. za odbornou pomoc, vedení a cenné rady, které mě poskytl během zpracování mé diplomové práce.

Děkuji i své rodině za trpělivost a podporu po celou dobu mého studia.

Moto: Neexistuje něco jako nespravedlnost; vím, že žijeme naše životy, abychom se učili a bavili. Přitahujeme si k sobě problémy, abychom si na nich vyzkoušeli své síly... Kdybych neměl tyto problémy, měl bych jiné, které by představovaly stejnou výzvu.

Richard Bach

OBSAH

ÚVOD.....	11
I TEORETICKÁ ČÁST.....	12
1 VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA NAŠEM ÚZEMÍ.....	13
1.1 VZTAH TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE.....	14
1.2 SOCIÁLNÍ POLITIKA A SOCIÁLNÍ SYSTÉMY	16
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY A JEJICH DIFERENCIACE	16
1.4 VYBRANÉ VÝRAZY	18
2 SOCIÁLNĚ – PEDAGOGICKÝ ROZMĚR	21
2.2 ODBORNÁ ZPŮSOBILOST A ROLE INSPEKTORA KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....	26
2.2.1 Etický kodex inspektora.....	27
2.3 PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH INSPEKČÍ.....	28
3 METODY UPLATŇOVANÉ V RÁMCI PŘÍPADOVÉHO PROCESU	32
3.1 METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE PŘI INSPEKČNÍ ČINNOSTI	32
3.2 PŘÍPADOVÝ PROCES.....	36
4 CÍLOVÁ SKUPINA	38
4.1 AZYLOVÉ DOMY PRO MATKY S DĚTMI.....	39
4.2 DOMOVY PRO SENIORY.....	39
4.3 DOMOVY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	40
II PRAKTICKÁ ČÁST	41
5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU	42
5.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM	42
5.2 CÍL VÝZKUMU A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	43
5.3 VOLBA TYPU VÝZKUMU	43
5.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR	44
5.5 ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ DAT.....	45
6 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	47
6.1 ANALYTICKÝ PŘÍBĚH	47
6.1.1 Příčina: Příčiny ovlivňující průběh inspekci	48
6.1.2 Jev: Různé roviny inspekci	54
6.1.3 Kontext: Priority inspekci kvality sociálních služeb.....	56
6.1.4 Intervenující podmínky: Vliv sociálních aspektů	59
6.1.5 Strategie: Snaha o poskytování kvalitní sociální služby	65
6.1.6 Následky: Akceptace vlivu inspekci	69
7 SHRNU TÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	73
7.1 GRAFICKÉ ZNÁZORNĚNÍ VZÁJEMNÉHO PROPOJENÍ KATEGORIÍ.....	73
7.2 SHRNU TÍ VÝZKUMNÉ ČÁSTI.....	73
ZÁVĚR	77
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	78
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	81
SEZNAM OBRÁZKŮ	82
SEZNAM TABULEK.....	83

SEZNAM PŘÍLOH.....	84
---------------------------	-----------

ÚVOD

Život nás všech probíhá od narození až do okamžiku smrti v různých vývojových etapách. Každá etapa má své zákonitosti, které z ní vyplývají, ovlivňují kvalitu, způsob a prožívání našeho života.

S ohledem na měnící se strukturu naší společnosti dochází ke změnám potřeb jednotlivých skupin obyvatelstva. Dotýká se bio – psycho – socio – spirituální oblasti. Uspokojování všech oblastí potřeb obyvatelstva klade velké nároky na celou společnost. Způsob, jakým je společnost tyto oblasti schopna zajistit, nastavení sociální politiky státu, je odrazem úrovně nakládání s těmito potřebami jednotlivců.

Ve vztahu ke všem občanům uplatňuje stát svou sociální politiku, která směřuje jednak k ochraně, jednak k osobnostnímu rozvoji lidského potenciálu společnosti.

Takto jsou potřeby různých skupin obyvatelstva zajišťovány mimo jiné i prostřednictvím nabídky sítě sociálních služeb.

Síť sociálních služeb je vytvářena v daném územním celku dle aktuální potřeby, která je pravidelně zjišťována a vyhodnocována v rámci komunitního plánování kraje, obcí dle cílových skupin. Pozornost je zaměřována na seniory, osoby se zdravotním postižením, služby určené rodinám s dětmi a osobám ohroženým sociálním vyloučením.

Pozornost výzkumu je zaměřena na sociálně – pedagogický rozměr v současném systému poskytování sociálních služeb u vybraných druhů služeb za důsledného dodržování lidských práv a základních svobod osob tak, aby docházelo k sociálnímu začleňování uživatelů sociálních služeb.

Práce je rozdělena do čtyř kapitol teoretické části, ve kterých jsem se snažila přiblížit problematiku inspekcí, a tří kapitol praktické části věnovaných výzkumu.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VÝVOJ SOCIÁLNÍ PRÁCE NA NAŠEM ÚZEMÍ

O použité literatuře: Zde jsou uvedeny jen velmi úzce vybrané publikace, které mě nejvíce při studiu této problematiky zaujaly. První publikací, je monografie dvou autorů, Jaroslava Balvína a Júlie Prokaiové (Paluščákové) Pedagogické a filozoficko - etické aspekty sociální práce, sociální pedagogiky a andragogiky. Tato publikace mapuje nejdůležitější oblasti sociální práce a její místo k různým disciplínám humanitního charakteru. Zabývá se oblastmi jako například: sociální filozofie, sociální etika, potřeba sociální práce, výchovou. Druhou publikací je od autora Oldřicha Matouška a kol. Základy sociální práce, která obsahuje filozofická témata významná pro sociální práci. Popisuje vývoj sociální práce v západním světě, ale také domácí tradice, sociální politiku a s tím spojené služby sociální práce. Třetí publikací je Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách od autorů Romana Švaříčka, Kláry Šedřové a kol. Jedná se o společnou práci autorů, kteří mají názorově spřízněný pohled na kvalitativní přístup v pedagogice, ale tento pohled nepovažují za jediný možný. Knihu rozdělili do dvou částí: První je metodologická, kde popisují celý proces kvalitativního výzkumu, v druhé části kniha představuje čtyři empirické kvalitativní studie, z toho každá odpovídá jednomu z typů kvalitativních výzkumných designů popisovaných v metodologické části.

O použité literatuře zahraniční a cizojazyčné

Handbook of psychology je publikace, která je souborem dvanácti různých titulů, jsou zde uvedeny pod samostatnými kapitolami. Autoři Theodore Millon a Melvin J. Lerner, pojednávají o vybraných odvětvích psychologie, například forenzní, klinické, sociální, vývojové experimentální pedagogické aj. Další publikací je překlad z anglického o společnosti Mezinárodní akreditační společnosti Joint Commission International Accreditation Standards for De Care Kontinuum. Publikace mě zaujala, protože zdravotní standardy jsou nedílnou součástí poskytování kvalitní péče v různých druzích zařízení. Další publikací je společná monografie dvou autorů Jaroslava Balvína a Lenky Haburajové Ilavské pod názvem Andragogics, Social Pedagogy and Social Work Pedagogy, Philosophical and Ethical Aspects. Vychází z potřeby zabývat se intenzivněji sociální prací. Tuto potřebu vyjádřila konference třech tisíc sociálních pracovníků v Hongkongu v červnu 2010. Zde se delegáti domluvili na pořádání Mezinárodního dne sociální práce, který byl realizován v OSN dne 15. 3. 2012. Publikace opírající se o tituly k sociální tematice, zaměřené především na marginalizované romské komunity, reaguje na potřeby globální diskuse o sociální práci.

Publikace ve formě monografie je výsledkem teoretické, praktické aktivity specialistů z České republiky (Jaroslava Balvína) a Slovenské republiky (Lenky Haburajové Ilavské). Autoři monografie vycházejí z dlouhodobé práce v oblasti pomáhajících profesí. Zaměřují se zejména na teoretická, praktická a metodologická východiska sociální pedagogiky, andragogiky a sociálních vztahů, které hrají ve společnosti velkou roli pro lidský život a naplnění jeho smyslu. Kvalitu monografie zvyšují fotografie Jaroslava Balvína, jako ilustrace k tématu. Další publikací je *Education and Support of People with Special Needs, Bildung und Förderung von Menschen mit Behinderung* od autorů Karla Pančochy a Lucie Procházkové et al. Monografie se vztahuje k tématu diplomové práce tím, že obsahuje řadu odborných textů českých, anglických, německých, finských a estonských specialistů v oblasti edukační a sociální práce s žáky a klienty se speciálními potřebami. Monografie vychází jako součást výzkumného projektu vedeného prof. Marií Vítkovou z katedry speciální pedagogiky Masarykovi univerzity v Brně. Základním tématem, které sjednocuje všechny texty, je výzkum současné situace cesty integrace žáků a klientů se specifickými potřebami inkluzívnímu vzdělávání. Pro téma diplomové práce je publikace využitelná jako teoretická základna školních a institucionálních řešení inkluze v praxi.

Jako poslední publikaci uvádím *О педагогических, философских и этических отношениях андрагогики, социальной педагогики и социальной работы* Ярослав Балвин, Ленка Габурайова Илавска. Publikace je výsledkem jak teoretického, tak i praktického působení specialistů Jaroslava Balvína a Lenky Haburajové Ilavské). Tito autoři vycházejí z dlouhodobé práce v oblasti pomáhajících profesí. Monografie je zaměřená na teoretické, praktické a metodologické východisko sociální pedagogiky, andragogiky a sociálních vztahů. Kvalitu monografie také dokládají recenze známých českých a slovenských specialistů: prof. V. Tkáče, prof. A. Vališové a prof. M. Zeliny, které jsou přílohou publikace.

1.1 Vztah tématu k sociální pedagogice

Mezigenerační vazby a pomoc uvnitř rodiny jsou v současném světě oslabeny. S přechodem společnosti z tradiční do moderní se přenesla i odpovědnost za sociálně znevýhodněné (seniory, osoby se zdravotním postižením a osoby, které se ocitly v nepříznivé životní situaci). Současným nárůstem sociálních subjektů, které poskytují sociální službu, dochází k zlepšení nepříznivé sociální situace subsidiarity (podpory) rodinných příslušníků a státu.

Základním nástrojem státu je Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění, (dále jen ZSS), a Vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Tento zákon je využíván v realizaci sociální politiky a sociálních službách.

Zákon jasně definuje a následně trvá na dodržování základních zásad poskytování sociálních služeb, jako je zachování důstojnosti a lidských práv osob, které sociální služby využívají. Vymezuje individuální rozměr poskytovaných služeb, kdy poskytovatel musí vycházet z potřeb konkrétní osoby, nikoliv skupiny osob či z potřeb poskytovatele služby.

Pojmy sociální pedagogika a sociální práce označují dvě oblasti pomoci člověku, které se z části překrývají. Každá z těchto oblastí má různé historické kořeny, rozdílný vývoj a odlišné sebepojetí. Přesto předmět jejich zájmu i cíle, jež si dnes kladou, jsou si velmi blízké, takže v práci s některými cílovými skupinami (např. s dětmi ohroženými sociální exkluzí) mohou být využity obě.

Oba termíny označují určitou sociální praxi a její realizaci v konkretizovaných profesích, které se liší zaměřením a uplatněním, ale mají společný teoretický základ. Uvažujeme-li o sociální pedagogice nebo sociální práci jako o praktických činnostech, můžeme je ze současného pohledu řadit mezi pomáhající profese. Pokud bychom chtěli srovnávat obsah činnosti sociálních pedagogů a sociálních pracovníků ve druhé polovině 20. stol. asi bychom nenašli mnoho rozdílů. Snad kromě toho, že sociální pedagogové musí vnímat vzhledem k vymezení se vůči sociální práci tak, aby vnímali jako svou přednostní cílovou skupinu mládež, zatím co sociální práce se orientuje na široké spektrum cílových skupin.

Pokud ovšem uvažujeme o teoriích a přístupech obou odvětvích, o jejich cílech a vědecké profilaci, najdeme více rozdílů. Zatím co vývoj sociální práce je velmi provázaný s vývojem sociální politiky, je vývoj sociální pedagogiky závislý na tom, jak se v posledních 100 letech měnilo pojetí výchovy, případně ideologické pojetí výchovy tj. osvěty. Oba obory jsou tedy závislé na politice sociálního státu: sociální práce vychází ze zadání státu jako garanta péče o lidi ohrožené sociálním vyloučením; sociální pedagogika naproti tomu závisí spíše na tom, jakým způsobem stát chce (nebo nechce) ovlivňovat socializaci občanů a tím jejich participaci na demokratickém politickém systému. (Matoušek a kol., 2013, s. 503)

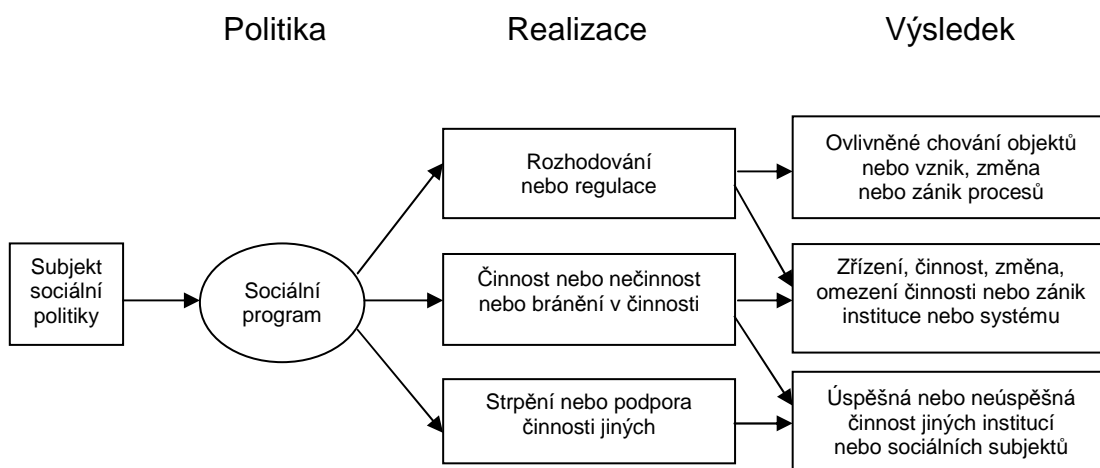
Nejvýznamnější zástupci české a slovenské sociální pedagogiky, kteří navázali na československou tradici, kterou obohatili o výsledky německé sociální pedagogiky, mezi tyto

zástupce patří Kraus, Poláčková, Bakošová, Hudecová, Hroncová. Tito dali teoretický základ pro studijní program „sociální pedagogika, který se realizuje na mnoha českých univerzitách. Pojetí sociální pedagogiky zastávají jako teoretický základ pro široké spektrum sociálních aktivit.

1.2 Sociální politika a sociální systémy

Sociální stát (stát blahobytu, stát veřejných služeb) vychází z myšlenky, že podmínky života člověka jsou i věci veřejnou nikoli pouze věcí soukromou. Samotný pojem sociální stát může být zavádějící, jelikož nejde jen o roli státu v zabezpečování sociálního blahobytu obyvatelstva. (Matoušek a kol., 2013, s. 163)

V dnešní moderní společnosti rozšířily působnost církví a rodiny moderní instituce jako jsou sociální politika a sociální práce. Obě tyto disciplíny kladou důraz na lidskou důstojnost, humanitu a respektu k člověku. Součástí politiky státu jsou určitým způsobem uspořádané skupiny lidí a vztahy mezi nimi. Sociální politika a v ní sociální systémy směřují k zabezpečení chodu svého nebo jiného sociálního systému, který vede k zachování, změně a rozvíjení vztahů mezi lidmi.



Obr. 1 Proces sociální politiky (Matoušek, 2001, s. 156)

1.3 Sociální služby a jejich diferenciacce

Sociální služby poskytují obce a kraje, nestátní neziskové organizace a fyzické osoby, Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Sociální služby zahrnují:

- Sociální poradenství
- Služby sociální péče
- Služby sociální prevence

Sociální služby jsou dále členěny dle místa poskytování na:

- Pobytové služby - jedná se o službu, která je spojena s ubytováním
- Ambulantní služby – je služba, do které osoba dochází nebo je doprovázena nebo jinak dopravována do daného zařízení, tato služba neposkytuje ubytování
- Pobytové služby – jde o službu, která je poskytována osobě v jejím přirozeném prostředí. (Kozlová, 2005. s. 23)

Zařízení poskytující sociální služby:

- a) centra denních služeb
- b) denní stacionáře
- c) týdenní stacionáře
- d) domovy pro seniory
- e) domovy pro osoby se zdravotním postižením
- f) domovy se zvláštním režimem
- g) azylové domy
- h) chráněné bydlení
- i) domy na půl cesty
- j) zařízení pro krizovou pomoc
- k) nízkoprahová denní centra
- l) nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
- m) zařízení následné péče
- n) intervenční centra
- o) sociální poradny

- p) pracoviště rané péče
- r) sociálně terapeutické dílny
- s) centra sociálně rehabilitačních služeb
- t) sociální poradny
- u) terapeutické komunity

1.4 Vybrané výrazy

V této kapitole se budu zabývat základní terminologií, kde vydefinujeme základní pojmy. Toto vymezení termínů bude v tomto obsahu a kontextu užívané v další části práce.

Sociální pedagogika - od konce 19. století samostatný vědní obor, vznikla v Německu a za její zakladatele je považován Paul Natrop, navázal tak na A. Diesterwega (1790 – 1866), který použil pojem „sociální pedagogika“ jako první. Ve Slovníku sociální práce je sociální pedagogika vymezena jako *„jako odborná disciplína, která se zabývá rozpoznáváním sociálních činitelů ohrožujících vývoj člověka, a uplatňováním postupů, jež vyvažují jejich nepříznivé působení. Zaměřuje se jak na ovlivňování ohroženého dítěte, tak na ovlivňování prostředí, ve kterém se ohrožená osoba pohybuje“*

(Matoušek, 2013 s. 198)

Analýza osobní dokumentace – klíčová metoda sociální práce, hodnocení vztahující se k průběhu poskytování sociální služby.

Cílová skupina – okruh osob, kterým je služba určena.

Důstojnost – hodnota lidské bytosti.

Etický kodex – hodnoty vycházející z morálky.

Etika – je teorie morálky, soubor morálních zásad a hodnot.

Inspekce sociálních služeb – ověřování kvality poskytované služby.

Inspekční protokol – inspekční vyhodnocení zjištěných důkazů.

Inspektor – je to osoba, která kontroluje plnění povinností a kvalitu poskytování sociálních služeb, upraveno ZSS.

Klíčový pracovník - to je zaměstnanec, který je zodpovědný za plánování a přehodnocování poskytované služby nebo se podílí na realizaci individuálního plánu uživatele.

Kvalita sociálních služeb – nastavení systémů úrovně a hodnocení služeb.

Lidská práva – soubor práv občanů zaručených ústavou státu a mezinárodními smlouvami.

Mlčenlivost – důvěrnost informací, která však má své meze.

Morálka – společensko - ekonomické vztahy ve společnosti.

Náslech – zjišťování, kdy osoba, která provádí náslech, nesmí do interakce vstupovat.

Podpora – psychická, mravní nebo hmotná posila.

Pomoc – je to činnost, jímž sociální práce dosahuje svého poslání.

Pracovník v sociálních službách – je to pracovník, který vykonává přímou obslužnou péči o osoby v sociálních zařízeních.

Respondent – uživatel sociální služby, který byl vylosován k rozhovoru.

Rozhovor – v inspekci metoda zjišťování informací od uživatelů a zaměstnanců.

Případový proces – klíčová metoda sociální práce, zaměřená přímo na jedince.

Sociální politika – je to činnost státu, ale i jiných institucí, která by měla pozitivně ovlivňovat život svých občanů.

Sociální práce – je společensky vědní disciplínou, ale také oblastí praktické činnosti, jež jímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních (tj. chudoby, zanedbávání výchovy, diskriminace určitých skupin, delikvence, nezaměstnanosti apod.) Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. (Matoušek, 2003 s. 29)

Sociální pracovník - pracovník, který vykonává odbornou činnost v oblasti sociálních služeb, upraveno ZSS.

Sociální služba – je to prostředí, ve kterém se realizuje služba občanům, je jedním z důležitých nástrojů sociální politiky státu. Je však zásadní rozdíl mezi službou, kterou objednává si zákazník v komerčním prostředí a hradí si ji a sociální službou, která je hrazená státem z veřejných prostředků.

Sociální stát – tímto pojmem je označován stát, který usiluje o zajištění blaha pro své občany.

Sociální systém – je to struktura společnosti, touto strukturou se zabývali E. Durkheim, K. Marx, M. Weber a G. Simmel. Podle Durkheima má společnost přednost před jedincem.

Standardy kvality sociálních služeb – měřítko kvality pro inspekci jsou standardy kvality poskytovaných služeb.

Uživatel sociální služby – ten kdo uzavře smlouvu se službou a následně ji využívá.

2 SOCIÁLNĚ – PEDAGOGICKÝ ROZMĚR

V současné době dle platné legislativy je možné osobám v nepříznivé sociální situaci poskytovat sociální služby. Sociální služby nabízejí různé druhy zařízení, která jsou specifikována podle potřeb daného zájemce. Ten se tak stává cílovou skupinou pro konkrétní druh služby. Podle jeho schopností, možností a přání se následně definuje cíl v poskytování konkrétní sociální služby. Poskytovatel sociální služby je povinen působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace. Musí vycházet z individuálně určených potřeb tak, aby posilovali jejich sociální začleňování. V působení na uživatele sociální služby v pomoci, podpoře, tak i ve vyhodnocování změny, posunu žádoucím směrem, dle jeho možností, schopností, spatřují sociálně-pedagogický rozměr.

Osobě, která využívá záchranné sítě pomoci sociálního systému, by měla být věnována soustředěná pozornost. A to vždy specifickým způsobem v konkrétním druhu poskytované služby. Odborně zdatní pracovníci mohou ovlivnit celkové řešení problému takové osoby. Je na nich, aby citlivě zvážili všechny okolnosti a potřeby uživatele s nabídkou možnosti pomoci s využitím dostupných zdrojů. Cílem je dosáhnout plného zapojení do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Nástrojem k poskytování kvalitní sociální služby jsou právě Standardy kvality sociálních služeb, které upravuje ve Vyhlášce č. 505/2006 Sb., její příloha č. 2, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Sociálně-pedagogický rozměr lze spatřovat prostřednictvím výše uvedených standardů, a to jak pro působení vnitřní – tj. přímé působení na uživatele, tak vnější – tj. působení prostřednictvím kontrolního orgánu (inspekci).



Obr. 2 Maslowova hierarchie potřeb (Světlik, 2005, s. 54)

Vybrané významné osobnosti sociální práce - uvádíme jejich stručný profil a zaměření (oblast zájmu) jejich činnosti v sociální práci.

Abbotová, Edith (1876 – 1957)

Věnovala se výzkumu delikvence mládeže a výzkumu vězeňského systému, proslavila se studii žen pracujících v průmyslu (vyšla pod názvem *Ženy v průmyslu*, 1910). Zabývala se právy dětí, dětskou prací a problémy vzdělání sociálních pracovníků. (Matoušek, 2013, s. 547)

Fryová, Elizabeth (1780 – 1845)

Pořádala sbírky šatstva, organizovala nedělní školy pro děti (z nichž mnohé už pracovaly v továrnách), navštěvovala nemocné v jejich domácnostech. Sama měla 11 dětí. Při návštěvě věznic Newgate viděla hrozné podmínky, v jakých tam žily ženy s dětmi. Založila ve věznici školu pro děti, zaváděla tam také pracovní a náboženské programy. Později cestovala po Anglii a štodovala podmínky, v nichž žili ve věznicích dospělí lidé i děti. O stavu věznic a podmínkách života v nich pak napsala knihu, která ovlivnila vězeňské reformy. Kromě toho organizovala útulky pro bezdomovce. (Matoušek, 2013, s. 550)

Hamiltonová, Mary Gordon (1882 – 1967)

Organizátorka sociální pomoci a sociálních služeb. Vysokoškolská učitelka na Kolumbijské univerzitě v New Yorku. Její nejvýznamnější kniha má název *Teorie a praxe sociální případové práce* (1940 druhé vydání 1951) je pokládána za první komplexní výklad o sociální případové práci od průkopnické práce M. Richmondové. Na počátku 60. let byla šéfredaktorkou časopisu *Social Work*. Hamiltonová pokládala za využitelný zdroj teorie pro případovou práci psychoanalýzu, nicméně zdůrazňovala kromě psychických souvislostí i komunitní a sociální kontext případu. Podrobně se zabývala vztahem mezi klientem a sociálním pracovníkem. Její formulace se pokládají za náběh k přístupu, který rozpracovala F. Hollisová (viz), po druhé světové válce označovaný jako psychosociální teorie. (Matoušek, 2013, s. 549)

Hillová, Octavia (1838 – 1912)

Bez vyššího formálního vzdělání. Znevýhodněna krachem podnikání svého otce se od mládí zabývala postavením chudých lidí v Londýně. Byla ovlivněna Johnem Ruskinem. Iniciovala projekty sociálního bydlení, v nichž kladla důraz na vlastní iniciativy klientu. Podporovala také zachování parků v Londýně jako míst využitelných chudými lidmi. Byla

spoluzakladatelkou organizace Charity Organization Society (COS), která organizovala soustavné navštěvování chudých lidí v jejich domácnostech. COS spravovala též charitativní fondy. Spolupracovala s Henriettou Barnettovou, manželkou Samuela Bametta. (Matoušek, 2013, s. 549)

Hollisová, Florence (1907 – 1987)

Vystudovala SP na Pensylvánské univerzitě a na Smith College School for Social Work. Pracovala jako sociální pracovníce a organizátorka služeb pro rodiny, později začala učit případovou práci na univerzitě Western Reserve a na Bryn Mawr College. Ještě později učila nepřetržitě 25 let na Kolumbijské univerzitě v New Yorku. Byla editorkou časopisu Journal of Social Casework. Výzkumně se zabývala procesem případové práce a ženami v manželském konfliktu. Pokusila se vytvořit typologii postupu v případové práci. Její nejvýznamnější publikace poprvé vyšla v r. 1964 pod názvem Případová práce: Psychosociální terapie. (spoluautorkou byla Mary Woodsová.) Její přístup je označován za psychosociální, což znamená požadavek věnovat při práci s klientem pozornost nejen psychickým, ale i sociálním souvislostem. Nicméně těžištěm zájmu pro Hollisovou byla klientova psychika, k jejímuž rozboru využívala pojmový aparát toho směru psychodynamické školy, který je považován jako Ego – psychologie. (Matoušek, 2013, s. 550)

Krakešová, Márie (1898 – 1979)

Studovala přírodní vědy na Karlově univerzitě v Praze a sociologii v USA. Mezi světovými válkami spolupracovala s Alicí Masarykovou (viz). Po druhé světové válce přednášela na Vysoké škole politické a sociální v Praze. Jejím nejvýznamnějším dílem je kniha Psychogeneze sociálních případů (1946). Problémy v sociálním fungování klientů autorka spojuje s jejich deprivací v dětství. Klíčovou postavou je v té době pro dítě matka. Matky lhostejné či lehkomyšlné nebo příliš na dítěti závislé jsou zdrojem zhoubných zkušeností. Hlavní typy reakcí na vývoj v nepříznivých podmínkách označuje Krakešová jako utlačení, resp. neukázněnost, resp. nesoběstačnost. Východiskem pro případovou práci je sociální diagnóza vytvořená podle anamnestického rozhovoru s klientem. (Matoušek, 2013, s. 550)

Makarenko, Anton Semjonovič (1888 – 1939)

Ukrajinský pedagog, zakladatel kolonií pro rizikovou mládež. Vystudoval pedagogiku, působil jako učitel. V r. 1920 byl pověřen založením kolonie pro mladé delikventy v Poltavě. Jeho výchovný systém spoléhal na sílu kolektivu, zároveň však na respekt k mladému člověku. Vrozené dispozice osobnosti nepokládal za významné, stejně jako předchozí de-

likventní životní dráhu mladého člověka. Svůj systém převýchovy postupně uplatnil v několika institucích pro ohroženou mládež. Jeho nejvýznamnější knihou je Pedagogická poema, která česky vyšla pod názvem „Začínáme žít“. V této knize popisuje vznik a vývoj první kolonie pojmenované podle spisovatele M. Gorkého. V poslední etapě života byl obviňován z protistátní činnosti a z kritiky stalinismu, perzekucím však unikl. (Matoušek, 2013, s. 550)

Masaryková, Alice (1879 – 1966)

Dcera T. G. Masaryka a Ch. Garrigue-Masarykové. Studovala filosofii a sociologii na Karlově univerzitě v Praze v Berlíně, Lipsku a Londýně. V Chicagu působila v r. 1904 jako sociální pracovnice. Před první světovou válkou učila na lyceu a účastnila se hnutí proti alkoholismu. Za první světové války byla osm měsíců vězněna ve Vídni. Byla podezřelá z ukrývání otcova archívu. Po vzniku ČSR se angažovala politicky jako poslankyně. Po smrti své matky (1923) se fakticky stala „první dámou“ republiky, nikdy se neprovdala. V r. 1919 založila Česko-slovenský červený kříž a od r. 1920 vedla ošetřovatelskou školu. Dala podnět k založení Vyšší školy sociální péče v Praze (1919), kde se v jednoletém studiu připravovaly sociální pracovnice. V r. 1948 emigrovala, zemřela v krajanském domě pro seniory v Chicagu. (Matoušek, 2013, s. 550)

Radlinská, Helena (1875 – 1954)

Významná polská osvětová a komunitní pracovnice, teoretička SP a sociální pedagogiky. Vystudovala historii, profesní dráhu začala jako zdravotní sestra a učitelka. Velmi se angažovala v hnutí za nezávislost Polska. Na její profilaci měli vliv němečtí teoretici pedagogiky P. Bergemann a P. Natrop. V r. 1921 začala učit na Polské svobodné univerzitě historii, vzdělávání dospělých, SP a později sociální pedagogiku. Od roku 1925 tamtéž organizovala mezinárodní magisterský vzdělávací program, ve kterém byli vzděláváni sociální pracovníci. Vzdělávání pro ni bylo nejen způsobem budování osobní a profesní identity, ale též posilováním národní kultury. Nejznámější publikace jsou: Osvětová práce (1915). Sociální příčiny úspěchu nebo selhání ve škole (1935). (Matoušek, 2013, s. 551)

Richmondová, Mary Elie (1861 – 1938)

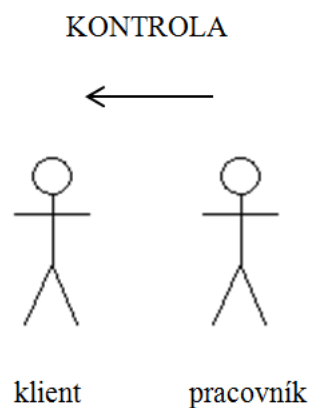
Byla vzdělávána doma babičkou sufražetkou, v dospívání absolvovala střední školu. Stala se bez vyššího formálního vzdělání významnou sociální pracovnicí a organizátorkou charitativní SP v Baltimoru, Filadelfii a New Yorku. Později se stala i učitelkou na Newyorské škole filantropie, kde vytvořila studijní obor pro sociální pracovníky. Jejím nejznámějším

spisem je Sociální diagnóza (1917). Její přístup bývá označován jako diagnostický, ale více než medicínou či individuální psychologií byl inspirován teoriemi sociálních vztahů. Richmondová se zabývala zejm. dětmi a rodinami, systematicky studovala situaci vdov a velmi mladých matek. Východiskem pro intervenci mají být podle ní dispozice jednotlivce / rodiny, další zdroje pak mají být hledány v širším sociálním okolí. (Matoušek, 2013 s. 551)

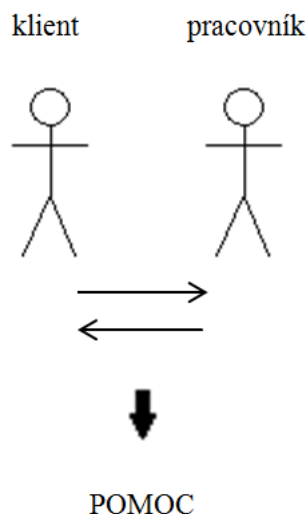
2.1 Inspekce, jejich účel a význam

Inspekce kvality je nástrojem, kterým se zjišťuje, je-li služba poskytována v náležitě kvalitě, nejsou-li porušována důstojnost a práva uživatelů. Inspekce by také měla být určitým vodítkem k dobré praxi, dává poskytovateli různá doporučení, návody k odstranění chyb a nedostatků.

Měřítkem kvality pro inspekci jsou standardy kvality poskytovaných služeb. Tyto standardy nyní prochází inovací a v současné době jsou podle nové metodiky, ušity na míru případovému procesu, jsou vytvořeny trsy standardů, které spolu souvisejí a které na sebe navazují.



Obr. 3 Kontrola (Janoušková, 2007, s. 14)



Obr. 4 Pomoc (Janoušková, 2007, s. 15)

Účelem inspekce je především ochrana zájmů oslabených skupin osob, k nim patří osoby v nepříznivé sociální situaci, dohled na úroveň poskytované služby s důrazem na dodržování lidských práv jejich uživatelů. Dále také dohlíží na využití veřejných prostředků, aby byly využívány v souladu se stanovenou koncepcí státu, která dbá na sociální začleňování a prevenci sociálního vyloučení.

2.2 Odborná způsobilost a role inspektora kvality sociálních služeb

Odborná způsobilost inspektorů sociálních služeb není upravena žádným právním předpisem. Doporučuje se, aby inspektor splňoval následující kvalifikační a odborné předpoklady:

Dosažené vzdělání: VŠ (minimálně Bc.)

Obor vzdělání: výhodou je humanitní obor sociálního zaměření - sociální práce, sociální pedagogika, speciální pedagogika, sociální patologie, sociální psychologie

Odborná praxe:

- minimálně 5 let v oblasti poskytování sociálních služeb (přímá práce s lidmi, kterým je sociální služba poskytována; práce ve vedoucí pozici u poskytovatele sociálních služeb; účast v projektech zaměřených na problematiku sociálních služeb)
- a/nebo
- minimálně 3 roky praxe ve veřejné správě (výhodou je práce v oblasti sociálních služeb)

Odborné specializační kurzy:

- vstupní vzdělávací program „Vzdělávání inspektorů sociálních služeb“ realizovaný Ministerstvem práce a sociálních věcí
- průběžné vzdělávání formou účasti na metodických setkáváních pořádaných Ministerstvem práce a sociálních věcí, supervizích a kolokviích

Ostatní: znalost platných právních předpisů – ZSS a prováděcí vyhláška k ZSS, Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád) dále jen KŘ, Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen SŘ)

- znalost systému kvality sociálních služeb – standardy kvality sociálních služeb
- v souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS může kraj vyslat svého zaměstnance jako člena inspekčního týmu.

Vedoucím nebo členem inspekčního týmu dále jen (IT) se může stát zaměstnanec státu, zařazeným k výkonu práce u krajské pobočky Úřadu práce (dále jen KRP ÚP), podle § 97 odst. 3 ZSS. Inspektor by neměl být vůči kontrolované službě nějak podjatý a nesmí být v pracovněprávním vztahu ani žádném jiném odborném vztahu k žádnému poskytovateli sociální služby v kraji. V souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS může kraj vyslat svého zaměstnance jako člena IT.

Dále může být do IT přizván specializovaný externí odborník – je také inspektorem kvality sociálních služeb.

Role inspektorů je v IT rozdělena na vedoucího, členy IT a přizvané osoby.

Vedoucí inspekčního týmu dále jen (VIT) je zodpovědný za celou fázi inspekce, začínající přípravou, místním šetřením, zpracováním a předáním inspekčního protokolu, ukončením inspekce, vypořádáním námitek a předáním podnětů pro zahájení správního řízení o správním deliktu, anebo předání podnětů dalším kontrolním orgánům. Vede také komunikaci mezi členy týmu a se zástupci kontrolované osoby.

2.2.1 Etický kodex inspektora

Hodnoty a morální kodexy nejsou v sociální práci jednoznačně vymezeny. Morálka je systémem regulativů lidského jednání, který je založen na rozlišení správného a nesprávného, schopnost rozlišovat dobro a zlo a v těchto intencích jednat. Hodnoty vycházejí z morálky a lze je definovat jako vše, co považujeme za významné a důležité. Etika je teorií morálky, vědou o morálce jako stránce života společenského života, o původu a podstatě morálního

vědomí. Z hlediska cíle je etika prakticky zaměřenou vědou. Cílem totiž není vědění pro vědění, ale vědomější odpovědné jednání. (Kahoun a kol., 2007, s. 225)

Etika je nedílnou součástí práce sociálního pracovníka, tedy i inspektora kvality sociálních služeb. Bez etických a morálních hodnot není možné tuto profesí zastávat a vykonávat bobře svou práci. Jako rámec k prosazování hodnot profese inspektora sociálních služeb nám slouží etický kodex inspektora, který se inspektoři zavazují dodržovat.

Etický kodex inspektora obsahuje: poslání profese, základní předpoklady a principy, odpovědnost ke své profesí, vztah k uživatelům služeb zařízení, ve kterých provádí inspekci, vztah k pracovníkům a vedení, kde provádí inspekci, vztah k zadavateli inspekce, týmová spolupráce – profesní vztahy.

Vedoucím nebo členem IT se může stát zaměstnanec státu zařazeným k výkonu práce u KRP ÚP, podle § 97 odst. 3 ZSS.

Inspektor by neměl být vůči kontrolované službě nějak podjatý a nesmí být v pracovněprávním vztahu ani žádném jiném odborném vztahu k žádnému poskytovateli sociální služby v kraji. V souladu s ustanovením § 98, odst. 3 ZSS může kraj vyslat svého zaměstnance jako člena IT.

2.3 Plánování a průběh inspekci

Inspekce můžeme rozdělit na inspekci, dle které je kontrolována kvalita poskytované sociální služby, dále po takto provedené inspekci je možné provádět inspekci následnou, kterou je ověřováno splnění uložených opatření.

Přípravná fáze

V přípravné fázi VIT vytvoří pověření k provedení inspekce, spolu s oznámením jej zasílá poskytovateli a zakládá inspekční spis. Zároveň jeho nedílnou součástí je sestavení inspekčního týmu. Stanovuje místo a termín místního šetření. Rozděluje kompetence členů týmu. Je zodpovědný za průběh celé inspekce.

Proces plánování inspekce je prováděn VIT s poskytovatelem, VIT podává návrh předmětu inspekce. Zároveň úlohou VIT je zajišťovat materiální a technické zabezpečení výkonu inspekce (příprava formulářů pro členy IT, zajištění dokumentace poskytovatele v potřebném rozsahu všem členům IT, vytvoření předběžného časového harmonogramu pro místní šetření s ohledem na druh poskytované služby – odsouhlasené poskytovatelem, ubytování

pro členy IT, doprava, PC vybavení (PC, USB, přenosná tiskárna, papíry). Vyjednává technické zázemí pro provádění inspekce místního šetření.

Proces výkonu samostatné inspekce v místě poskytování sociální služby

VIT zahajuje místní šetření úvodním slovem, přestavením členů IT.

- Dále má požadavky na poskytovatele směrem k doplnění materiálů.
- Projedná časový harmonogram, do kterého zakomponuje případné změny dle potřeby chodu inspektovaného zařízení a s ohledem na realizaci poskytované služby.
- Vyžádá si aktuální jmenný seznam uživatelů a pracovníků.
- Vyjednání způsobu výběru respondentů k rozhovorům (uživatelů/klientů).

VIT zajišťuje takový způsob výběru respondentů, který zaručí jeho nestrannost. Ve výběru se zohledňuje i skutečnost, zda respondent souhlasí s rozhovorem či nikoliv. Z toho důvodu jsou losováni náhradníci pro možnost vykonání těchto rozhovorů. Každý člen IT provede minimálně jeden rozhovor.

Poskytovatel má prostor pro předložení dokumentů, které chce ještě doložit. Poskytovatel předkládá IT vyžádané osobní dokumentaci uživatelů inspektované služby. Následně poskytovatel provede členy IT inspektovaným zařízením a seznámí jeho s provozem.

Poté má IT prostor ke studiu osobní dokumentace vylosovaných respondentů a přípravě na rozhovory s nimi v rámci uplatnění metody případového procesu.

Provedení rozhovorů s vylosovanými respondenty

Členové IT požádají o doprovod klíčového pracovníka ke každému vylosovanému respondentovi, pro poučení a výzvě k souhlasu či nesouhlasu s provedením rozhovoru před poskytovatelem.

Porada IT

Mezi jednotlivými fázemi místního šetření má IT možnost provádět konzultace a porady mezi členy IT pro zajišťování důkazů, předávání získaných informací, popř. zjišťování nových skutečností.

Šetření

Rozhovory s vedoucími pracovníky (vedoucí oddělení, sociální pracovníci, apod.).

Rozhovory s tvůrci metodiky poskytovatele a ověření znalosti metodiky poskytovatele.

Rozhovory s pracovníky v přímé péči.

Ověření, zda metodiku je v souladu s vykonávanou praxí při poskytování sociální služby. Hodnocení plnění standardů kvality. Provázanost s kritérii jednotlivých standardů – pro studiu metodik. Které jsou stanoveny prováděcí vyhláškou 505/ 2007 Sb. V rozhovorech je ověřována znalost metodických postupů poskytovatele a soulad těchto postupů s praxí.

Protokol o inspekci

Výstupem inspekčního šetření je Protokol o inspekci, kde jsou důkladně popsány inspektované oblasti. Protokol o inspekci obsahuje:

- zajišťování důkazů
- formulace zjištění
- zaznamenávání do kontrolních listů inspektora
- vyjednávání podoba Protokolu o inspekci
- souhrn kontrolních zjištění všech členů IT
- popis skutečného stavu poskytované služby

Nedílnou součástí Protokolu o inspekci je rovněž Soupis podkladů poskytovatele.

Hodnocení – vždy konkrétní kontrolní zjištění podložená důkazy, s odkazem na zdroje, z něhož zjištěné pochází.

Za každé hodnocené kritérium se stanoví bodové hodnocení, které je číselným naplnění míry plnění jednotlivých kritérií standardů. Slouží jako zpětná vazba pro poskytovatele. Bodové hodnocení se nachází ve škále 0 – 3 body. Zároveň je možné uložit opatření k odstranění nedostatků, zjištěných při inspekci. Opatření se vztahují vždy k jednotlivým zjištěním, uvedeným v Protokolu o inspekci. Vždy tak, aby se jednalo o zjištění, která mají zásadní vliv na kvalitu poskytované sociální služby. Formulace opatření musí být vypovídající o tom, jakou nápravu je poskytovatel povinen vykonat. Součástí je rovněž stanovený termín uskutečnění nápravy.

Předání Protokolu o inspekci

Protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, přičemž výtisk č. 1 je určen pro kontrolní orgán a výtisk č. 2 je určen pro poskytovatele služby – pro kontrolovanou osobu.

Poskytovatel se seznámí s obsahem Protokolu o inspekci, její převzetí stvrzuje statutární orgán svým podpisem, stejně tak jednotliví členové IT.

Dále je poskytovatel seznámen s možností uplatnit námitky proti Protokolu o inspekci ve stanovené lhůtě.

Ukončení inspekce

Po ukončení místního šetření a předání Protokolu o inspekci následuje období, ve kterém může poskytovatel uplatnit právo na podání písemných a řádně odůvodněných námitek proti výsledku inspekce. Mohou nastat dvě situace.

1. Neuplatnění námitek

V případě, že kontrolovaná osoba nedoručí ve stanovené lhůtě námitky, uplyne lhůta – je inspekce považována za ukončenou.

2. Uplatnění námitek

V případě, že kontrolovaná osoba uplatní námitky, je kontrolní orgán povinen se těmito námitkami zabývat a řádně vypořádat.

- a) Neuzná oprávněnost námitek a potom odpověď doručí poskytovateli.
- b) Uzná oprávněnost námitek v plném rozsahu – oznamuje poskytovateli uznání oprávněnosti námitek a poté dodatkem změni znění Protokolu o inspekci. Tento dodatek je nedílnou součástí Protokolu o inspekci.

Výsledek inspekčního šetření je zaznamenáván v elektronické podobě ve veřejném registru poskytovatelů sociálních služeb, který spravuje Ministerstvo práce a sociálních věcí.

V případě, že Protokol o inspekci obsahuje taková zajištění, která zakládají spáchání správního deliktu, je povinností VIT zahájit správní řízení.

ZSS rovněž jasně definuje situace, ve kterých je spáchán správní delikt a vymezuje jejich závažnost stanovením výše sankcí.

3 METODY UPLATŇOVANÉ V RÁMCI PŘÍPADOVÉHO PROCESU

Od vzniku inspekci se služby kontrolovaly z pohledu jejího uživatele, a to ze studia osobní dokumentace, doprovázení, pozorování, rozhovory s vylosovanými respondenty nebo zaměstnanci, náslechy. Zaměření na případový proces nám umožňuje zacílit na klíčové oblasti průběhu služby, a tím prohloubit a zkvalitnit celkové hodnocení. Metoda případového procesu je klíčovou metodou sociální práce využívanou v inspekční činnosti. Studium interních norem je zásadní pro základní orientaci inspektorů v dokumentaci hodnoceného poskytovatele, a také, aby v hodnocení případového procesu uměli posoudit, zda praxe zaměstnanců je s metodikami v souladu. Dosavadní znění standardů kvality uvedené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., v její příloze č. 2, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, tento soulad vyžaduje. Inspektor především hledá a posuzuje soulad praxe se standardy kvality, povinnostmi poskytovatele a zásadami ZSS a teprve potom vyhledává v dokumentaci poskytovatele, jak je postup písemně zpracován ve vnitřních metodikách.

3.1 Metody sociální práce při inspekční činnosti

Zajišťování důkazů v inspekční činnosti probíhá za využití metod sociální práce. Klíčovými metodami jsou:

Pozorování

Je to metoda, kterou může každý z inspektorů dobře využít při případovém šetření. Při pobytu v prostorách, kde jsou poskytovány sociální služby, jsou inspektoři povinni respektovat soukromí uživatelů. V případě, že se inspektoři hodlají zúčastnit aktivit, které jsou součástí poskytování služby, jsou povinni projednat předem účast s poskytovatelem popřípadě jeho zástupcem a vyžádat si souhlas všech přítomných uživatelů. Ve svém plánu činnosti inspektor uvede i vybraný způsob pozorování. VIT může na základě plánů celého IT zkoordinovat metody pozorování tak, aby čas inspektorů i zaměstnanců byl společně efektivně využitý.

Jako vhodný způsob pro zjišťování skutečného stavu poskytované služby pozorováním patří prohlídka zařízení, vnitřní vybavení, uspořádání místností, pachy a zvuky, využívání účelových zařízení, velikost a množství sociálních zařízení, které mají uživatelé k dispozici, výzdoba, chování uživatelů a zaměstnanců kontrolované osoby, jejich reakce na inspektory, jejich vzájemné interakce apod.

Studium dokumentace poskytovatele

Studium osobní dokumentace klientů – analýza osobní dokumentace

Inspekční tým prostuduje osobní dokumentaci uživatele, veškeré záznamy, které jsou o uživateli ve službě vedeny (spis sociální pracovnice, individuální plán, záznamy o průběhu služby, ošetřovatelské plány a další) se zaměřením na stanovený předmět inspekce. Při studiu dokumentace se rozhoduje o možných metodách zjišťování důkazů o plnění požadavků povinností a standardů kvality. Podklady pro zjišťování důkazů si připravuje každý inspektor samostatně s přihlédnutím k druhu sociální služby a k typu nepříznivé sociální situace vylosovaného uživatele (respondenta) a podle toho zvolí nejvhodnější metody zjišťování. Tyto metody kombinuje tak, aby nedocházelo ke stigmatizaci vylosovaných uživatelů, s ohledem na jejich soukromí a uplatnění jejich přání a zájmů.

Osobní dokumentace je jeden z nejdůležitějších zdrojů při zjišťování kvality sociální služby konkrétnímu uživateli. V případě, že osobní dokumentace vylosovaného uživatele obsahuje nesrovnalosti nebo pochybení, vyžádají si inspektoři i osobní dokumentace dalších uživatelů sociální služby.

Osobní dokumentaci je nezbytné prostudovat ve všech druzích sociálních služeb. V případě dlouhodobě poskytované služby uživateli, který potřebuje celkovou podporu, a služba vyžaduje systematické plánování a shromažďování údajů (pobytová služba) snaží se inspektor, aby zajistil celou šíři osobních záznamů, které poskytovatel vede.

Z dokumentace respondentů jsou využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu poskytované služby.

Osobní dokumentace respondenta a dalších uživatelů je základním zdrojem informací o dodržování standardů kvality sociálních služeb a plnění povinností uložených kontrolované osobě ZSS umožňuje inspektorovi ověřit, zda kontrolovaná osoba postupuje podle svých vnitřních pravidel tedy metodik a pracovních postupů.

Zjištění z osobní dokumentace inspektor aktivně využívá při rozhovoru s respondentem s přihlédnutím k jeho aktuální situaci. Je vhodné mít osobní dokumentaci sebou, odkazovat se zejména na vedený individuální plán, záznamy o průběhu poskytované sociální služby, uzavřenou smlouvu o poskytování sociální služby.

Rozhovory s respondenty - uživateli

Rozhovor, by se měl naplánovat tak, aby předcházel rozhovorům s klíčovým a sociálním pracovníkem případně s dalšími zaměstnanci hodnocené služby. Inspektor zapisuje zjištění z rozhovoru do formuláře Záznamy rozhovorů. Rozhovor s respondentem slouží inspekto-

rovi k zjišťování důkazů, a to i podle toho, koho nebo co respondent označí v rozhovoru za důležité informace o jemu poskytované službě.

Rozhovor s respondentem je pouze jedním ze zdrojů zjištění, a to i v inspekci zaměřené na případový proces. Skutečnosti, které inspektor zjistí hlavně ty, které svědčí o nedostatcích v poskytované sociální službě, je potřeba ověřit z dalších zdrojů a to z písemných záznamů v individuálním plánu, záznamů o průběhu poskytované služby a v osobní dokumentaci respondenta. Inspektor by měl dbát na bezpečí respondenta a nevystavovat ho nepříjemným situacím, které mohou ze získaných zjištění vyplynout. Znamená to, že inspektor časově rozhovor, případně doprovázení respondenta, omezí na nezbytně dlouhou dobu a nebude od něj vyžadovat odpovědi na otázky, na které nechce respondent odpovídat. Pokud respondent uvede informace s tím, že si je nepřeje zveřejnit před poskytovatelem nebo v inspekční zprávě, pak ho inspektor upozorní, že s takovými informacemi nemůže v rámci inspekce pracovat. Pokud se bude jednat o závažné informace, které se významně vztahují ke kvalitě poskytované služby, respektive k porušování práv respondenta, probere způsob zacházení s takovými informacemi na setkání IT. Inspekční tým rozhodne o další strategii a možnostech vyhledání dalších zdrojů k potvrzení získaných informací.

Před realizací rozhovorů je nezbytné zjistit, zda vylosovaní respondenti souhlasí s rozhovorem – dle § 98 odst. 7 ZSS osoba musí být členem inspekčního týmu za účasti poskytovatele sociálních služeb poučena o možnosti odmítnout rozhovor a dát k rozhovoru souhlas, tento souhlas se zaznamenává do záznamu o rozhovoru, který vyhotovuje člen IT.

Odmítne-li respondent se členem inspekčního týmu hovořit, bude vybrán další respondent podle výše uvedené metody výběru nebo bude osloven předem vylosovaný náhradník. Odmítnutí respondenta bude uvedeno v Protokolu o výběru respondentů.

Při realizaci rozhovoru postupuje inspektor podle následujících zásad vedení rozhovoru s respondentem:

- Připraví si schéma rozhovoru předem.
- Zjistí, jaké jsou komunikační možnosti.
- Vysvětlí účel rozhovoru a pravidla pro nakládání se sdělenými údaji v úvodu rozhovoru.
- Nepoužívá odborné termíny.
- Přizpůsobí charakter otázek tak, aby získal obraz o fungování služby.
- Pokládá především otevřené otázky.
- Zajistí zapojení klíčového pracovníka v případě, že inspektor zjistí v úvodu rozho-

voru s respondentem, že není schopen se s ním dorozumět.

- Nepostaví respondenta do nepříjemných situací při navazujícím nebo nahrazujícím rozhovoru s referujícím zaměstnancem.
- Bude respektovat respondentovu volbu prostředí, kde bude rozhovor probíhat.
- Volí otázky tak, aby se inspektor respondenta nedotkl nebo nevzbudil jeho obavy.
- Nepromítá do rozhovoru vlastní hodnocení služby.
- Mluví srozumitelně.

Alternativy rozhovorů s respondenty:

Doprovázení

Pro případ, kdy z důvodů výrazných obtíží s vyjadřováním není možno provést rozhovor s respondentem, nebo tento rozhovor není možné realizovat s ohledem na charakter služby realizovat lze provádět „doprovázení“. Inspektor v určitém časovém úseku se přímo účastní činností zaměstnance s respondentem. Jedná se o zúčastněné pozorování s následným rozhovorem se zaměstnancem. Při doprovázení je vhodné vytipovat takové činnosti, ve kterých je respondent v kontaktu se zaměstnanci. Např. běžné úkony, aktivizace, apod. Inspektor při doprovázení bere ohled na ochranu práv respondenta a jeho intimitu a neúčastní se situací, ve kterých by intimita nebo práva respondenta mohly být narušeny. V pobytových službách se inspektor doptává především na průběh trávení běžného dne.

Náslech

Pokud není možný rozhovor respondenta s inspektorem, kvůli charakteru poskytované služby lze provést místo toho náslech rozhovoru uživatele a zaměstnance kontrolované osoby. Současně je možné tuto metodu použít v kombinaci s rozhovory v případě, že podstatou služby je pouze rozhovor zaměstnance s uživatelem.

Inspektor se může dohodnout se zaměstnancem poskytovatele, který vede rozhovor při prováděném náslechu, na položení otázek uživateli, které nejsou pro rozhovor standardní, ale které usnadní zjištění potřebných skutečností. Nesmí však jakkoli narušit kvalitu poskytování služby.

Pravidla pro provádění náslechu:

Inspektor projedná se zaměstnancem poskytovatele způsob, jakým bude uživatel upozorněn na skutečnost, že je prováděn náslech z důvodu zjišťování kvality poskytování služeb. Upozornění provádí zaměstnanec poskytovatele. Pokud uživatel odmítne přítomnost inspektora, náslech není proveden.

Inspektor nesmí žádným způsobem zasahovat do interakce zaměstnance s uživatelem a

musí se chovat tak, aby svou přítomností nenarušoval průběh poskytování služby.

Rozhovory se zaměstnanci poskytovatele

Klíčový pracovník – zaměstnanec, který je zodpovědný za plánování a přehodnocování poskytované služby nebo se podílí na realizaci individuálního plánu respondenta. Inspektor požádá o účast klíčového pracovníka při konkrétním rozhovoru na základě rozboru konkrétní situace a podle komunikačních schopností respondenta. Pokud je tento pracovník přítomen rozhovoru s respondentem, požádá inspektor respondenta o souhlas s jeho přítomností. O účasti klíčového pracovníka při rozhovoru rozhoduje inspektor.

S tímto pracovníkem, je veden na témata, za která je zodpovědný a to za plánování a přehodnocování poskytované služby se zaměří především na oblast individuálního plánování, včetně zapojení uživatele do běžné společnosti a ochrany práv uživatel. Dalšími referujícími zaměstnanci mohou být ostatní zaměstnanci, kteří zajišťují respondentovi základní činnosti a ovlivňují způsob poskytování sociální služby. Tyto zaměstnance zpravidla identifikuje inspektor při studiu osobní dokumentace a při rozhovoru s respondentem.

Rozhovor se sociálním pracovníkem

V rozhovoru se sociálním pracovníkem dochází k ověření požadavků § 88 písm. b), d) a e) ZSS. V případě, že inspektor v rámci případového šetření zjistí závažné nedostatky ve smlouvě o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“) nebo ve stanovení úhrad za poskytování sociálních služeb, vyžádá si k prostudování smlouvy dalších uživatelů služby. V rozhovoru se sociálním pracovníkem inspektor dále zjišťuje naplňování oblasti standardů kvality. Sociální pracovník má zpravidla významnou roli při vyjednávání smlouvy. To znamená cílů, od kterých se později odvíjí plánování poskytované služby. Sociální pracovník je v řadě sociálních služeb zpravidla prvním člověkem, se kterým se zájemce (uživatel) setkává a informuje ho o základních podmínkách poskytovaných sociálních služeb.

Rozhovory s dalšími zaměstnanci

Plán rozhovorů s dalšími zaměstnanci inspektor zpracuje na základě individuální situace vylosovaného uživatele. V pobytových službách to může být např. zdravotní sestra, rehabilitační pracovníce, aktivizační pracovník a další pracovníci.

3.2 Případový proces

Abychom mohli zacílit na klíčové oblasti, které se týkají průběhu poskytování sociální služby v daném čase, na daném místě a pro konkrétního uživatele, zaměřujeme inspekce na

případový proces. Takto zvolený způsob zjišťování nám pomáhá prohloubit a zefektivnit hodnocení kvality poskytování služby.

Je to metoda zaměřená na případ, tedy na jedince, kterému věnujeme pozornost a zahrnuje koordinaci jednotlivých činností zaměstnanců poskytovatele, ale i dalších subjektů či neformálních zdrojů, které mohou naplnit cíle spolupráce s uživatelem.

Tento případový proces lze najít i ve stávajících kritériích standardů kvality. Jedná se zájemcem o službu, respektování jeho práv a vlastní volby, vyjednávání smlouvy, individuální plánování, které se odráží v osobní dokumentaci a záznamech o průběhu poskytované služby. Ale také na další zdroje a služby.

Inspektor především posuzuje soulad praxe s povinnostmi a standardy kvality, zásadami poskytovatele a teprve následně vyhledává v dokumentaci poskytovatele, jak je postup písemně ošetřen ve vnitřních pravidlech.

Zaměření na případový proces pracuje s oblastmi: popis nepříznivé situace, posouzení potřeb a zdrojů, dojednávání cílů spolupráce, podpora při dosahování cílů spolupráce a hodnocení průběhu a výsledku služby, ukončení poskytování služby. Můžeme tedy případový proces rozčlenit do klíčových oblastí:

- plánování,
- realizace plánu,
- hodnocení.

Plán případového šetření, který má každý inspektor k dispozici, vychází z analýzy dokumentace poskytovatele. Při hodnocení případového procesu je nutno posoudit, zda praxe zaměstnanců je s v souladu s jejich metodikami.

4 CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinou se myslí okruh osob, kterým je služba určena. Odbornost personálu, potřeby a zadání poskytovatele či zřizovatele, technické a prostorové parametry zařízení by měly odpovídat potřebám, možnostem a schopnostem cílové skupiny.

Popis cílové skupiny by měl být veřejně prezentován, a to ve srozumitelné formě. Zároveň by měl sloužit jako ochrana organizace i uživatelů před rizikem, že by mohla být poskytnuta služba těm uživatelům, pro které není vhodná.

Cílová skupina uživatelů – okruh osob, pro které je služba určena, vychází ze ZSS. – např. senioři, osoby se zdravotním postižením a osoby bez přístřeší, které se ocitli v nepříznivé sociální situaci ohroženy sociálním vyloučením, resp. osoby, které potřebují pomoc či podporu buďto v části nebo ve většině oblastí svého života.

Příklady situací – ohrožení vývoje dítěte:

- zejména snížené dovednosti nebo schopnosti rodičů při péči o dítě, zdravotního postižení dítěte, zjištěné nebo prokázané zanedbání nebo zneužití dítěte zákonnými zástupci nebo jinými osobami, žijícími v domácnosti;
- snížení soběstačnosti a sebeobsluhy v základních životních dovednostech zejména snížená schopnost zajistit si osobní péči, používání veřejných míst a služeb včetně získání a udržení práce či vzdělání, kontakt s komunitou a rodinou, uplatňování práv a oprávněných zájmů;
- bezdomovectví, zejména neexistence přístřeší, život v podmínkách, které ohrožují život či zdraví osob;
- životní způsoby vedoucí ke konfliktu se společnostmi, ohrožení v důsledku zejména zneužívání návykových látek, drog, alkoholu, konfliktu se zákonem, špatného zdravotního stavu, za současného nevyužívání zdravotní péče či získávání obživy způsobem, který společnost neakceptuje nebo konfliktním užíváním bytu, život v podmínkách, které ohrožují život nebo zdraví osob.

Specifikace cílové skupiny by měla současně ctít partnerské a mezilidské vztahy, zájmy a osobní cíle uživatelů a principy dohod s uživatelem.

Cílová skupina by měla být jasně vymezena. Vymezení nesmí být v žádném případě hanlivá nebo stigmatizující. Nesmí vyvolávat předsudky a poskytovatelé si musí být bezpečni jisti, že právě této skupině mohou a jsou schopni poskytovat kvalitní sociální služby.

4.1 Azylové domy pro matky s dětmi

Posláním této služby by mělo být poskytnutí podpory matkám s dětmi, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci spojené často se ztrátou bydlení. Tato služba by měla matky a děti vést k rozpoznávání a naplňování jejich možností a příležitostí pro jejich společný návrat do běžného, nezávislého a aktivního života.

Uživatelky by měly mít zájem s podporou služby aktivně řešit svou nepříznivou sociální situaci a za její řešení přijímají odpovědnost. Tento druh služby by měl pomoci hlavně s ubytováním, umožnit podmínky pro hygienu a přípravu stravy, zajistit sociální poradenství a pomoc při řešení té dané obtížné životní situace uživatelky (pomoc při obstarávání osobních záležitostí uživatelek, podporu při hledání zaměstnání a bydlení, pomoc při řešení finančního zajištění a hospodaření s financemi, pomoc při upevnění nebo obnovení kontaktu s rodinou, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, podporu při řešení dalších osobních záležitostí uživatelky a jejich dětí. Ale také dopomoci s vyřízením dokladů zprostředkovat kontakty s úřady apod.)

Zásadami této služby by měly být: aktivizace, motivace, důvěra, individuální přístup, jasná pravidla, týmová spolupráce. Tato služba je zpravidla poskytována na omezenou dobu jednoho roku.

4.2 Domovy pro seniory

V tomto druhu sociální služby by mělo být posláním vytvořit svým uživatelům důstojné prožití života ve stáří v příjemném prostředí, především při zachování nebo rozvíjení jejich stávajících schopností a to také ve spolupráci s rodinou a společenským prostředím. Podporovat naplňování osobních potřeb uživatelů domova, podporovat uživatele v soběstačnosti i pocitu seberealizace a užitečnosti.

Jedná se o službu, která je pobytová, tedy poskytuje ubytování, stravu, ošetrovatelskou péči, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, podporovat a snažit se o udržení stávajících kompetencí.

Zásadami této služby měly být: respektování lidské důstojnosti, rovný přístup, respekt ke svobodné volbě uživatele apod. Jedná se o pobytovou službu bez časového omezení.

4.3 Domovy pro osoby se zdravotním postižením

Posláním prostřednictvím této služby je poskytnout pomoc a podporu osobám se zdravotním postižením, která vychází z individuálních potřeb osob a podporuje je v jejich samostatnosti a aktivním zapojení do běžného způsobu života vedoucí k jejich splynutí se společností. V případě potřeby je těmto osobám poskytována trvalá podpora vedoucí k jejich sociálnímu začleňování.

Cílem tohoto druhu služby by mělo být: postupně snižovat míru podpory uživatelů na dané službě, podporovat a rozvíjet soběstačnost, nácviky denní činnosti, dopomocť k péči o vlastní osobu a zdraví, podporovat uživatele při zapojování do veřejného života, usilovat o případné navrácení způsobilosti k právním úkonům a celkově posilovat stávající kompetence.

Zásadami pro tento druh zařízení by měly být třeba: respektování zachování lidské důstojnosti a lidských práv, přístup k uživatelům bez předsudků a negativního hodnocení a diskriminace, poskytování jen nezbytné míry podpory, spolupráce s rodinami a blízkými osobami uživatelů, diskrétnost, individuální přístup, svobodná volba uživatelů, respektování jejich nezávislosti. Jedná se o pobytovou službu bez časového omezení.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMU

V teoretické části jsem se zabývala sociálně-pedagogickým rozměrem a diferenciací sociálních služeb, významem prováděných inspekcí kvality sociálních služeb, jejich specifiky a případovým procesem, jako jednou možnou metodou užívanou v sociální práci. Téma inspekcí je v sociální sféře stále častěji zmiňovaným problémem. Individuální přístup ke každému typu služby a zaměření na kvalitní péči o uživatele by mělo být stále na hlavním zřeteli nejen inspektorů, ale i zákonodárců. Neustálá byrokratická obměna a základní změny sociální politiky státu jsou často prioritou, namísto snahy o zkvalitňování sociálních služeb a holistického přístupu k uživateli služby.

V praktické části bych se chtěla zaměřit na vliv prováděné inspekce kvality sociálních služeb, její pedagogicko-sociální rozměr a zároveň i na překážky s tímto spojené. Chtěla bych také shrnout priority inspekcí v sociálních službách a ucelený koncept kvality sociálních služeb.

V roce 2002 vydalo MPSV pod vedením Mgr. Kristýny Čermákové a Mgr. Mileny Johnové *Průvodce poskytovatele pro zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Zde se kvalita sociálních služeb odráží zásadně od (v té době nových) všeobecných standardů kvality sociálních služeb. „Standardy říkají, jak má služba vypadat a současně slouží jako měřítko k posuzování toho, do jaké míry se praxe (to, jak je služba poskytována) blíží stanovenému standardu. Standardy musí být měřitelné... Kvalita sociálních služeb spočívá také v jejich rozmanitosti – v širší nabídce služeb.“ (Čermáková, Johnová, 2002, s. 107)

Na pomoc poskytovatelům vydalo v roce 2008 MPSV *Výkladový sborník pro poskytovatele služeb*, kde jsou shrnuty výstup odborníků, kteří v praxi naplňovali obsahy standardů. „S rozvojem kvality poskytování sociálních služeb souvisí celková formalizace ve smyslu nikoliv administrativním, ale smyslu transparentního chodu služby...standardy dávají jasný rámec kvalitě sociálních služeb.“ (MPSV – kol., s. 6)

5.1 Výzkumný problém

Na počátku realizace výzkumu je nutné si stanovit výzkumný problém, který ovšem předpokládá jistý vhled do dané problematiky. V současné době osobně pracuji jako inspektor kvality sociálních služeb, proto je můj náhled zcela podložen vlastními zkušenostmi. Při své praxi jsem se setkala se všemi typy sociálních služeb i s často velmi rozdílnými osobnostmi a požadavky inspektorů kvality v sociálních službách. Pro podporu inspektorů kva-

lity sociálních služeb byl vydán MPSV pod vedením Mgr. Petra Hanuše v r. 2012 Metodický pokyn č.1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb.

Podle Slovníku pedagogické metodologie, je výzkumný problém „jasná a jednoznačná otázka (výrok), na kterou výzkumník hledá odpověď“. (Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 117). Hlavním výzkumným problémem je zjistit názory a postoje inspektorů sociálních služeb nejen na osobnost inspektora, ale i na průběh, priority a důsledky inspekcí jako takových.

5.2 Cíl výzkumu a výzkumné otázky

Cílem mého výzkumu je komplexně zmapovat problematiku inspekcí kvality v sociálních službách a na závěr určit pozitiva i negativa těchto prováděných inspekcí v zařízeních, především na poskytovatele služby s důsledky pro uživatele dané služby.

Výzkumné otázky tvoří základní kostru pro samotný výzkum. Vychází ze stanoveného cíle a dělí hlavní výzkumnou otázku na jednotlivé dílčí otázky. Maňák a Švec tento proces označují za „pronikání do spleti různých činitelů a vazeb...k formulování otázek, které pomáhají vyčleňovat...z nichž se nakonec vyhraní skutečný problém“. (Maňák, Švec, 2004, s. 12)

Hlavní výzkumnou otázku bych si položila následovně: Jaký mají vliv provádějící se inspekce kvality sociálních služeb na zvyšování celkové kvality poskytovaných sociálních služeb uživatelům?

Dílčí otázky, na které se v průběhu výzkumu soustředím, byly stanoveny následovně:

- Jaké speciální kompetence a zkušenosti by měl mít inspektor kvality sociálních služeb?
- Jaké jsou překážky v průběhu samotných inspekcí kvality sociálních služeb?
- Jaký je pedagogicko-sociální rozměr inspekcí v kontextu poskytovaných sociálních služeb?
- Jsou stanoveny pravidla pro konání inspekcí kvality v sociálních službách?
- Jakým způsobem se promítají požadavky inspekcí do samotné kvality v sociálních službách?

5.3 Volba typu výzkumu

Vzhledem k tématu mého výzkumu a na základě položeného výzkumného problému jsem zvolila kvalitativní výzkumnou strategii. Na rozdíl od kvantitativní strategie jde tento typ

výzkumu do hloubky zkoumaných jevů, které se následně snaží zakomponovat do širších kontextů. Výzkumník se tímto zapojuje do neformální interakce ke zjišťovaným jevům. (Maňák, Švec, 2004, 22)

Výzkumnou technikou jsem zvolila rozhovory. Prostřednictvím polo-strukturovaných rozhovorů chci provést hloubkovou analýzu významu inspekcí kvality sociálních služeb. Díky nim budu schopná zachytit odpovědi a slova v přirozené podobě.

Slovník pedagogické metodologie označuje techniku rozhovorů za starou a často užívanou metodu. Zaměřuje se na zjišťování podrobných informací v postojích, znalostech, zkušenostech i názorech dotazovaných respondentů. Jde o volbu strukturovaných vhodně zvolených ústních otázek k řešení zvoleného problému. (Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 49)

Rozhovory byly uskutečňovány v průběhu měsíce března. Délka rozhovorů byla individuální, dle sdílnosti i časových možností respondentů. Nahrávání probíhalo individuálně v soukromí, v příjemném prostředí pro respondenty. Odpovědi nebyly ovlivňovány ani zkreslovány jinými dotazovanými. Z každého rozhovoru byl proveden zvukový záznam na diktafon, který byl převeden do textové podoby. Výzkum byl proveden na primárních přepisech rozhovorů.

Před provedením rozhovorů byli respondenti seznámeni s tím, že budou nahráváni a svým podpisem tento souhlas potvrdili na formuláři (viz příloha).

5.4 Výzkumný soubor

Na Krajské pobočce ÚP ve Zlíně pracují celkem 3 inspektoři kvality sociálních služeb. V případě samotné inspekce jsou povoláni i nezávislí externí inspektoři, kteří zajistí nezávislost týmu. V současné době takto dojíždí do Zlínského kraje celkem 8 externistů. Pro náš výzkum jsem oslovila 2 inspektory z Krajské pobočky ÚP ve Zlíně a 4 externí inspektory z okolních krajů, kteří byli ochotni rozhovor poskytnout. Celkem tedy výzkum probíhal se 6 inspektory kvality sociálních služeb.

Tab. 1 Seznam a specifikace respondentů

OZNAČENÍ	TITUL	JMÉNO	VĚK	KDE PRACUJE A V JAKÉM KRAJI
A	PeaDr.	Eva	49	Externí inspektor z Olomouckého kraje, pracuje v neziskové organizaci
B	Mgr.	Zdislava	47	inspektor kvality soc. služeb na Krajské pobočce ÚP Zlín

C	Mgr.	Jana	53	Externí inspektor ze Středočeského kraje, pracuje příspěvkové organizaci
D	Ing. Mgr.	Martina	40	Externí inspektor z Moravskoslezského kraje, pracuje příspěvkové organizaci
E	Bc.	Michal	42	Externí inspektor z Olomouckého kraje, pracuje na MPSV
F	Mgr.	Soňa	35	inspektor kvality soc. služeb na Krajské pobočce ÚP Zlín

Průměrný věk respondentů činí 44let, tudíž se dá předpokládat jistá míra zkušeností. Zastoupen je i jeden muž. Minimální vzdělání v této skupině je bakalářský titul.

Výsledky výzkumu však nelze zobecnit na celou populaci, jelikož jsou ovlivněny nejen výběrem výzkumného souboru, ale také subjektivními preferencemi výzkumníka a osobních zkušeností a názorů respondentů.

5.5 Způsob zpracování dat

Pro zmapování celkového kontextu inspekcí kvality sociálních služeb jsem se rozhodla využít kvalitativní metodu zakotvené teorie podle Strausse a Corbinové (1999, s. 14), kteří ji definují jako zakotvenou teorii založenou na zkoumání jevu. Zde začínáme zkoumanou oblastí a necháme, ať se vynoří to, co je v této oblasti významné.

Svůj původ má především v oblastech lékařské sociologie a ošetrovatelství. Podle Maňáka má zakotvená teorie základních šest fází:

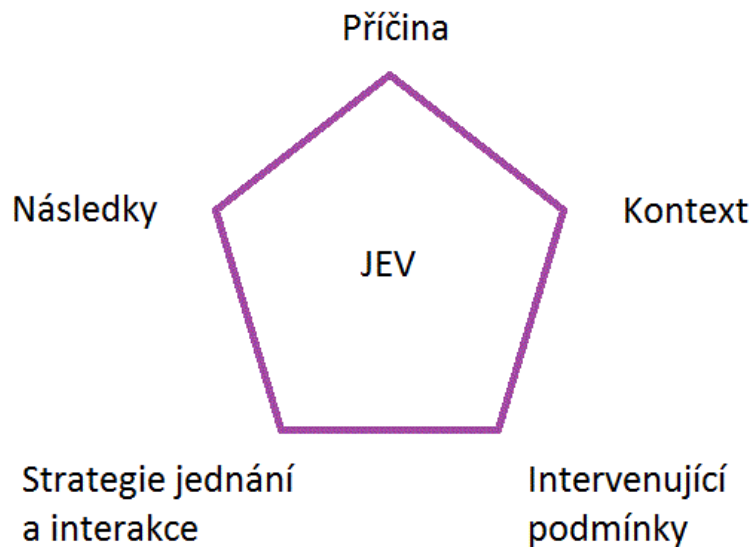
- 1) Vymezení problémů a cílů výzkumu.
- 2) Získávání dat – například pozorováním, dopisy, memoáry nebo rozhovory.
- 3) Kódování dat, přičemž se podobné skupiny dat řadí do společných kategorií, výzkumník tyto kategorie dotváří již i během sběru dat.
- 4) Teoretické vzorkování – z vymezených kategorií se stanovují subkategorie, které jsou ve vzájemném vztahu.
- 5) Objevování klíčových kategorií.
- 6) Vytváření zakotvené teorie z klíčových kategorií.

(Maňák, Švec, Švec, 2005, s. 119-120)

Rozbor dat je výlučně podmíněn kódováním a vytvářením kategorií. V obecném smyslu znamená kódování „převádění informací z jednoho systému znaků do jiného.“ Jedná se o „proces strukturování a komprimování těchto dat. Výzkumnému materiálu jsou přiřazovány kódy v podobě symbolů. Jejich pomocí je možné data třídit a typizovat.“ (Maňák, Švec,

Švec, 2005, s. 52). Strauss a Corbinová chápou kódování jako „část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů“. (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43),

Ve svém výzkumu vycházím z paradigmatického modelu Strausse a Corbinové.



Obr. 5 Paradigmatický model Strausse a Corbinové

Příčina vyjadřuje podmínky nebo události, díky kterým jistý jev vznikl. Jevem rozumíme ústřední myšlenku, ke které mají ostatní interakce jistý vztah. Kontext tvoří soubor hlavních vlastností jevu. Intervenující podmínky souvisí s jednáním a náleží jevu. Strategie jednání a interakce je komplex strategií pro zvládnání a reagování na daný jev. Následky označují důsledky daného jednání a interakcí.

Jednotlivé složky jsou dále vztaženy vzájemně mezi sebou a jsou vzájemně propojovány. Obsah kategorií je následně popisován ve formě analytického příběhu, kde všichni respondenti vyjadřují svoji zkušenost. Shrnujeme společné aspekty v jejich odpovědích a dáváme je do vzájemného vztahu.

6 ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

V tomto výzkumu používám formu fenomenologického výzkum metodou zakotvené teorie rozvinuté Straussem a Corbinovou v roce 1999. Při celkové práci s informacemi, daty i kódy vzniká analytický příběh, ve kterém jsou prezentovány jednotlivé kategorie daného jevu. Následně je vyzdvižen vztah mezi jednotlivými kategoriemi a subkategoriemi, které jsou úzce propojeny s jevem. Zpracování dat rozhovorů prochází těmito etapami:

- a) sběr dat,
- b) kódování dat pro vytvoření základních kategorií a podkategorií,
- c) konstruování zakotvené teorie zaměřující se na sdílení vztahů mezi jednotlivými kategoriemi daného jevu. (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 87).

Pořízená nahrávka z diktafonu byla přesána do primárního přepisu. Poté bylo na tomto textovém souboru provedeno kódování. Nalezeným kódům byly přiřazeny kategorie, které jsou ve vzájemném vztahu. V analytickém příběhu je popsán obsah jednotlivých kategorií, které jsou podpořeny společnou zkušeností respondentů (společné aspekty ve výpovědích). Výsledky výzkumu jsou shrnuty na základě získaných informací.

V následující části jsou důležité informace shrnuty formou teoretického modelu, který vychází z tohoto analytického příběhu. Pouze je více abstraktní.

6.1 Analytický příběh

Analytický příběh je rozdělen do šesti kategorií, aby lépe odpovídal paradigmatickému modelu Strausse a Corbinové. Tímto postihne všechny aspekty, které mají vztah k popisovanému jevu. Je orientovaný na inspekce kvality v sociálních službách, na jejich průběh, priority, sociálně-pedagogické aspekty i jejich vliv. Na základě transkripce a kódování dat vznikly kategorie a podkategorie popsané v tabulce níže.

Tab. 2 Seznam kategorií a subkategorií

Paradigmatický model	Kategorie	Subkategorie
Příčina	Příčiny ovlivňující průběh inspekci	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vzdělání inspektorů ➤ Praxe a zkušenosti ➤ Speciální kompetence ➤ Vnitřní a vnější podmínky služby ➤ Tým pracovníků v sociálních službách

		➤ Překážky - konflikty
Jev	Různé roviny inspekcí	➤ Profesionálnost a pravomoce v týmu inspektorů ➤ Systém státní kontroly ➤ Typy inspekcí
Kontext	Priority inspekcí kvality sociálních služeb	➤ Meřítko konkurenceschopnosti poskytovatelů ➤ Spokojenost uživatele ➤ Dodržování standardů ➤ Užití metod sociální práce ➤ Priorita zdraví
Intervenující podmínky	Vliv sociálních aspektů	➤ Sociálně-pedagogický rozměr dle typu cílové skupiny a služby ➤ Hodnocení ➤ Sociální politika státu a pohled společnosti ➤ Demografický vývoj ➤ Vliv médií ➤ Komunikace a intervence
Strategie jednání a interakce	Snaha o poskytování kvalitní sociální služby	➤ Individuální plánování ➤ Metodika a dokumentace ➤ Přímá péče ➤ Užití alternativních metod ➤ Vzdělávání sociálních pracovníků ➤ Standardy kvality
Následky	Akceptace vlivu inspekcí	➤ Pozitivní přínos inspekcí poskytovatelů ➤ Přínos uživateli ➤ Negativní následek inspekcí ➤ Význam uložených opatření

6.1.1 Příčina: Příčiny ovlivňující průběh inspekcí

Jak jsem již uvedla v teoretické části méj diplomové práce, inspekci kvality v sociálních službách provádí tým inspektorů, na které působí jisté vlivy. Tyto vlivy bývají příčinou ovlivnění samotného průběhu inspekce. Ve většině případů se jedná o pozitivní vliv zkušeností, vzdělání a speciálních kompetencí inspektorů. V Metodickém pokynu č.1/2012 (dále jen „MP“) k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle ZSS, je výhradně zakázána jakákoliv podjatost člena inspekčního týmu. Na průběh inspekce působí vnější i vnitřní podmínky služby, uspořádání týmu sociálních pracovníků v sociální službě, jedním z negativ může být konflikt, který vznikne v průběhu inspekce samotné.

➤ **Vzdělání inspektorů**

Odborná způsobilost inspektorů kvality sociálních služeb není uvedena v žádném zákoně předpisu. Jejich vzdělání a praktické zkušenosti jsou však základním pilířem pro kvalifikované posuzování poskytování sociálních služeb.

Všichni dotazovaní respondenti mají vysokoškolské vzdělání a specializační program „Vzdělávání inspektorů sociálních služeb“ realizovaný MPSV. Respondenti se k této otázce odborného vyškolení vyjádřili následovně: (A2) „Přednášeli nám angličtí lektori, kteří nás zasvěcovali do role inspektora. Bylo to pro mne velmi přínosné.“; (B2) „Účastnila jsem se vzdělávacích kurzů, několik semestrálních i certifikovaných osvědčením.“; (C2) „Mám magisterské studium... jsem se účastnila vzdělávání inspektorů a jiných certifikovaných kurzů a mám různá osvědčení.“; (D2) „Mám dokončené magisterské vzdělání, absolvovala jsem vzdělávání pro inspektory ... a v supervizích.“; (E2) „Vysokoškolské vzdělání bakalářského stupně, speciální vzdělání inspektorů, vzdělání jako manažer kvality.“; (F2) „Mám požadované vzdělání v magisterském studiu, ... vzdělávací kurzy, školení, vzdělávání inspektorů.“. Uvedené písmeno a číslice v závorkách citací znamená označení respondenta a otázky, ve které byla tato uvedená odpověď.

Z těchto odpovědí je zřejmé, že **vzdělávání inspektorů je významným faktorem působícím na kvalitu inspekci**. Tato subkategorie je tvořena následujícími kódy: vzdělávání inspektorů, certifikovaná osvědčení, magisterské a bakalářské studium, supervize, manažer kvality, vzdělávací kurzy, velmi přínosné.

➤ **Praxe a zkušenosti**

Inspektor by měl mít minimálně pětiletou praxi v oboru sociální práce. Může se jednat o přímou práci s uživateli sociálních služeb, v pozici vedoucího, účasti na projektech s důležitým významem pro vznik a vývoj sociálních služeb. Druhou povolenou variantou je tříletá praxe ve veřejné správě. Respondenti ve svých odpovědích však nebyli jednotní. Různili se názory na délku nutné praxe i samotnou mírou základních zkušeností v oboru sociálních služeb.

Respondenti, kteří vnímali, jako nutnost praxi inspektorů odpovídali následovně: (A3,4) „Byli jsme na stáži v Anglii, kde jsme přímo viděli práci inspektora přímo v terénu. Bylo to pro mne velmi přínosné a zajímavé... Myslím, že důležitá je praxe inspektora... když ten inspektor nemá zkušenosti z přímé sociální práce, těžko může posuzovat sociální práci v sociálním zařízení, kam přijel dělat inspekci. Do těch pěti let (myšleno praxe) člověk spí-

še jen poznává a ověřuje si znalosti v praxi... měl by mít co nejširší spektrum absolvované praxe z různých druhů služeb,... mít co nejméně zkušeností.“ Tyto výše uvedené argumenty respondentky jsou velmi závažné. Pokud nemá inspektor praxi v sociální práci, jak dokáže hodnotit funkčnosti provozované služby? S dlouholetou praxí v sociálních službách souhlasí i respondent E, který zdůrazňuje: „Určitě by to měla být letitá praxe... s čím větším druhem přijde do kontaktu, tím lépe.“. Respondentka D doplňuje „určitě je to výhodou, a pokud výhodou, tak v pobytových službách.“ Totéž potvrzuje i poslední z nich (F4) „Vnímám to jako přínos, ale nemyslím si, že by to bylo podmínkou pro výkon práce inspektora. Sama jsem byla v pobytové službě...je základem pro inspekce.“. Druhá skupina si nemyslí, že by byla praxe pro výkon profese inspektora důležitá podmínka. (B4) „Jako důležité to nevnímám. Záběr inspektora jsou vlastně všechny druhy sociálních služeb, kdežto člověk má běžně praxi v jednom, maximálně dvou druzích.“; (C4) „Já si to nemyslím, člověk, který nemá praxi v sociálních službách, může mít nový nezávislý pohled...“ přesto dodává, že pokud by člověk musel mít nějakou praxi tak „pobytové služby jsou důležité“.

Celkově je tedy nutná **praxe inspektorů spornou záležitostí**. Pobytové služby jsou vhodným typem zařízení pro osvojení si dovedností a nových zkušeností. Přestože bych měla být nezaujatá, osobně souhlasím s respondentkou A. Pokud chce inspektor adekvátně hodnotit sociální služby, musí mít nejen vzdělání, ale i dostatek zkušeností. Zde byly vyhodnoceny tyto kódy: praxe v pobytových službách, podmínka pro výkon práce inspektora, přínos, nezávislý pohled, široký záběr.

➤ Speciální kompetence

Kromě odborné kvalifikace jsou nutné pro profesionální přístup osobnostní předpoklady, které doplňují ostatní kompetence. Mezi nimi jsou samostatnost, zodpovědnost, schopnost analytického myšlení, komunikační dovednosti, schopnost týmové spolupráce, empatie a mnoho dalších.

S tímto tvrzením souhlasí i moji respondenti. (B3) „Domnívám se, že povolání inspektora vyžaduje specifické kompetence.“; (A3) „Měla by to být empatie, tedy vcítění se, ale i schopnost odhadnout možnosti a schopnosti pracovníků, kteří sociální práci vykonávají.“. O další kompetence rozšiřuje seznam respondent D, E i F: (D3) „Role inspektora není běžnou záležitostí. Měl by mít hluboké vědomosti, znalosti z profese z oboru, jednak empatii, komunikační dovednosti, práce v týmu“; (E3) „znalost sociálních služeb, schopnost nalézt důkazy pro inspekční činnost, empatie, přístup k poskytovatelům sociálních služeb, flexibi-

lita.“; (F3) „Měl by být empatický, měl by mít dobré komunikační schopnosti, schopnosti týmové spolupráce, je toho určitě víc.“. Celkový souhrn nám poskytuje respondentka C, která si myslí, že je „důležitá komunikace, empatie, vcítění se vlastně, týmová spolupráce, umět posuzovat stav věci, znát problematiku sociálních služeb“.

Všichni se shodli na nutnosti doplňujících, především **osobnostních kompetencí**, které podporují kvalitní posuzování daných skutečností v jednotlivých poskytovaných službách. Jako kódy byly vybrány tyto: empatie, schopnost komunikace, schopnost práce v týmu, schopnost posuzování, flexibilita, profesní znalosti a zkušenosti.

➤ Vnitřní a vnější podmínky služby

Každá sociální služba je zřízena v určitém regionu, specificky se zaměřuje na jistou cílovou skupinu, poskytuje určitý druh služby, je ovlivněna financováním a spoluprací se zřizovatelem, důležitá je i spolupráce a návaznost jednotlivých služeb v regionu. Tyto a mnoho dalších podmínek působí na jednotlivé sociální služby, což ovlivňuje i samotný průběh inspekcí.

Pokud tedy daná sociální služba nefunguje tak, jak by měla, je nutné sledovat (D18) „určitě i ty podmínky pro poskytování služby“. (B13) „Může to být služba, kde jsou nějaké nedostatky“, na druhou stranu (B13) „může to být služba, která funguje naprosto bezproblémově“. Na otázku ohledně příčin, které ovlivňují průběh inspekcí, shrnul respondent A tyto podmínky služby. (A5) „Příčin může být několik. Jednak je to samozřejmě druh služby, potom místo, kde je služba poskytována, pracovní tým té služby,... vedení té služby, protože ne každý ředitel, který je v sociální službě, může působit podnětně a podpůrně vůči svému personálu, složit i ten pracovní tým.“ Mezi vnitřní podmínky patří i (C5) „atmosféra v tom zařízení, jak se obec a poskytovatel chová k inspekčnímu týmu... mělo by to být nějaké partnerství.“; (D5) „Dle mého názoru to může být práce v týmu, komunikace v týmu, komunikace poskytovatele, komunikace jednotlivých zaměstnanců, to se domnívám, že všechno ovlivňuje.“

V případě, že se změní vnější podmínky služby (např. změna poptávky po dané službě a nenaplní se kapacita), v mnoha případech je nutné změnit i orientaci služby na jinou cílovou skupinu, nebo službu úplně zrušit. Pro tuto subkategorii byly zvoleny tyto kódy: druh služby, místo poskytované služby, typ cílové skupiny, pracovní tým, vedení služby, financování, komunikace.

➤ Tým pracovníků v sociálních službách

Sestavení odpovědného a kvalifikovaného týmu sociálních pracovníků není jednoduchá úloha pro vedení služby. Jeho odbornost silně ovlivňuje práci a naplnění potřeb uživatelů. Sociálně-pedagogický rozměr v dané službě dokáže naplnit pouze vzdělaný a spolupracující tým. Celková spokojenost jednotlivých uživatelů služby potom následně ovlivňuje i průběh inspekcí kvality sociální služby.

Samotní respondenti – inspektoři mají vlastní zkušenost s týmy, které mohou mít určitou míru nekompetentnosti. Ta potom v kruhu ovlivňuje samotné fungování služby jako celku. Základem je spolupráce v týmu: (A6) *„Tým, který poskytuje sociální službu, musí pracovat jako jeden člověk, musí prostě spolupracovat... Inspektoři prochází nejenom dokumentaci, ale jde také o přímou práci. Je-li nějaký nesoulad v týmu pracovníků, tak se to prakticky odrazí na té přímé práci na klientovi.“*. Celkově nespolečná práce ztěžuje práci inspekce: (B6) *„Když nespolečně pracují pracovníci služby,... potom dlouho trvá rozklíčování, jak v podstatě ta služba funguje, jak mají nastavené procesy.“* K problematice vzájemné spolupráce dodává respondent F: (F5) *„určitě hraje svou roli sehranost týmu, spolupráce jednotlivých členů, komunikace s poskytovatelem služby, vzájemné naladění“*. Důraz by měl být kladen i na osobnostní kompetence vybraných pracovníků: (C8, 9, 18) *„Samozřejmě jsou také důležití zaměstnanci toho zařízení... Práci sociálního pracovníka nemůže dělat člověk, který opravdu není empatický a nemá sociální citění. Toto povolání je nějakým posláním.“*; (D8, 9) *„I ten sociální pracovník pracuje v určité roli a s lidmi především, tak určitě by měl mít ty specifické kompetence pro výkon svého povolání, jako empatie, odbornost, dovednost komunikovat... je to o člověku, jeho povaze, postoji k životu a ostatním.“*; (E8) *„Myslím, že bez vztahu k uživateli by sociální pracovník neměl tu práci vůbec vykonávat.“*. Ke vztahu soc. pracovníka s klientem se vyjadřuje i poslední respondent (F8) *„Je to jeden ze základních předpokladů pro práci sociálního pracovníka“*.

Fungující tým je schopný pracovat i za sníženého finančního ohodnocení své práce: (B6) *„Hodnota peněz je pro každého úplně jiná a peníze nejsou všechno. Máme služby, kde opravdu ti pracovníci v přímé péči dostávají minimální peníze a ta služba je vynikající.“*

V zásadě se jedná především o **vzájemné propojení poskytovatele – pracovníků – uživatelů**. Jako klíčové kódy byly zvoleny: spolupráce a soulad v týmu pracovníků, osobnostní kompetence, vztah ke klientovi, finanční ohodnocení a benefity.

- Překážky – konflikty

Překážky ve formě různých konfliktů mohou výrazně změnit průběh inspekce. Celková nespolupráce v rámci inspekčního týmu i nespolupráce poskytovatele a pracovníků vytváří negativní atmosféru při tak vypjatém procesu jako je hodnocení kvality.

Při posuzování kvality sociální služby se může odhalit (A6) „*nesoulad v týmu pracovníků... Pokud ten tým nespolupracuje s inspektorem, tak to je také velice důležitý, protože oni musí obhájit práci, kterou dělají... Inspektor může těžko posoudit opravdu, jak služba probíhá, jaká je třeba ochrana práv, kde vlastně pracovníci pracují a jak je o ně postaráno.*“ Nesoulad mezi inspektory (A10) „*může ovlivnit a ohrozit objektivní posuzování poskytované služby*“. (B5) „*V inspekčním týmu, ten nemusí spolupracovat, nemusí pracovat jako tým.*“. (D10) „*Pokud je v týmu konflikt, může rozhádat celý tým, ale také může vést k posílení týmu. Otázka je, zda to pozná poskytovatel.*“ Na tuto stránku spolupráce upozorňuje i respondent E (E5, 6): „*Jak inspekční tým vystupuje vůči poskytovateli... čím lepší je ta spolupráce, tím je potom ten průběh inspekce lepší.*“

Chování samotných inspektorů může vypadat často velmi odlišně. (D11) „*Jestli je inspektor vsřícný nebo se chová arogantně, autoritativně nebo jestli mu jde o tu provedenou práci, o stanovení kvality, nebo si tam jde jen uspokojit své ego.*“

Nespolupráce může pramenit i z řad poskytovatelů (B5): „*ze strany poskytovatele, že vám neposkytne součinnost, že nechce spolupracovat*“. (D10) „*Další konflikt může vzniknout právě na úrovni inspektor – poskytovatel, zda má vůbec zájem spolupracovat nebo zda je pro něho výsledek inspekce nějak zásadní nebo není.*“

Na význam spolupráce se zaměřuje respondent C: (C6, 10) „*Spolupráce je hlavně důležitá v tom, aby poskytovatel byl schopen předložit veškeré materiály, dokumentaci, aby je byl schopen předložit dopředu, aby je inspekční tým mohl dostatečně prostudovat... Může se stát, že uživatel nebude chtít spolupracovat, jak s inspektorem, tak může odmítnout pomoc tomu poskytovateli.*“ Zde se respondentka zajímavě dotkla zřídka zmiňované skutečnosti, že i uživatelé mohou odmítnout podílet se na inspekcích. Inspekční tým ho nemůže nutit, vše je na osobní dobrovolnosti uživatele služby. (F10) „*Pokud jde o konflikt poskytovatele a uživatele... taková situace by neměla nastat. Konflikty by měly být řešeny v rámci stížnosti uživatele.*“

Spolupráce všech účastníků je (D6) „*důležitá pro celý proces inspekce od naplánování po samotné ukončení inspekce*“. K čemu může konflikt vést, nastiňuje respondent E (E10): „*konflikt může vést třeba ke zjištění podstatnějších důkazů... ke hloubce inspekční zprávy*“.

vy... negativní konflikt může celý ten průběh inspekce zbrzdit, možná i poškodit reputaci těch pracovníků“. Respondent F dotváří celou problematiku konfliktu tím, že upozorňuje na význam (F5): „komunikace před samotnou inspekcí... pokud v místě je ta atmosféra dobrá, lépe se komunikuje... určitě pro obě strany je to přínosem“.

Přesto určitý typ pozitivního konfliktu může dle respondentky B (B10): „vždy pozitivně“ ovlivnit průběh inspekci.

Jakýkoliv **konflikt v průběhu inspekčního procesu ztěžuje spolupráci** všech zúčastněných. Pro tuto subkategorii byly zvoleny kódy: nespolečenská spolupráce v týmu pracovníků, nesoulad v týmu inspektorů, nespolečenská spolupráce poskytovatele, nespolečenská spolupráce uživatele, stížnosti uživatele, chování inspektora, komunikace, negativní a pozitivní konflikt.

6.1.2 Jev: Různé roviny inspekci

V rámci tématu inspekci kvality sociálních služeb existuje několik rovin, které jsou přímo závislé na způsobu provádění samotné inspekce v sociální službě. Tyto roviny udávají samotný ráz inspekce.

- Profesionálnost a pravomoci v týmu inspektorů

Inspekční tým tvoří nejméně tři členové. Mohou to být zaměstnanci KRP ÚP, zaměstnanci kraje nebo přizvaní specializovaní odborníci. „Při sestavování musí být zohledňovány odborné kompetence jednotlivých členů tak, aby byly vyvážené a IT měl dobré předpoklady pro nestranné posouzení kvality kontrolované služby.“ (Hanuš pro MPSV, 2012, s. 9)

V inspekčním týmu je důležitá spolupráce v jednotlivých fázích: (A10) „Člověk musí spolupracovat při inspekci, konflikt může ohrozit objektivní posuzování.“ V inspekčním týmu má každý člen svoji roli, kterou plní a za niž si zodpovídá. (B11) „Každý z těch inspektorů má svoji roli v týmu, to je jedna věc a druhá – jak je osobnostně nastaven, jaké má zkušenosti, to vždy obohacuje práci v týmu.“ (A10) „... mají samozřejmě rozdělené posuzování jednotlivých standardů...“ Samotné role v týmu zmiňuje respondent C: „Tým by měl být sehraný, sestavený tak, že každý má nějakou roli a řeší určitou oblast. Někdo může být pozorovatel, někdo trochu provokatér, aby podnítil poskytovatele k argumentaci, diskutování o tom tématu. Ty role jsou rozděleny. Je to také o povaze a schopnostech toho člena týmu.“ V týmu by se měly plně rozvinout analytické schopnosti členů a podnítit poskytovatele k plné spolupráci. Důraz by měl být kladen na profesionalitu týmu: (E10, 11) „Inspekční tým je profesionální...negativní konflikt může poškodit reputaci těch inspekci...“

ten tým byl takový rozmanitý. “ K uzpůsobení týmu dodává respondent F: (F11) „Věřím, že bude fungovat tým, kde budou členové naladěni na stejnou notu... kde každý má svoji roli, každý má v určité fázi inspekce své místo. “

Celková úroveň profesionálnosti týmu a **rozdělení rolí v něm jsou individuální záležitosti** při jeho sestavování. Kódy určené k tomuto okruhu jsou: profesionalita, spolupráce, různé role, rozmanitost, vyladěnost týmu.

➤ **Systém státní kontroly**

Základní funkce inspekcí je být nástroj státní kontroly pro zvyšování kvality sociálních služeb. Je nutná jistá vyváženost mezi tím, co požaduje uživatel a tím, jak sociální služby fungují. Státní správa sociálních věcí používá inspekce kvality jako zpětnou vazbu pro plnění zákonem a standardy danými pravidly.

Samotní inspektoři si uvědomují tuto rovinu, kdy oni vystupují jako zástupci státní kontroly. (A11) „*Inspekce jsou systémem kontrolním pod systémem státní správy, systémem státní kontroly... Inspektor nemůže vystupovat v roli spasitele nebo člověka benevolentního. Jsme pod státní kontrolou... “* (B12, 13) „*Nějaký nástroj kontroly kvality musí být, protože by to bylo pro některé poskytovatele pole neorané a ta inspekce tu službu posune... my posuzujeme podle zákona o sociálních službách a v režimu státní kontroly. “* (C12, 13) „*Je to kontrola jako každá jiná a vnáší jiný pohled do vnitřku fungování té služby... posuzujeme, jestli a jak postupuje podle zákona. “* (D11) „*V zásadě se domnívám, že je to v první řadě státní kontrola a tam by ten pohled měl být nestranný. “* Tato státní kontrola by měla mít jistý přístup k prospěchu dané věci: (E5, 23) „*aby to nebyla opravdu taková direktivní státní kontrola, ale aby to bylo nějaké partnerství... celková společenská nálada po systému kontroly sociálních služeb. “*

Cílem této kontroly je **identifikace závažných nedostatků v poskytování sociálních služeb s důrazem na ochranu práv uživatele**. Pro tuto subkategorii byly stanoveny kódy: státní kontrola, státní správa, nástroj kontroly, zákon o sociálních službách, posuzování, nestrannost, direktivnost, partnerství.

➤ **Typy inspekcí**

Samotné inspekce rozlišujeme na několik typů podle hloubky a závažnosti inspekčního šetření. Prvním typem je základní inspekce, která je prováděná je zúženém rozsahu kontroly a hledá důkazy ze získaných podnětů. Naopak v plném rozsahu je prováděna hloubková

inspekce, která provádí komplexní hodnocení služby, při zjištění významných nedostatků. Následná inspekce poté kontroluje plnění uložených opatření a nápravu nedostatků. Zvláštní skupinu tvoří inspekce na podnět nějakého subjektu.

V těchto rovinách se pohybují všichni inspektoři kvality: (A11) „*Musíme kontrolovat stav poskytované služby v daném zařízení pomocí místního šetření.*“ Jednotlivé typy inspekcí vyjmenovává respondent B (B7) „*Provádíme inspekce základní, následné, hloubkové a na podnět.*“ (C7) „*Provádíme čtyři typy inspekcí. Je to základní, pak po základní by měla následovat následná, pak je to inspekce hloubková a na podnět.*“ Stejný výčet dostáváme i od dalších respondentů (D7) „*V současné době podle současné metodiky jsou to základní, následné, hloubkové a nesmím zapomenout na podnět.*“ (E7) „*Provádíme všechny čtyři typy dle platné metodiky – základní, následná, hloubková a na podnět.*“ Celkový koloběh inspekcí objasňuje respondent F: „*V první řadě základní inspekce, která je daná omezeným okruhem standardů kvality. Potom se jedná o inspekce následné, kde se kontrolují případně uložená opatření z inspekce základní. Potom jsou inspekce hloubkové, kde se dělá kontrola v plném rozsahu, všech zákonných povinností, tak i standardů kvality... zvláštní kategorie jsou inspekce na podnět... může být zaměřena specificky podle obsahu sdělení.*“

Toto široké spektrum typů inspekcí plně pokrývá nároky na kontrolu poskytování a kvality sociálních služeb. Byly zvoleny kódy: základní, následná, hloubková, na podnět, šetření.

6.1.3 Kontext: Priority inspekcí kvality sociálních služeb

Celkový kontext této problematiky utváří především priority inspekcí kvality sociálních služeb. Mezi ně patří podle Metodického pokynu plnění povinností poskytovatele, kvalita poskytovaných služeb pomocí standardů kvality, posouzení smlouvy o poskytování sociálních služeb, posouzení úhrady, a zda jsou služby podle §2 zákona o sociálních službách „poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“. (Hanuš pro MPSV, 2012, s. 6; §2 108/2006 sb.)

➤ Měřítka konkurenceschopnosti poskytovatelů

Posuzování kvality sociálních služeb může být v jistém směru pro poskytovatele vodítkem v konkurenčním boji mezi ostatními poskytovateli. Může naopak nabídnout uživateli kvalitnější službu, která bude vyhovovat lépe jeho individuálním potřebám. Při zvýšené po-

ptávce po odlišném typu služby, může poskytovatel transformovat svoji stávající služby, aby vyhověl poptávce zájemců.

Díky tomuto konkurenčnímu boji se: (A12) „*navzájem poskytovatelé sociálních služeb můžou mezi sebou kontaktovat a můžou si tu kvalitu poměřovat... inspekce to potom hodnotí podle oficiálních pravidel. Myslím si, že velice ovlivňuje zvýšení kvality.*“ Tento respondent si myslí, že: (A15) „*to měřítkem je... navíc výsledky jsou zveřejněné, takže každý člověk se může podívat, jak to zařízení dopadlo při oficiálním hodnocení.*“ Tomuto tvrzení oponuje respondent F, který poukazuje na to, že: (F15) „*každá služba je individuální a je velice obtížné srovnávat*“. Tuto myšlenku doplňuje další z nich tím, že: (E15) „*určitě by měl být (měřítkem). Je otázka, jak se s tím výsledkem pracuje v současné době, jestli je zveřejněn a jestli veřejnost má povědomí.*“. Je pravdou, že je velmi těžké srovnávat sociální služby a výsledky inspekcí nejsou dostatečně známy veřejnosti. Bohužel, faktem zůstává: (C15) „*Stále je více zájemců o nějakou sociální službu než je možné umístění... kapacitní důvody jsou prostě důležitější než nějaká konkurence... jestli má veřejnost povědomí, že na základě výsledků inspekcí by mohla hodnotit kvalitu té služby.*“ S tímto souhlasí i respondent D: (D15) „*V době, kdy máme silnou poptávku po službách, tak nepředpokládám, že by to bylo rozhodující kritérium.*“

Měřítko konkurence schopnosti je **reálné v případě, že je několik dostupných služeb v daném regionu pro stejný typ uživatelů** a uvolní se kapacita pro přijetí. Dalším faktorem je informovanost veřejnosti. Kódy, které byly určeny, jsou: konkurence, kapacitní důvody, hodnocení kvality, poptávka po službách, poměrování kvality.

➤ Spokojenost uživatele

Nejvýznamnější prioritou inspekcí je celkové spokojenost uživatele, dodržování jeho práv a naplňování jeho potřeb v sociálních službách.

To, že služba funguje nebo ne se: (A20) „*odráží na klientovi, jak on je spokojený*“. (B11, 13) „*Uživatelé jsou opravdu naprosto směrodatní a na jejich chování se lze hodně učit a zjistit, jak ta služba funguje... Služba, kde jsou nedostatky, se projeví i na té poskytnuté péči o uživatele.*“ Významnou otázkou je úhrada za služby uživatelem: (C20) „*Sociální služby jsou služby, jako každé jiné. Všechno, co si koupíme za peníze, bychom chtěli v co největší kvalitě. Protože si služby hradí každý uživatel, chce za své peníze kvalitní služby.*“; (D20) „*Nakládáme s finančními prostředky jak uživatelé, tak státu.*“ Rozsah a forma pomoci musí odpovídat individuálním potřebám uživatele. (D21) „*Nejdůležitější je uživa-*

tel...měl by být v zařízení spokojený... průběh služby by měl podle toho vypadat, aby ho někam služba posunula... aby ty schopnosti a dovednosti byly zachovány.“; (E27) „s tím souvisí spokojenost klientů té služby“.

Závěrem lze říct, že: (B20) *„kvalita musí být zajištěná ve všech registrovaných službách“.* (F20) *„Služba, která by nebyla poskytnuta kvalitně, nemá význam, aby vůbec existovala.“* V rámci inspekcí je základem: (F21) *„Snažit se řešit individuálně každého klienta, jak jsou jednotliví uživatelé spokojeni a co jim ta služba přináší.“*

Spokojenost uživatele je důležitým vodítkem, pro hodnocení kvality sociální služby. Naplnění jeho potřeb by mělo být základní činností pracovníků. Byly zvoleny tyto kódy: spokojenost uživatele, průběh služby, kvalita v péči o uživatele, směrodatnost, úhrada služby, individuální potřeby uživatele.

➤ **Dodržování standardů**

Standardy kvality sociálních služeb byly navrženy jako nosná pravidla pro poskytování služeb sociálními zařízeními. Poskytovatelé mají za úkol je dodržovat a v případě kontroly je jejich povinností odůvodnit své působení v rámci mezí standardů.

Jejich vznik přiměl poskytovatele zajímat se o vývoj kvality ve svých službách. (A11, 12) *„Dřív nebyly opravdu žádné metodiky, žádné zpracované standardy podle státem daných pravidel... každé zařízení si to dělalo, jak nejlíp mohlo, v rámci svých možností. Některá to dělala, jako svůj zdroj obživy a nebyla vůbec snaha poskytovat služby kvalitně... každý ten poskytovatel musí popsat situace a přemýšlet úplně jinak... tím pádem kvalitu zvýší... Musíme zjišťovat daný stav podle standardů, které popisují kritéria, co má poskytovatel v náplni své služby.“* Standardy poskytují prostor pro sociálně-pedagogické působení v sociální službě: (B17) *„můžeme to spatřovat v celém průřezu standardů, v poskytování služby“.* Na význam standardů kvality upozorňuje i respondent C: (C21) *„Důležité je samozřejmě i dodržování standardů kvality, ale ne vždy je ta papírová forma dobře zpracovaná. Přijde se na to, že přímá práce s uživatelem je kvalitnější než popis v těch postupech.“* Může se stát, že je při inspekcích zjištěn nedostatek ve vypracování postupů dle standardů kvality. Proto bývá přezkoumán celý komplex důkazů. (F21) *„Standardy jsou takovým vodítkem,... ale důležité je to, jak se služba odráží...“*, (E21) *„Standardy kvality se netýkají jenom zdravých nebo nemocných uživatelů služby, kteří se tam nacházejí. Priority jsou ty standardy kvality.“*

Standarty tedy poskytují metodické návody poskytovatelům, jakým způsobem zvýšit kvalitu služby s ohledem na individuální potřeby jednotlivých uživatelů služby. Kódy jsou: standardy kvality, papírová forma, postupy, kritéria, metodiky.

➤ Užití metod sociální práce

Hledání důkazů o fungování sociální služby, o naplňování cílů a posláních jednotlivých poskytovatelů je základem analytické fáze inspekcí. V tomto procesu se zapojují sociálně-pedagogické metody práce s daty, včetně jejich získávání.

Základem je: (C21) „*Uplatnění metod sociální práce celkem...byly by to rozhovory s uživateli služby, rozhovory s klíčovými pracovníky, studiem dokumentace, pozorování, analýzy a naslechy.*“ S tímto výčtem metod souhlasí i ostatní respondenti: (E19) „*rozhovorem s uživateli služby, s klíčovými pracovníky a studium té dokumentace poskytovatele*“; (F19) „*Snažíme se na jednu věc dívat z více pohledů... Osobní dokumentace, rozhovory, pozorování, prohlídka zařízení...*“; (D19) „*Stěžejní je studium dokumentace, potom rozhovory jak s uživateli, tak s pracovníky, s vyšším managementem a pozorování je jednou z důležitých metod sociální práce.*“

Tyto **metody sociální práce pomáhají ke komplexnímu náhledu** inspekcí na chod služby. Jejich výběr a užití je na každém inspekčním týmu, který inspekci provádí. Jako důležité kódy byly vybrány tyto: rozhovor, pozorování, studium dokumentace, analýza, naslouchání, více pohledů, prohlídka zařízení.

➤ Priorita zdraví

Priorita zdraví je závislá na spokojenosti uživatele v zařízeních a na jejich individuálním zdravotním stavu. Respondenti tuto prioritu viděli hlavně v dodržování standardů kvality, která prioritu zdraví zahrnuje do své metodiky. Přesto: (C21) „*ta dobrá praxe se může odrážet na zdraví toho uživatele*“. Pro tuto oblast byl zvolen kód: zdraví.

6.1.4 Intervenující podmínky: Vliv sociálních aspektů

Kategorie intervenujících podmínek sociálních aspektů zahrnuje vlivy udané respondenty, které působí na již zmiňovanou problematiku inspekcí kvality sociálních služeb. Veškeré níže uvedené vlivy, jako jsou cílové skupiny, služby a jejich hodnocení, sociální politika státu a jeho demografický vývoj, pohled společnosti a komunikace, ovlivňují poptávku po sociálních službách a jejich vývoj téměř souběžně.

➤ Sociálně-pedagogický rozměr dle typu cílové skupiny a služby

Sociálně-pedagogický rozměr zahrnuje veškeré působení na uživatele dané služby. Již při tvorbě individuálního plánu, bychom se měli snažit motivovat uživatele dle jeho aktuálních potřeb. Tento sociálně-pedagogický rozměr se mění v závislosti na typu služby a individuálním potřebám uživatele.

Při všeobecném pohledu je podstatné: (A17) „*jaké cílové skupině je služba poskytována... sociálně pedagogický rozměr bude jiný u služby rodinám, s dětmi, seniorům... jiné potřeby mají dospělí klienti a staří klienti a jiné potřeby mají děti.*“ Na individuální přístup k uživatelům upozorňuje i další respondent (C29) „*u každé cílové skupiny, ale i u každého uživatele té dané cílové skupiny je to individuální.*“ Mezi základní sociální potřeby patří i: (D23, 29) „*sociálně začleněný uživatel...je to hodně individuální podle druhu té služby a její cílové skupině.*“ Pro poskytovatele a sociální pracovníky to znamená: (E28) „*hledat nové přístupy, protože cílové skupiny se mění.*“ (F28) „*každá ta cílová skupina má jiné zaměření, jiné cíle.*“

Při konkrétním zaměření na azylové domy bude viditelný rozdíl, proti ostatním službám: (B30) „*maminky musíme motivovat, aby tu dobu, která je jenom přechodná v té pobytové službě, aby se tam nastartovaly, víceméně jim poskytujeme sociální poradenství, aby mohly vstoupit do běžného života.*“ Motivovanost matek zdůrazňuje i další respondent: (C30) „*jako podpora, vlastně motivovat ty ženy, aby se nastartovaly zpátky do běžného způsobu života.*“ Těmto ženám je nutné poskytovat jisté poradenství: (D30) „*Jedná se hlavně o poradenství, posílení soběstačnosti, posílení kompetencí, co se týká výchovy dítěte, uspořádání domácnosti, čistoty, ale hlavně nalezení nějakého bydlení a financovat ho.*“ (E30) „*Hlavní je socializace, základní dovednosti pro běžný způsob života a co nejrychlejší vyvedení z té služby.*“ (F28) „*schopnost samostatného hospodaření...azylový dům je poměrně časově omezený a cílem tady je nějaká resocializace nebo posunutí uživatele / uživatelky dál.*“

Odlíšný přístup bude i u práce s osobami mentálně postiženými: (B30) „*tam se spíše jedná o nácviky dovedností, klíčových kompetencí... záleží na té věkové skupině v tom druhu služby.*“ (C30) „*U osob se zdravotním postižením jsou hlavně důležité nácviky denních činností, dovedností. Je to naprosto individuální.*“ I další respondent vidí prioritu zde: (D30) „*nácvik dovedností pro denní činnost.*“ (E30) „*přichází ke slovu edukativní stránka té práce – učení a rozvoj schopností.*“ (F28) „*zde nemusí být pouze uživatelé staršího věku, ale i mladí... snažit se nabídnout prožít co nejvíce plnohodnotný život, přiblížit se běžnému způsobu života.*“

V případě práce se seniory je podstatné především: (B30) „*udržení soběstačnosti*“. (C30) „*U seniorů je to udržení stávajících kompetencí a nějaké soběstačnosti.*“ Vzhledem ke zhoršujícímu se zdravotnímu stavu seniorů, snižování schopností sebeobsluhy je: (D30) „*klíčové udržení byť malé soběstačnosti a co nejdéle udržet zbylé kompetence.*“ (E30) „*udržení těch stávajících kompetencí a nějaké rámcové aktivity a aktivizace.*“ Tento respondent jako jediný zapojil seniory do aktivizačních programů. (F28, 29) „*cílová skupina lidí, jejichž stav se nedá předpokládat, že by se zlepšoval a tudíž spíš udržení schopností a zkvalitnění toho podzimu života... motorika, nacvičování dovedností.*“

Každá cílová skupina uživatelů a stejně tak i individuálně každý uživatel dané služby **potřebuje uspokojovat jiné potřeby**, rozvíjet jiné schopnosti a osvojovat si jiné dovednosti. Pro tuto subkategorii jsem určila tyto kódy: sociálně-pedagogický rozměr, cílová skupina, azylový dům, handicapovaní, senioři, motivace, poradenství, soběstačnost, socializace, rozvoj kompetencí, aktivizace a edukace, hospodaření, plnohodnotný život.

➤ Hodnocení

Hodnocení kvality sociálních služeb je stěžejní náplní inspekci. Celková kvalita se hodnotí různými metodami, které jsou poté vyhodnoceny v inspekční zprávě. Konkrétní standardy kvality se hodnotí v trsech, které jsou bodovány dle jistých kritérií. Z celkového hodnocení poté vychází i nápravná opatření pro poskytovatele.

K hodnocení samotných získaných důkazů se vyjadřuje tento respondent: (A22) „*Hodnotit se musí ve vztahu k druhu služby, k cílové skupině, k podmínkám, které ten poskytovatel má, kde ta sociální služba probíhá. Důležitá je i pozice zřizovatele, protože jiné podmínky má ústav zřízený státem nebo krajským úřadem a jiné podmínky má poskytovatel z nestátního neziskového sektoru nebo z charity.*“ Tyto podmínky pro hodnocení jsou individuálně nastavené ke každému případu. (B22) „*Hodnocení probíhá ve škále, která je stanovena zákonem, pro jednotlivá kritéria od nuly do tří bodů a co se týká povinností tak, že buď jsou splněny či nikoliv.*“ Bodové hodnocení potvrzují i ostatní respondenti: (C22) „*inspektor hodnotí důkazy...je škola bodového hodnocení od 0 do 3 a také se hodnotí zákonné povinnosti – splněny či nesplněny. Můžeme něco ohodnotit nulou, potom se dávají nápravná opatření nebo pokuta. Je to podnět pro zkvalitnění služby.*“ (E22) „*bodové hodnocení jednotlivých kritérií standardů kvality.*“ Při uložení nápravných opatření by měl poskytovatel rychle reagovat a sjednat nápravu. (D22) „*Inspektor se drží zákona a ten nám ukládá, že standardy se hodnotí, jednotlivá kritéria bodovým hodnocením od nuly do tří. V případě,*

že nějaké kritérium je ohodnoceno bodem nula a jedna, jsou ukládána opatření. Povinnosti jsou hodnoceny jako splněny nebo nesplněny. Pokud se jedná o klíčové povinnosti, tak tam samozřejmě ukládá sankce.“ Funkci bodového systému nám osvětluje respondent F: (F22) *„Hodnocení je vždycky hodně subjektivní záležitost. Snažíme se hodnotit pomocí bodového systému, ale do těch bodů se snažíme promítnout tak zjištění tak, aby byly zase vodítkem pro poskytovatele pro případné zlepšení služby.“*

Bodový systém určuje, zda poskytovatel dané kritérium splňuje výborně, dobře, částečně, či pro naplňování kritéria neexistují důkazy. Pro tuto subkategorii byly určeny kódy: bodové hodnocení, kritéria, sankce a nápravná opatření, zákonné povinnosti, škála.

➤ Sociální politika státu a pohled společnosti

Sociální politika státu určuje celkový ráz sociálních služeb. V současné době stále roste problém s financováním sociálních služeb, zejména v místech, kde nejsou plně kapacitně naplněny. Jelikož se zhoršila příjmová situace domácností a roste nezaměstnanost, je pro mnohé občany větší problém, plně si hradit sociální služby.

Pro lokální utváření sociálních služeb je v každém regionu zajištěné komunitní plánování. (A24) *„Máme komunitní plánování, které se tímto vývojem zabývá.“* Toto potvrzuje i další respondent: (B24) *„Probíhá komunitní plánování, které vyhodnocuje, zda určité druhy služebnou dostačující na určitém území. To by mělo v podstatě i doporučovat, pokud nějaká služba chybí, aby bylo přistoupeno k registraci nebo dovoleno, aby krajský úřad povolil další registrace jednotlivých druhů služeb.“* Postoj společnosti ovlivňuje celkový přístup k sociálním službám. Lidé, kteří již služby využívají nebo je v minulosti potřebovali, mají odlišný postoj od těch, kteří vidí ve větší míře tok financí, který je do služeb posílán. (F24) *„Politické zaměření má svůj vliv na fungování sociálních služeb a samozřejmě i to nastavení ve společnosti...pokud společnost není ochotna přijmout lidi, kteří potřebují využívat některé sociální služby, vnímá je jako negativní skupinu, která odčerpává peníze, tak se to celkově musí v těch službách odrazit, protože nebudou dostatečně financovány.“* K tomu dodává, že společnost nemusí být pozitivně nastavená především, pokud se jedná o službu využívanou jen malou skupinou potřebných. (F23) *„z hlediska společnosti znamenají obrovský balík peněz...nemusí to vnímat veskrze pozitivně, zvláště u některých typů služeb, které se dotýkají jenom malých skupin.“* Pod dojmy neutišené situace po volbách a vládních rozkolech přiznává respondent pochybnosti směrem ke státní sociální politice: (D24) *„...vyvstává problém, jestli je zásadní i v naší zemi.“*

Politická situace v zemi má velký vliv na všechny resorty. V případě rostoucí nezaměstnanosti a potřebných lidí jsou pro ně sociální služby jedním z mála záchranných kruhů. Pro tuto subkategorii byly určeny tyto kódy: politika, stát, komunitní plánování, registrace služby, nastavení ve společnosti, sociální jistoty.

➤ Demografický vývoj

Demografický vývoj našeho státu spěje neustále ke zvyšování podílu seniorů v naší společnosti. Z tohoto trendu vyplývá, že se sociální služby budou muset stále více orientovat na občany starší 50let a nabídnout jim dostatek zařízení, která uspokojí jejich potřeby. Lze předpokládat, že i inspekce kvality sociálních služeb budou stále častěji tato, do budoucna velmi vytížená zařízení, navštěvovat a provádět v nich hodnocení.

Respondent C vhodně poznamenává, že: (C24) „*na základě demografického vývoje se dá nebo mělo by se dát určit, které sociální služby jsou potřebné, které jsou méně potřebné a které tady vůbec chybí.*“ Statistické zpracování potřebnosti a využitelnosti jednotlivých sociálních služeb zpracovává MPSV ve svých přehledech. (E24) „*Na základě demografického vývoje se dá určit, které sociální služby budou zažívat boom a které budou v útlumu.* V případě boomu je však otázkou, jakým způsobem bude probíhat financování služeb, s již tak neudržitelným rozpočtem státu. (B24) „*Stále jsou určité druhy služeb, které chybí. Nejvíce chybí ty typy služeb, kde jsou klienti na rozhraní několika druhů služeb.*“ Respondent upozorňuje na nedostatek v plošné rozmanitosti druhů služeb pro potřebné uživatele.

Faktem zůstává, že **demografický vývoj ovlivňuje vzhled sociálních služeb ve společnosti**. V našem případě ubývá narozených dětí a seniorů stále přibývá. Jako kódy jsem zvolila: potřebnost sociálních služeb, demografický vývoj, druhy služeb.

➤ Vliv médií

Stěžejní vliv na veřejné mínění společnosti mají jistě mediální prostředky. Ať už se jedná o televizi, rozhlas či noviny, vytváří celková postoj lidí na jakoukoliv problematiku. Informace mohou být často zkresleny osobním zájmem publikujícího a předloženy s negativním neobjektivním podtextem.

Reálný postoj k této problematice zastává respondent A, který tvrdí že: (A25) „*Média velmi ovlivňují, jak lidi vnímají sociální služby. Někde lidé psali petice proti transformaci služeb, protože byli ovlivněni médii. Pozitivních zkušeností je přes média prezentováno velmi málo.*“ Na negativní prezentování zpráv poukazuje i další respondent zde: (B26)

„Vliv mají spíše negativní. Pozitivních je nepřehledné množství a na to se neukazuje. Vždycky se vypíchne jen to špatné.“ Média mají obrovský prostor pro informování veřejnosti. Otázkou zůstává, do jaké míry ho využívají. (C15) „Jestli veřejnost má povědomí, že na základě výsledků inspekcí by mohla hodnotit kvalitu služby.“ (C25) „Dovedou ovlivnit celý pohled zájemců o službu. Pokud se média zaměří na určitý problém týkající se sociálních služeb, dovedou pohled toho člověka úplně přetočit.“ Ve většině případů celorepublikových mediálních prostředků to dobré zanikne: (D25) „Vždycky se vybere nějaký odstrašující případ a ta dobrá praxe, která je poskytována ve většině zařízení potom zanikne. Média by mohla mít velmi pozitivní vliv právě pro společnost pro přijetí některých druhů služeb.“ Bohužel ten dobrý vliv spíš nemají. Média mají: (E25) „jednoznačný vliv mají na utváření obrazu sociálních služeb... vyberou si ojedinělou kauzu, na které si postaví celou charakteristiku sociální služby.“ To znamená, že z neobjektivních dat sestavují objektivní obraz skutečnosti, kterou poté předkládají veřejnému mínění. Celkové shrnutí dostáváme od respondenta F: (F25) „mají vliv zásadní. Tak, jak je některá situace prezentována v médiích, tak je potom vnímána širokou veřejností, jak v televizi, rozhlasu, tak i v tištěných. Prezentovány jsou několikrát i myšlenky určitých zájmových skupin, které potom vytváří obraz celkově o sociálních službách.“

Média si vybírají exkluzivně ty negativní zprávy, a tím vytváří v lidech umělý pocit strachu. Trpí tím nejen sociální služby, ale v konečném důsledku celá společnost. Jako kódy byly zvoleny: média, rozhlas, televize, tištěná média, veřejnost, veřejné mínění, zájmové skupiny, kauza, vnímání a pohled lidí.

➤ **Komunikace a interakce**

V našem případě je považována komunikace a sociální interakce za sociální skutečnost. Využitím hodných metod komunikace, je možné výrazně zjistit a následně i ovlivnit sociální situaci člověka. V našem případě může jít spíše o nekomunikujícího uživatele či handicapovaného člověka, kdy je zapotřebí jiným způsobem poskytnout intervenci.

Správné uchopení komunikace je pro poskytovatele a pracovníky sociálních služeb základní rovinou: (A27) „Je na tom, kdo poskytuje sociální služby, aby ten klient porozuměl, co se po něm chce. Aby ta komunikace mezi nimi probíhala, protože to je strašně důležité k individuálním plánům,... v tom sociálním a pedagogickém přístupu. Klient s tím pracovníkem musí mít vždy určitý vztah, aby se mu dokázal svěřit.“ Zde vidíme, že vhodně použitá forma komunikace vytvoří dobrý vztah mezi klientem a pracovníkem a následná sociální

činnost je již usnadněná. Jako jednu z priorit sociálních aspektů to potvrzuje i další respondent: (B23) „určitě se jedná o interakci mezi poskytovatelem a uživatelem, zde se dá hodně nastudovat pro inspekci.“ V celém průřezu sociálních služeb máme (B28): „spoustu uživatelů v různých druzích sociálních služeb, kteří nejsou schopni komunikovat běžným způsobem.“ Totéž potvrzuje i další respondenti: (C28) „můžeme pracovat s lidmi s různou formou postižení... a nemusí porozumět klasické komunikaci.“ (D28) „Já považuji za důležité dorozumět se s klientem, který nekomunikuje vůbec slovně.“ Na rozvoj nejen komunikačních dovedností naráží zde respondent E (E28) „nemůžeme ustrnout v těch metodách sociální práce... je potřeba hledat nové přístupy, protože cílové skupiny se mění.“ Jako jeden oddíl komunikace v sociálních službách je možné určit i četnost a průběh komunikačních a interakčních linií mezi poskytovatelem a zaměstnancem ev. vedením: (F26) „zda to vedení je schopné s těmi zaměstnanci komunikovat, zda ti zaměstnanci spokojeni a jestli zvládají tu práci.“ Tato podpora je pro zaměstnance velmi cenná a ceněná.

Komunikační dovednosti velmi ovlivňují samotné poskytování sociální služby uživatelům. Poskytovatel, vedení i zaměstnanci by měli prodělávat různá školení na toto téma, aby v interakci dokázali vhodně poskytnout pomoc i „slovem“. Pro tuto subkategorii byly vybrány kódy: komunikace, interakce, komunikační dovednosti, dorozumět se, intervence.

6.1.5 Strategie: Snaha o poskytování kvalitní sociální služby

Prioritní snahou všech poskytovatelů sociálních služeb by mělo být poskytování kvalitních služeb dle individuálních potřeb jejich uživatelů. Tato snaha se promítá do níže rozdělených subkategorii. Jednotlivé subkategorie se prolínají a v případě komplexního zpracování, mohou poskytnout výborný přehled funkčnosti zařízení a naplňování zadaných organizačním i individuálních cílů.

➤ Individuální plánování

Osobní dokumentace uživatelů (respondentů) se inspekci předává před zahájením rozhovorů k prostudování. Jsou využívány pouze ty informace, které se přímo vztahují k průběhu služby. Ohled musí být brán na osobní údaje a anonymitu klienta.

Poskytovatel v individuálních plánech zachycuje způsoby práce s uživatelem. (A18, 19, 27) „V individuálních plánech jsou vidět výsledky té práce. K individuálním plánům a plánování je důležitá komunikace, která mezi nimi probíhá, vlastně i v tom sociálním a pedagogickém přístupu.“ (B18, 19) „Základní zdroj případového procesu je v osobní dokumen-

taci s odkazy na další zdroje... jakou zakázku si vyjedná uživatel s poskytovatelem v individuálních plánech a jejich hodnocení.“ Celé sociálně pedagogické působení na uživatele služby by mělo být obsaženo v individuálních plánech. (C17) „V hodnocení toho individuálního plánu, vlastně celé poskytování nějaké služby je sociálně-pedagogické působení na uživatele. Sociálně-pedagogické působení na uživatele je i podle dalšího respondenta viditelné zejména prostřednictvím individuálního plánu: (D17) „určitě v tom procesu individuálního plánování a jeho následném vyhodnocení.“ (E18) „důkazy působení jsou v individuálním plánování.“ V průběhu inspekční kontroly procházejí důkladně inspektoři osobní dokumentaci uživatele: (F18) „když přijdeme do služby, tak se snažíme z osobní dokumentace uživatelů zjišťovat, jakým způsobem bylo s nimi jednáno, jakou práci s ním poskytovatel vykonává.“

Individuální plány jsou stěžejní pro kvalitní práci s uživateli. Jako hlavní kódy byly určeny tyto: osobní dokumentace uživatelů, individuální plán, sociálně-pedagogické působení, zakázka, případový proces.

➤ Metodika a dokumentace

Studium dokumentace poskytovatele zahrnuje nejen metodiku, ale i všechny předpisy, kterými lze ověřit plnění předmětu inspekce. Úroveň a kvalita těchto dokumentů může totiž pomoci pracovníkům i uživatelům lépe společně pracovat, zajišťují povědomí o právech a povinnostech uživatele i pracovní postupy pro běžnou praxi.

Prostudování dokumentace poskytovatele je jednou z prvních metod, kterou inspektoři užívají. (A19) „Studium dokumentace a metodiky, ta je stěžejní.“ (C19) „Studium té dokumentace“ (E18, 19) „V písemných záznamech...studium té dokumentace poskytovatele.“ Metodické postupy ovlivňují i vzhled samotné smlouvy mezi poskytovatelem a zájemcem o službu (B18) „Další zdroje, to znamená vnitřní předpisy poskytovatele, od jednání se zájemcem přes smlouvu, kde má být stanoveno, jak chce působit poskytovatel.“ (D18) „už při vyjednávání bych začala se smlouvou“. Celkové shrnutí podává respondent F: (F18) „první dokumenty, které dostanu do ruky, je dokumentace poskytovatele, z které my se dozvíme, jak asi ta služba funguje.“

Dobře a podrobně vypracované metodické pokyny jsou stěžejní pro dobrý chod zařízení. Jako kódy byly zvoleny: dokumentace, metodika, záznamy, vnitřní předpisy, smlouva se zájemcem služby.

➤ Přímá péče

V přímé péči se využívá celá řada metod pro získávání hodnotitelných důkazů. Jedná se především o rozhovor s uživatelem služby a zaměstnanci, pozorování, náslechy, doprovázení s referujícím zaměstnancem.

(A18) *„Důkazy hledáme především v přímé péči.“* Ve většině případů předčí kvalita přímé péče způsob zpracování metodiky a další dokumentace zařízení. (B27) *„dobrá praxe je na výborné úrovni... ta dobrá praxe předčí ty jejich písemné materiály a o to jde.“* S tímto postojem souhlasí i další z respondentů: (C21) *„myslím si, že je důležitá dobrá praxe uvnitř toho zařízení více než třeba ta papírová forma.“* Pro mnohé spočívá kvalita poskytnutých služeb především: (D27) *„pro mne je to práce s uživatelem, dobrá praxe.“* Pro někoho: (E27) *„v tom celkovém poskytování té sociální služby, naplňování základních povinností a určitě s tím souvisí spokojenost klientů té sociální služby.“* Přímá péče tedy znamená: (F17, 18) *„jako základní poslání všech sociálních služeb, jako zachování sociální situace toho uživatele, případně posun k lepšímu, takže to je v podstatě základní náplň těch sociálních služeb... ze samotných rozhovorů s jednotlivými uživateli zjišťujeme, zda opravdu oni vnímají službu jako přínosnou.“*

Z místního šetření získává inspekce další důkazy o kvalitě konkrétní poskytované službě. **Přímá péče je to nejdůležitější v pomáhajících sociálních službách.** Stěžejní vybrané kódy jsou tyto: rozhovor, přímá péče, dobrá praxe, posun k lepšímu, základní náplň sociálních služeb.

➤ Užití alternativních metod

Užití alternativních metod pro získávání důkazů inspekcí kvality sociálních služeb nabývá stále většího významu. S přibývajícím množstvím odlišných uživatelů se celé spektrum sociálních služeb, potýká s nutností objevovat a přizpůsobovat nové metody práce i komunikace s potřebnými uživateli.

Samotní respondenti vnímají užívání alternativních metod jako velmi důležité pro svoji práci. (A27) *„Použití alternativních metod je strašně důležité, protože ne všichni rozumí mluvenému slovu. Pokud dojde k nějakému onemocnění nebo po úrazu mozku, po mozkových mrtvičkách, člověk má velmi omezené chápání mluvené řeči. Je na místě použít jiné metody jako: piktogramy, obrázkové formy, znaková řeč, daktyl, Braillovo písmo, makaton.“* Pro poskytovatele je tato problematika velkou výzvou, zejména kvůli vyškolení pracovníků v přímé péči. (B28) *„Spousta uživatelů v různých druzích služeb, kteří nejsou schopni komunikovat běžným způsobem, komunikují různými alternativními formami, přes*

obrázkovou formu. Vidím to jako velmi pozitivní, že poskytovatel už umí nakládat s těmito informacemi a metodami sociální práce.“ (D28) „považuji je za velmi důležité a jsem ráda, že jsem mohla projít několika školeními, semináři, kurzy jinými druhy komunikace... jako je znaková řeč, bazální stimulace.“ V případě různých skupin uživatelů služby jsou nutné různé způsoby alternativních metod práce. (C28) „Můžeme pracovat s lidmi s různou formou postižení, třeba mentálním, nemusí porozumět klasické komunikaci, proto je potřeba alternativní komunikace.“ Mezi nejvíce používané metody patří (F27) „znaková řeč, Braillovo písmo, obrázková forma a podobně“

Přizpůsobením metod práce lze dosáhnout velkých pokroků, zejména u uživatelů, kteří nekomunikují běžným způsobem. Jako kódy byly z tohoto obsáhlého oddílu určeny tyto: alternativní metody, piktogramy, obrázkové formy, znaková řeč, daktyl, Braillovo písmo, makaton, metody sociální práce.

➤ **Vzdělávání sociálních pracovníků**

Vzdělávání sociálních pracovníků je přímo úměrné s kvalitou poskytovaných služeb. Jedině vzdělaní a kompetentní pracovníci mohou poskytnout opravdu odbornou službu uživatelům. Samozřejmě záleží také na osobnostních rysech a přístupu člověka.

Specializace pracovníků je odvislé od druhu sociální služby i uživatelů: (A29) „*důležité je vzdělání pracovníků... s dětmi musí mít pedagogické vzdělání... služby seniorům, tak by měl mít zkušenost a vzdělání právě v té práci se seniory*“. Odlišnou kvalifikaci by měli mít i aktivizační pracovníci: (B30) „*aktivizační pracovníci jsou velmi dobře vedeni i instruktážně jsou schopni tyto jednotlivé cílové skupiny vést*“. Důraz je při inspekcích kladem na personální obsazení a celkovém vzdělávání personálu: (C23, 27) „*ty sociální aspekty bych viděla ve vzdělávání personálu, protože vzdělání personálu a nové poznatky, nové náhledy na určité metody dovedou ovlivňovat chod... hlavně dovednosti těch pracovníků dané služby... personální obsazení souvisí se spokojeností uživatelů*“. Celkovou kvalitu samozřejmě ovlivňují: (D27) „*samozřejmě kompetentní a profesionální pracovníci*“. Poskytovatel by se měl o pracovníky starat v tom smyslu: (F26) „*jestli jsou ti zaměstnanci spokojení a jestli zvládají tu práci samotou, odborná způsobilost není to jediné*.“

Celková úroveň personálu, jejich výběr a profesionálnost týmu pracovníků ovlivňuje kvalitu poskytovaných služeb a v celkovém kontextu i spokojenost jednotlivých uživatelů. Významné kódy byly vybrány tyto: vzdělání pracovníků, obsazení personálu, profesionálnost, způsobilost, aktivizační pracovníci, poznatky.

➤ Standardy kvality

Dodržování standardů kvality sociálních služeb patří mezi hodnocené důkazy o kvalitě poskytovaných služeb v zařízení. V rámci inspekci se hodnotí celé trsy standardů, které by měli vyhovovat předepsaným pravidlům z MPSV.

Ve standardech je zahrnut i sociálně pedagogické působení na uživatele služby: (C17) „*Napříč celým poskytováním služby, celým spektrem standardů od práv po jednání se zájemcem, při vyjednávání smlouvy, protože tam už se dojednává nějaký ten rozsah poskytované služby, nějaký cíl...*“ (B18) „*opravdu celou tou škálou těch standardů, tak by se tam to sociálně-pedagogické působení dalo najít.*“ (D17) „*už od začátku u vyjednávání služby, u jednání se zájemcem, když tak nad tím přemýšlím, tak průřezem všech standardů kvality v poskytování té služby.*“ Důkazy tedy hledají inspektoři i v naplňování standardů : (E18) „*hlavně v tom vyhodnocení naplnění standardů.*“

Kontrola dodržování standardů kvality souvisí nejen s jednáním se zájemcem, soupisem smlouvy o poskytované službě, ale i v rámci pedagogicko-sociálního působení na uživatele služby. Kódy byly zvoleny: standardy, jednání se zájemcem, smlouva, sociálně-pedagogické působení, vyhodnocení naplňování standardů.

6.1.6 Následky: Akceptace vlivu inspekci

Hlavním následkem prováděných inspekci by měla být akceptace výsledku prováděných inspekci a realizace uložených opatření, ev. odstranění nedostatků. Pro každého poskytovatele by měl existovat přínos pro jeho zřízenou službu, pro dobro jeho uživatelů. Ve většině případů tomu tak skutečně je a poskytovatel se snaží odstranit nedostatky zjištěné inspekci. Bohužel v několika málo případech není pro poskytovatele sdělení inspekce nijak směřodonné.

➤ Pozitivní přínos inspekci poskytovateli

Každá kontrola by měla mít pozitivní vyústění. Záleží na každém poskytovateli, co si z této zkušenosti odnese a jak ji promítne do poskytování služby uživatelům. Inspekce by měla poskytnout objektivní a nezaujatý náhled na danou službu a touto zpětnou vazbou motivovat poskytovatele k novému náhledu.

První, co se dostává do rukou inspektorům, je dokumentace zařízení. V ní by měla být uvedena veškerá prováděcí metodika a předpisy zařízení. (A14): „*(Inspekce) zjistí, jak má zpracované jednotlivé materiály, metodiky, popřípadě co v nich chybí. Jestli ta služba míří*

pozitivním směrem nebo negativním... Ty metodiky mohou pomoci, protože každý si je musí vypracovat tak, aby pomohly nově nastoupivším pracovníkům v adaptačním procesu ... a tím umožnit lepší pracovní zařazení do kolektivu a lepší práci vůči klientům.“ Pro poskytovatele by měla být inspekce něco jako: (B13) „zpětná vazba, jiný pohled, protože profesionální slepota existuje. Rozhodně jsou inspekce podnětné pro zvyšování kvality.“ S tímto postojem souhlasí i respondent C: (C12) „Vnáší jiný pohled do vnitřku fungování té služby. Myslím si, že pracovníci mají profesní slepotu a nedovedou posoudit třeba už objektivně, jak to funguje. Prostě nový pohled.“ Kvalitu sociální služby poskytovatel zjistí z celkového hodnocení služby. (D13, 12) „Služba je hodnocena, má nějaké bodové ohodnocení, takže po inspekci ví jaká ta kvalita u něj je. Pokud si to ten poskytovatel uvědomuje... může zvýšit svoji kvalitu. Jedná se o to, jestli má služba zájem někam se posunout či nikoliv. Mělo by to mít vliv i na výši dotace, ale to nevím, do jaké míry je to upřednostňováno.“ Problematika dotací je neustálý koloběh. Není známo, jakou měrou je v tomto směru přihlíženo k výsledkům inspekcí. S posunem kvality služby díky inspekcím souhlasí i respondent E: (E12) „Poskytovatelé mají větší zájem se zabývat kvalitou své sociální služby... Inspekce posunuly kvalitu hodně dopředu.“ Celkově tuto problematiku shrnul tento respondent: (F 12, 13, 22) „Inspekce mapují síť sociálních služeb, nastavují určitou latku v té oblasti. Je to měřítko u služeb jednoho typu obdobné. Je to ten standard, který vytváří. (Poskytovatelé) inspekci vnímají jako podnětnou, jako nastavení takového zrcadla a podívat se na tu službu z venku, z jiného pohledu.“

Inspekce jsou zpětně hodnoceny dotazníkem. Výsledky jsou vesměs s pozitivním dopadem na provozování sociálních služeb. Pro pozitivní dopady inspekcí byly určeny tyto kódy: větší zájem, vnímají jako podnětnou, zpětná vazba, nastavení standardu, posun služby, hodnocení, adaptace nových pracovníků.

➤ Přínos uživateli

Ústřední myšlenkou inspekcí je zvýšení kvality služeb pro uživatele. Tudíž veškerý přínos by měl ve svém důsledku zvýšit spokojenost samotného uživatele služby. Nastavení individuálního holistického přístupu k němu umožní, aby lépe využil nabídku sociálních služeb.

V první řadě je spolupráce uživatele s inspekčním týmem. (A13) „Uživatelé jsou mnohdy rádi, že tam přijde někdo cizí, že budou mít prostor pro povídání si... lidského kontaktu... tak nás vnímají jako návštěvu... inspekce nepůsobí ve smyslu ohrožení na toho klienta.“

Zvýšení samotné kvality služby má významný vliv na klienta: (D13) „*Poskytovatel může zvýšit svoji kvalitu, tak to má rozhodně vliv hlavně na toho klienta.*“ (C13) „*Tou inspekci by měla zvednout kvalita, vždy je co zlepšovat směrem k uživateli.*“ S tímto souhlasí i další respondent: (F13) „*Poskytovatel nevědomky může dělat chyby a inspekce ho na to může upozornit... to může mít dopad pozitivním směrem na toho uživatele.*“ (B11) „*Uživatelé jsou opravdu naprosto směrodatní*“ (E13) „*Klade se větší důraz na individuální přístup k uživatelům služby a na respektování jejich práv a oprávněných zájmů.*“

Spokojenost uživatele je prioritou inspekci kvality sociálních služeb, proto již zde nebudu zmiňovat veškeré argumenty. Tato oblast přínosu klientovi je plně propojená se subkategorii spokojenosti uživatele služby. Kódy jsou: prostor pro lidský kontakt, ohrožení klienta, vliv na klienta, individuální přístup, respektování práv a zájmů.

➤ **Negativní následek inspekci**

Nejvíce negativním důsledkem může být zahájení správního řízení a na závěr ukončení činnosti registrované služby, která nebyla v souladu s ustanoveními. Drobnějších následků může být několik, většinou z nich však lze předcházet.

(A13) „*Pro poskytovatele je to kontrola, jako každá jiná a každá kontrola se sebou nese negativní přínos... každá kontrola je brána negativně, jako nutné zlo.*“ Když pomineme funkci inspekci jako kontroly, jedním z negativ je, že pozitivní výsledky inspekce nemají řádný motivační dopad v širokém společenském měřítku. Přesto, že zařízení výborně plní své funkce vůči uživatelům služeb, neexistuje žádný benefit, který by je podporoval, ať už je to výše dotace, nebo povědomí veřejnosti. (D12) „*Mělo by to mít vliv na výši dotace, ale nevím, do jaké míry je to upřednostňováno.*“ Kromě kvality služby se hodnotí i zákonné povinnosti poskytovatelů: (F22) „*Hodnotíme pouze, zda je splňuje či nesplňuje... v některých případech je možné zahájit i správní řízení.*“ Do jisté míry ovlivňuje průběh i nespolupráce poskytovatele. Tato může přetrvávat i v rámci jeho následné povinnosti zabývat se uloženými opatřeními. (D16) „*Povinností poskytovatele je se uloženými opatřeními zabývat. V případě, že se jimi zabývat nebude, tak je možné mu uložit sankce. Ale pokud on sám nemá zájem pracovat na zlepšení své kvality, taky by takové zařízení nemělo dál fungovat.*“ (F14) „*Vždycky záleží na postoji toho poskytovatele a pokud ten nechce, tak samozřejmě je mu obtížné cokoliv vnucovat.*“

Údělem každé kontroly je negativní předsudek kontrolovaných. Významné **negativní důsledky kontroly jdou však minimalizovat společnou komunikací a spoluprací**. Kódy

byly určeny tyto: nutné zlo, vliv na dotace, zahájení správného řízení, uložit sankce, uzavření zařízení, postoj poskytovatele.

➤ Význam uložených opatření

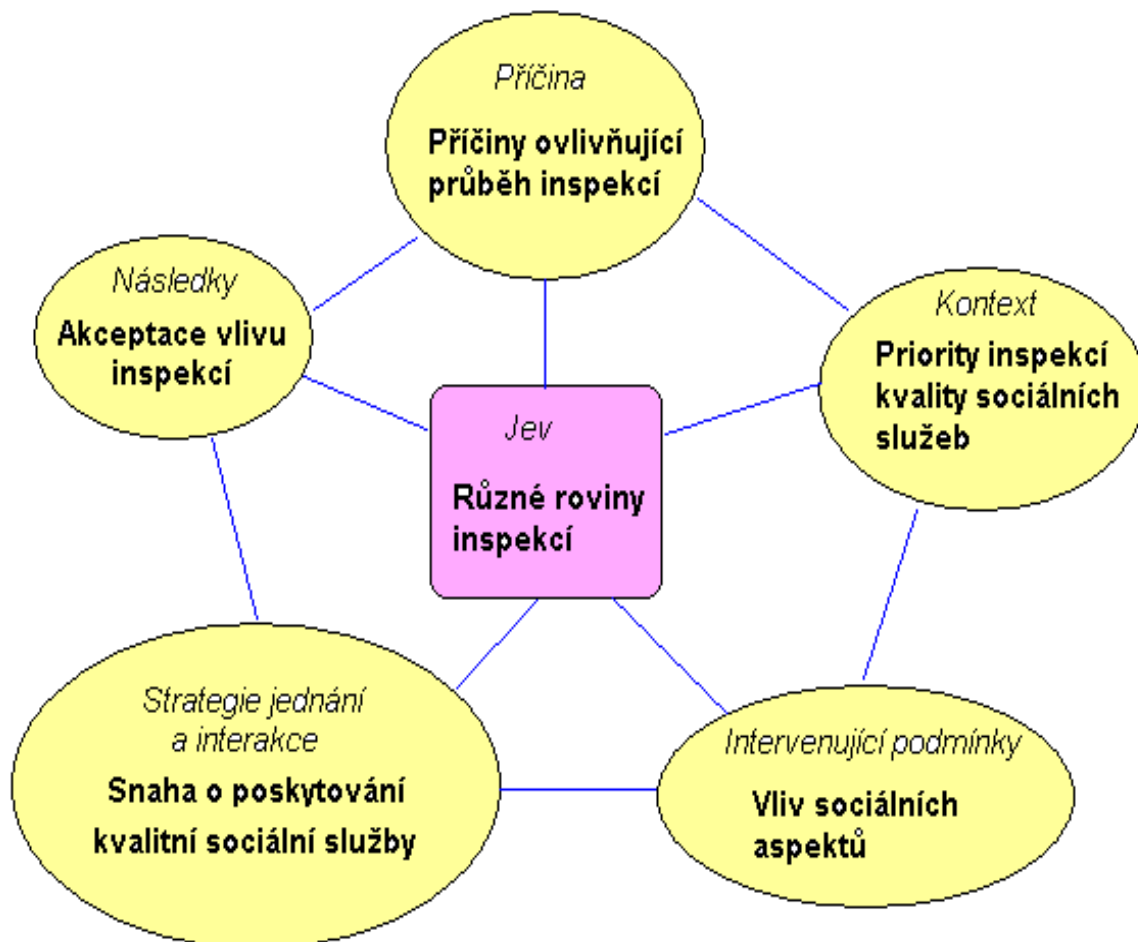
Uložená opatření jsou formulována k jednotlivým zjištěním v inspekční zprávě. Podle závažnosti jsou vybrána především ta, která mají zásadní vliv na míru kvality poskytované služby. V rámci opatření je uvedena i náprava, kterou musí poskytovatel sjednat. Obsažen je i termín, do kterého musí být zjištěné nedostatky odstraněny.

Význam těchto opatření je zcela zásadní pro výkon inspekce. (A13) *„Při inspekci se zjistí někde hodně, někde málo nedostatků, které se musí samozřejmě spravit... aby to bylo v souladu se státem danými normami. Sestaví se časový harmonogram, dokdy je má opravit... Opatření bývají velice konkrétní přímo na věci, které inspekční tým zjistí.“* (B22) *„Poskytovatel obdrží protokol o inspekci a okamžitě dostává zpětnou vazbu, zda pracuje v souladu se zákonem.“* Často musí poskytovatel přehodnotit chod celého zařízení: (C16) *„Poskytovatel musí znovu přemýšlet a přehodnocovat to, kde je nějaký ten problém a přehodnotit tak celý pohled na chod celého zařízení.“* Mezi povinnosti poskytovatele patří i: (D16) *„přinejmenším se těmi uloženými opatřeními zabývat...možnost uložení sankcí.“* Funkčnost uložených opatření je individuální dle poskytovatele a jeho schopnosti a ochotě ke změně: (F16) *„Uložená opatření, to je takový oříšek. Je to o konkrétním případě. Mělo by to být vodítko pro toho poskytovatele.“* S velkým významem uložených opatření souhlasí i ostatní respondenti: (E16) *„Každopádně se domnívám, že rozhodně ano.“* (B16) *„No to stoprocentně.“*

Uložení opatření by mělo přimět poskytovatele přehodnotit svoji činnost. S jejich neřešením může souviset i další sankcionování. Ve většině případů se nechává poskytovateli prostor na volbu metod a nástrojů k dosažení požadovaného cíle. Jako kódy byly vybrány: nedostatky, nutnost nápravy, soulad se zákonem, přehodnocení, uložení sankcí.

7 SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

7.1 Grafické znázornění vzájemného propojení kategorií



Obr. 6 Znáornění vzájemného působení kategorií

7.2 Shrnutí výzkumné části

Cílem výzkumu bylo zjistit pomocí rozhovorů, jaký mají vliv provádějící se inspekce kvality sociálních služeb na zvyšování celkové kvality poskytovaných sociálních služeb uživatelům tak, jak ho popisují samotní inspektoři kvality sociálních služeb. Vzhledem k právním podkladům a metodickým pokynům k provádění inspekce poskytování sociálních služeb vydaným MPSV bylo přihlédnuto k subjektivním názorům jednotlivých dotazovaných inspektorů. Pozornost tedy byla primárně věnována příčinám ovlivňujících průběh inspekcí kvality a vlivu sociálních aspektů, které nemohou samotní inspektoři osobně ovlivnit. Respondenti odpovídali na předem připravené otázky a dle jejich odpovědí byly otázky konkretizovány.

V průběhu výzkumu jsem se snažila nalézt odpovědi na níže položené dílčí otázky. Jaké speciální kompetence a zkušenosti by měl mít inspektor kvality sociálních služeb?

Odborné kompetence jsou důležité, přesto existuje mnoho osobnostních předpokladů, které významně ovlivňují práci inspektora, sociálních pracovníka i celkový vztah k jednotlivým uživatelům. Pro profesionální přístup jsou nutné, dle mých respondentů, samostatnost, zodpovědnost, schopnost analytického myšlení, komunikační dovednosti, schopnost týmové spolupráce, empatie (vcítění se) a mnoho dalších. Schopnost odhadnout možnosti a schopnosti sociálních pracovníků je vnímána inspektory jako doplnění kompetencí pro umění posuzovat stav věci. Znalost problematiky v sociálních službách může ovlivnit celkový přístup k prováděné inspekci. V případě, že má inspektor kvality sociálních služeb více zkušeností z různých typů zařízení, může svoje zkušenosti promítnout do celkového hodnocení. Role inspektora je psychicky náročná práce, vyžadující i flexibilitu inspektora. Svými komunikačními dovednostmi by měl hledat a nalézt vhodné důkazy o kvalitě poskytované služby v daném zařízení a při komunikaci s uživateli služby by měl uplatnit zkušenosti s alternativními metodami sociální práce.

Jaké jsou překážky v průběhu samotných inspekcí kvality sociálních služeb?

Jako největší překážku vnímali respondenti nespolupráci v týmu inspektorů, ze strany poskytovatele sociálních služeb, sociálních pracovníků a částečně i některých uživatelů. Pokud poskytovatel nevnímá inspekci jako podnětnou a nespolupracuje, může to ztížit samotné hledání důkazů. Překážkou může být i samotné osobnostní rysy inspektora, který chce využít své moci a vnutit poskytovateli svoji představu. Vážný je konflikt uprostřed inspekčního týmu, který by měl mezi sebou kooperovat. Zabránit se tomu dá v případě, že jsou role v týmu inspektorů přesně rozděleny a každý z nich si zodpovídá za svoji část inspekce. Překážkou může být nespolupracující uživatel, který může dobrovolně odmítnout podílení se na samotné inspekci.

Jaký je pedagogicko-sociální rozměr inspekcí v kontextu poskytovaných sociálních služeb?

V průřezu celým systémem standardů kvality sociálních služeb je obsažen pedagogicko-sociální rozměr. Od vyjednávání se zájemcem služby, soupis smlouvy a zadání samotné zakázky uživatelem, až po plnění a hodnocení individuálního plánu. Inspekce kvality sociálních služeb hodnotí celý tento proces práce s uživatelem. Konkrétní

pedagogicko-sociální rozměr je individuálně odlišný od typu sociální služby i individuálních potřeb jednotlivých uživatelů. V rozhovorech bylo porovnáváno působení na uživatelky azylového domu, kde je nejdůležitější socializace matek, poskytnout poradenství a motivovat k osvojení si dovedností pro běžný život a péči o dítě. Ve službách orientovaných na seniory se jedná především o udržení soběstačnosti, motorických schopností a aktivizační činnost. V zařízeních pro mentálně handicapované jde o edukaci pro běžný a přesto plnohodnotný život, nácvik dovedností základních denních činností.

Jsou stanovena pravidla pro konání inspekcí kvality v sociálních službách?

Samotní inspektoři kvality si dobře uvědomují, že inspekce fungují jako kontrolní složka sociální správy. Tento systém státní kontroly spadá pod MPSV, které vyvinulo metodické pokyny pro vykonávání, celkový průběh inspekcí i pro vytvoření inspekční zprávy. Samotná míra sankcionování poskytovatelů pramení z požadavku na dodržování zákona o sociálních službách a standardů kvality sociálních služeb. Cílem této kontroly je identifikace závažných nedostatků v poskytování sociálních služeb s důrazem na ochranu práv uživatele. V metodickém manuálu pro inspektory kvality je obsažen i návod na způsob hodnocení kvality sociálních služeb. Bodovým systémem se hodnotí dodržování jednotlivých standardů. Ve škále je hodnoceno od toho, že kritérium splňuje výborně, dobře, částečně, či pro naplňování kritéria neexistují důkazy. Dále se hodnotí zákonné podmínky, které jsou vyhodnoceny: buď splňuje, nebo nesplňuje. Celková kvalita se hodnotí různými metodami, které jsou poté vyhodnoceny v inspekční zprávě. Při uložení nápravných opatření by měl poskytovatel co nejrychleji nedostatky odstranit. Ve výběru způsobu nápravy se již nechává poskytovateli volný prostor.

Jakým způsobem se promítají požadavky inspekcí do samotné kvality v sociálních službách?

Pro poskytovatele by měla být objektivní inspekce ve své podstatě zpětnou vazbou, zrcadlem. Inspekce nabízí jiný pohled na fungování služby, její kvalitu a péči o uživatele. V pozitivním směru se jedná o motivaci poskytovatele poskytovat kvalitní sociální službu dle zákona i dle požadavků a potřeb uživatelů. V inspekční zprávě jsou uvedena jednotlivá opatření, která vyžadují nápravu. Negativní důsledek inspekce se orientuje na sankce a pokuty za neplnění zákonných povinností. Největší vliv by měly mít prováděné inspekce na uživatele. Ve výsledku totiž kvalitní služba naplní

adekvátně individuální potřeby uživatele a výsledkem je spokojený uživatel služby. Inspekce mapují síť služeb a službám stejného typu nastavují určitou laťku. Poté již je na každém poskytovateli, zda posune svoji službu někam dál.

ZÁVĚR

Cílem mojí diplomové práce bylo podat komplexní pohled na inspekce kvality sociálních služeb v České republice. Abychom mohli lépe pochopit a dokázat zhodnotit význam prováděných inspekcí, bylo nutné v teoretické části popsat tento asi patnáct let starý fenomén.

V teoretické části jsem objasnila základní pojmy související se státní kontrolou sociálních služeb. V další kapitole jsem rozvedla pedagogicko-sociální rozměr v sociálních službách. Hluběji jsem se zabývala rolí inspektora i případovým procesem.

V praktické části jsem hledala odpovědi na otázky týkající se problematiky inspekcí kvality sociálních služeb a sociálních aspektů, které na ně působí. Kvalita poskytovaných služeb výrazně ovlivňuje celkové naplnění individuálních potřeb uživatelů služby a jejich spokojenost. Profesionalita inspektorů a sociálních pracovníků v zařízeních je měřítkem kvality sociálních služeb. Inspekce mohou pomoci s rozvojem jednotlivých složek služby a tím, jako nástroj státní sociální kontroly, zajistit odpovídající kvalitu služeb.

Cílem inspekcí by neměla být jen kontrola metodiky, zpracování jednotlivých standardů a dokumentace poskytovatele služby, ale hlavně by se měla soustředit na přímou péči o uživatele, naplňování jeho potřeb a stanovené zakázky, využití rozmanitých metod sociální práce a aktivizace.

Zajímavým tématem je i vliv médií na pohled společnosti a veřejného mínění na komplexnost sociálních služeb. Tím, že média negativně ovlivňují pohled veřejnosti na chod a funkčnost sociálních služeb, mohou znehodnotit potřebnost a využitelnost služby v očích potřebných zájemců.

Věřím, že tato diplomová práce bude sloužit zejména těm, kteří se potřebují zorientovat v problematice inspekcí sociálních služeb a využijí poznatky z provedeného výzkumu.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociální pedagogika jako životná pomoc. Bratislava: Univerzita Komenského, 2011. ISBN 9788096994403
- 2) BALVÍN, Jaroslav a Lenka HABURAJOVÁ - ILAVSKÁ. Andragogics, Social pedagogy and Social Work Pedagogy, Philosophical and Ethical Aspects. Praha: Hnutí R - The R- Movement, 2012. ISBN 978-80-86798-20-2
- 3) BALVÍN, Jaroslav a Júlia PALUŠČÁKOVÁ PROKAIOVÁ. Pedagogické a filozofické – etické aspekty sociální práce, sociální pedagogiky a andragogiky. Praha: Hnutí R., 2013. ISBN 978-8086798-24-0
- 4) БАЛВИН, Я., Л. ГАБУРАЙОВА ИЛАВСКА. *О педагогических философских и этических отношениях андрагогики социальной педагогики и социальной работы.* г. Прага 2012 г. Hnutí R – Движение, 2012. ISBN 978-80-86798-25-7
- 5) BARLOVÁ, Sylva. *Sociologie medicíny a zdravotnictví.* Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1197-4
- 6) BOBEK, Milan a Petr PENIŠKA. *Práce s lidmi.* Brno: NC Publishing a.s., 2008. ISBN 978-80-903858-2-5
- 7) ČÁMSKÝ Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi.* Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7
- 8) ČERMÁKOVÁ, K. A KOL, *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele.* 1. vydání, MPSV, Praha: TIGIS PRINT, spol. s r.o., 2008.
- 9) ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* 1. vydání, MPSV Praha, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
- 10) DUKOVÁ, Ivana, Martin DUKA a Ivanka KOHOUTOVÁ. *Sociální politika.* Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-3880-2
- 11) GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu.* Brno: Paido, 2000. ISBN 80-85931-79-6
- 12) GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: Pro pedagogické obory.* Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1
- 13) HANUŠ, P. *Metodický pokyn č.1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb.* MPSV, Praha 2012.

- 14) JANOUŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce, 2007. ISBN 978-80-7368-229-3
- 15) JOINT COMMISSION INTERNATIONAL. *Mezinárodní akreditační standardy pro dlouhodobou péči*. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-1001-3
- 16) KAHOUN, Vilém a kol. *Vybrané kapitoly k sociální práci, Sociální práce II*. Praha: Triton, 2007. ISBN 978-80-7387-064-5
- 17) KOZLOVÁ, Lucie. *Sociální služby*. Praha: Triton, 2005. ISBN 80-7254-662-7
- 18) MALÍKOVÁ, Eva. *Péče o seniory v pobytových sociálních zařízeních*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3148-3
- 19) MAŇÁK, J., ŠVEC, Š., ŠVEC, V. aj. *Slovník pedagogické metodologie*. Brno: Paido 2005. ISBN 80-7315-102-2.
- 20) MAŇÁK, J., ŠVEC, V. (ed.). *Cesty pedagogického výzkumu*. Brno: Paido, 2004. ISBN 80-7315-078-6.
- 21) MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Praha: Portál, 2001. ISBN 90-7178-473-7
- 22) MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2
- 23) MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X
- 24) MILLON Theodore, a Melvin J. LERNER. *Handbook of psychology*. New Jersey: John Wiley&Sons, Inc, 2003. ISBN 0-471-17669-9
- 25) MUSIL, Jiří. *Sociální psychologie*. Zlín: UTB ve Zlíně, 2005. ISBN 80-7318-292-0
- 26) NOVOSAD, Libor. *Základy speciálního poradenství*. Praha: Portál, 2000. ISBN 80-7178-197-5
- 27) NOVOSAD, Libor. *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-509-7
- 28) RHEINWALDOVÁ, Eva. *Novodobá péče o seniory*. Praha: Grada, 1999. ISBN 80-7169-828-8
- 29) STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu: Postupy a techniky zakotvené teorie*. Brno: Albert. 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- 30) SVĚTLÍK, Jaroslav. *Marketing cesta k trhu*. Plzeň: Aleš Čeněk, s.r.o., 2005. ISBN – 90-86898-48-2

- 31) ŠVARCOVÁ, Iva. *Mentální retardace*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-821-X
- 32) ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al., *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- 33) THAGARD, Paul. *Úvod do kognitivní vědy: Mysl a myšlení*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-445-1
- 34) TOLAN, Janet. *Na osobu zaměřený přístup*. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-146-8

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

Apod.	A podobně
Atd.	A tak dále
č.	Číslo
ČR	Česká republika
IT	Inspekční tým
KRP ÚP	Krajská pobočka Úřadu práce
KŘ	Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád)
MP	Metodický pokyn č.1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb
Např.	Například
Obr.	Obrázek
Ped.	Pedagogické / -ý
Sb.	Sbírka zákonů
Soc.	Sociální
SP	Sociálně-pedagogický (ev. vliv)
SŘ	Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
Tab.	Tabulka
VIT	Vedoucí inspekčního týmu
ZSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 Proces sociální politiky.....</i>	<i>16</i>
<i>Obrázek 2 Maslowova hierarchie potřeb.....</i>	<i>21</i>
<i>Obrázek 3 Kontrola.....</i>	<i>25</i>
<i>Obrázek 4 Pomoc.....</i>	<i>26</i>
<i>Obrázek 5 Paradigmatický model Strausse a Corbinové.....</i>	<i>46</i>
<i>Obrázek 6 Znáznornění vzájemného působení kategorií</i>	<i>73</i>

SEZNAM TABULEK

<i>Tab. 1 Seznam a specifikace respondentů</i>	44
<i>Tab. 2 Seznam kategorií a subkategorií.....</i>	47

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dotazník pro poskytovatele – hodnocení inspekce v místě
- P II Informovaný souhlas respondentů s provedením rozhovoru
- P III Plné znění rozhovoru s respondentkou Soňou
- P IV Znázornění subkategorií a kódů dle jednotlivých kategorií
- P V Analýza případového procesu

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO POSKYTOVATELE – HODNOCENÍ INSPEKCE V MÍSTĚ

Dotazník pro poskytovatele - hodnocení inspekce v místě

1. Byli jste předem seznámeni s průběhem inspekce v místě?

Ano	
-----	--

2. Byl dodržen vyjednaný harmonogram?

Ano	
-----	--

**3. Byl tým inspektorů na inspekci připraven? Byl seznámen s Vámi zaslá-
nými podklady?**

Odhodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1			
---	--	--	--

4. Měli jste dostatečný prostor pro vlastní otázky?

Odhodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1			
---	--	--	--

5. Inspekci jste vnímali spíše jako:

podporu	kontrolu	
---------	----------	--

**6. Byla inspekce pro Vás přínosná? Pokud ano, specifikujte v jakých ob-
lastech.**

Ano	
-----	--

1. Perfektní reflexe naší práce.

2. Načerpání spousty podnětů k dalšímu zlepšování služby.

3. Sjednocení názorů na poskytování služby

7. Obdrželi jste inspekční zprávu ve stanoveném termínu?

Ano	
-----	--

8. Byla pro Vás inspekční zpráva srozumitelná?

Ohodnoťte prosím na stupnici 1 – 4. (1 – ano, 4 – ne)

1			
---	--	--	--

9. Zde můžete uvést Vaše vzkazy členům inspekčního týmu (podněty, připomínky, náměty)

1. Děkujeme za vstřícné jednání, profesionální přístup a dobrou domluvu.
2. Takový přístup si dokážeme představit i při běžných kontrolách
3. Chtěli bychom se zeptat, jestli je možné obracet se na členy IT se svými dotazy i mimo průběh inspekce

10. Chování členů týmu v průběhu inspekce v místě bylo:

Označte na škále

Partnerské (respektující)

arogantní

1

Děkujeme za Váš čas při vyplňování dotazníku.

PŘÍLOHA P II: INFORMOVANÝ SOUHLAS RESPONDENTŮ S PROVEDENÍM ROZHOVORU

Já,(příjmení a jméno respondenta) souhlasím s tím, aby se mnou
Bc. Renata Balážová provedla rozhovor, který bude použit pro zpracování výzkumné části
Diplomové práce na téma:

Byl/a/ jsem ujištěn/a/ o anonymním zpracování mnou uvedených údajů.

Dále jsem byl/a/ seznámen/a/ s možností odstoupení od výzkumu, a to ve kterékoli jeho fázi.

Tímto uděluji svou souhlas s provedením výzkumu

Ve Zlíně, dne

Podpis

PŘÍLOHA P III: PLNÉ ZNĚNÍ ROZHOVORU S RESPONDENTKOU SOŇOU

Dobrý den. Mohla Vám položit několik otázek, prosím?

Určitě

1. Já bych se chtěla zeptat: Jak dlouho vykonáváte tuto funkci inspektora?

Rok a půl až dva roky

2. Jaké máte dosažené vzdělání, absolvovala jste nějaké kvalifikační popřípadě další vzdělávání, doplňkové vzdělání?

Tak samozřejmě mám ukončené požadované vzdělávání v magisterském studiu a potom jsem absolvovala další vzdělávací kurzy, školení, vzdělávání inspektorů. Podle nabídky, podle potřeby.

3. Domníváte se, že jsou nutné specifické kompetence pro výkon inspektora?

Určitě, každé povolání má svoje požadavky. Inspektor by je měl splňovat, měl by být empatický, měl by mít dobré komunikační schopnosti, schopnosti týmové spolupráce, je toho určitě víc.

4. Měl mít inspektor praxi v sociálních službách, popř. jak dlouhou, v jakém druhu služeb. Považujete to za klíčové pro práci?

Sama za sebe musím říct, že jsem před nástupem na inspekce absolvovala 4 roky v sociální službě. Vnímám to jako přínos, ale nemyslím si, že by to bylo podmínkou pro výkon práce inspektora. V jakém typu služby – těžko říct, sama jsem byla v pobytové službě a myslím si, že je základem pro inspekce.

5. Jaké jsou dle vašeho názoru – Příčiny, které ovlivňují průběh inspekci?

Tak určitě hraje svou roli sehranost týmu, spolupráce jednotlivých členů, komunikace s poskytovatelem služby, vzájemné naladění, i to, jak probíhá komunikace před samotnou inspekci v místě. Potom i průběh samotný na místě poskytování služby, zda ten poskytovatel komunikuje, nebo nekomunikuje.

6. V podstatě jste mi odpověděla na otázku další, jak ovlivňuje inspekce spolupráci či nespolečnosti mezi poskytovatelem, pracovníkem, klientem a inspektorem.

Mezi sebou to navazuje, to znamená, pokud v místě je ta atmosféra dobrá, určitě pro obě strany je to přínosem. Lépe se komunikuje, lépe ta inspekce na místě probíhá. Pokud je tam ze strany poskytovatele negativní postoj, odráží se to i v celkovém průběhu a ve výsledku v jednání s jednotlivými pracovníky.

7. Jaké typy inspekcí v soc. službách provádíte?

Tak provádíme v první řadě základní inspekce, která je v současné době dána omezeným okruhem standardů kvality. Řekněme, které se zkoumají. Potom se jedná o inspekce následné, kde se kontrolují případně uložená opatření z inspekce základní. Potom jsou inspekce hloubkové, kde se dělá kontrola v plném rozsahu, jak všech zákonných povinností, tak i standardů kvality, které by měl poskytovatel plnit. Potom ještě taková zvláštní kategorie – to jsou inspekce na podnět, které provádíme v případě, že nám takový podnět dojde nebo přijde nějaká osoba nám sdělit informaci, na základě které my provedeme inspekci, a potom může být zaměřena specificky podle obsahu sdělení.

8. Je podle vás důležitý vztah soc. pracovníka ke své práci a k uživatelům? Pokud ano, tak v čem?

Tak to si myslím, že to je jeden ze základních předpokladů pro práci sociálního pracovníka. V případě, že by takový předpoklad nebyl, neměl by pracovat s lidmi.

9. Jak ovlivňuje konflikt průběh inspekce (nemusí být samozřejmě vždycky negativní)

Jaký konflikt máte na mysli?

Může to být konflikt třeba v inspekčním týmu nebo to může být konflikt mezi inspekčním týmem a poskytovatelem, může to být také konflikt mezi poskytovatelem a uživatelem (nebude chtít, aby byl proveden rozhovor).

Jasně. Tak to jsme se už vlastně bavili, u jedné z předchozích otázek, o tom, že je důležité nastavení týmu. Pokud dochází ke konfliktu v týmu, tak se to musí odrazit i v tom celkovém obrazu u poskytovatele. Ten tým není jednotný, sehraný, určitě to není dobré s ohledem na výsledek a průběh celé inspekce. Konflikt ve vztahu inspektor – poskytovatel – to může často nastat právě v případě, kdy ten poskytovatel inspekci vnímá jako něco negativního a nechce ani vnímat nějaký přínos té inspekce. Pokud jde o konflikt poskytovatele a uživatele, to je vždycky o tom, že taková situace by neměla nastat. Konflikty by měly být řešeny v rámci stížnosti uživatele.

10. Jsou odlišnosti v chování inspektorů – pracovníků – uživatelů a třeba jaké, jsou tyto odlišnosti dle vašeho názoru klíčové?

Ve vztahu ke komu?

Třeba chování těch inspektorů v tom týmu. Je odlišné?

Tak to je zase relativní. Každému pasuje něco jiného, určitě věřím, že bude fungovat tým, kde budou jak členové naladěni na jednu notu, tak naopak může být bezvadně fun-

gující tým, kde každý má svoji roli. Každý má v určité fázi té inspekce své místo, takže je to opravdu individuální.

11. V čem spatřujete přínos inspekci jako nástroje kontroly kvality poskytovaných služeb?

Tak ten přínos určitě spatřuju v tom, že inspekce mapují síť sociálních služeb. Nastavují určitou latku v té oblasti. Řekla bych, že to měřítko je u služeb jednoho typu obdobné, takže lze říct, že to je ten standard, který vytváří.

12. Jaký mají význam pro poskytovatele a jaký pro uživatele?

Hm, tak to je věcí asi těch poskytovatelů. Víceméně z dotazníků, které se snažíme poskytovatelům při inspekci dávat, nám vychází, že opravdu inspekci vnímají jako podnětnou. Jako nastavení takového zrcadla a podívat se na tu službu z venku, z jiného pohledu. Takže jim to nabízí možná ještě jiné vidění jejich práce.

Pro uživatele význam spatřuji právě v tom, že poskytovatel může v dobré víře, že poskytuje službu tak, jak má, nevědomky dělat chyby a ta inspekce ho na to může upozornit. Tím pádem, ať se to týká třeba smluv, to může mít dopad v pozitivním světle na toho uživatele.

13. Domníváte se, že provedené inspekce jsou podnětné pro zvyšování kvality poskytovaných služeb?

Tak, jak jsem řekla, z těch dotazníků se nám odpověď často vrací. Myslím si, že určitě to má vliv na zvyšování kvality, ale je to vždycky o tom postoji poskytovatele a pokud ten nechce, tak samozřejmě je mu obtížné cokoliv vnucovat.

14. Je výsledek inspekce měřítkem konkurenceschopnosti poskytovatelů?

V tomto směru si myslím, že ani ne. Každá služba je individuální a je velice obtížné srovnávat. Byť se jedná o jeden typ služby, třeba domovy pro seniory, každý má jiné podmínky. Takže nemyslím si To.

15. Mají, podle vás, nějaký význam uložená opatření v rámci inspekčního šetření?

Uložená opatření, to je takový oříšek. Nevím, je to o konkrétním případě. Určitě by to mělo být vodítko pro toho poskytovatele pro další poskytování služby, nevím.

16. Kde inspektor, podle vás, může spatřovat soc. ped. působení v sociální službě?

Sociálně pedagogické působení – můžete mi tento pojem přiblížit?

Ehm, chtěla bych vědět, jestli ta služba má pro uživatele význam v tom, že ho nějakým způsobem posunuje, nějakým způsobem ho dál rozvíjí nebo pomáhá mu např. zachovat nějaké kompetence. Kde to spatřovat?

To, co jste teď vyjmenovala, to vidím jako základní poslání všech sociálních služeb. Zachování sociální situace toho uživatele případně posun k lepšímu, to je v podstatě základní náplň sociálních služeb.

17. A kde hledáte důkazy?

První dokumenty, které dostanu do ruky je dokumentace poskytovatele. Z které se my dozvíme, jak asi ta služba může fungovat. Na místě, když přijdeme do služby, tak se snažíme, jednak z osobní dokumentace uživatelů, zjišťovat jakým způsobem bylo s ním jednáno, jakou práci s ním poskytovatel vykonává, a pak samozřejmě ze samotných rozhovorů s jednotlivými uživateli zjišťujeme, zda opravdu vnímají tu službu jako přínosnou, cítí, že jim něco dává-

18. A jakými metodami tyhle důkazy hledáte?

Takže zase je to, jak jsem říkala - v osobní dokumentaci, rozhovory, pozorování, prohlídka zařízení, rozhovory s jednotlivými pracovníky. Ať už je to vedení nebo pracovníci v přímé péči, snažíme se na jednu věc dívat z více pohledů.

19. Je důležitá kvalita poskytovaných služeb a proč?

Samozřejmě, že kvalita je velmi důležitá, protože služba, která by nebyla poskytovaná kvalitně, potom nemá význam, aby vůbec existovala

20. Jaké jsou priority prováděných inspekcí (např. zdraví, standardy) nebo která jsou, podle vás, ta nejdůležitější – dodržování standardů nebo se spíše přizpůsobení služby tomu určitému uživateli a zda ty standardy nejsou podle vás až tak důležité?

Tak standardy jsou takovým vodítkem proto, aby byla poskytovaná služba kvalitní. Vždycky je pro nás důležité to, jak se služba odráží. Snažíme se řešit jednotlivě individuálně každého klienta. Takže se zaměřujeme na ten případový proces, jak jsou jednotliví uživatelé spokojeni s tím, co jim služba přináší.

21. Jakým způsobem, podle vás, inspektor hodnotí důkazy? Jaký to má vlastně význam pro poskytovatele, pro pracovníky, nebo pro uživatele?

Tak hodnocení, je to vždycky hodně subjektivní záležitost. Snažíme se hodnotit jednak pomocí bodového systému, který je daný. Do těch bodů se snažíme promítnout zjištění tak, aby byla zase vodítkem pro poskytovatele pro případné zlepšení služby

Další částí, kterou hodnotíme, jsou zákonné povinnosti poskytovatelů. Zde v podstatě hodnotíme pouze, zda je splňuje či nesplňuje. V případě, že splňovány nejsou, tak v některých případech je možné zahájit i správní řízení.

Co se týče hodnocení a významu pro poskytovatele a pracovníky, zase bych to viděla jako určité vodítko k práci a samozřejmě by tato práce měla mít pozitivní vliv na toho uživatele samotného.

22. Jaké soc. aspekty působí na inspekce v soc. službách?

Tak, pokud to vnímáte z hlediska společnosti, tak je to samozřejmě o tom, jak je společnost nastavená. Pochopitelně sociální služby třeba znamenají obrovský balík peněz, které sem přicházejí a společnost to nemusí vnímat ve skrze pozitivně. Zvláště u některých typů služeb, které se dotýkají jenom malých skupin uživatelů.

23. Je důležitá soc. politika státu a celkový demografický vývoj v dané zemi na utváření soc. služeb?

Tak určitě. Určitě je to zcela zásadní. Jednak politické zaměření má svůj vliv na fungování sociálních služeb a samozřejmě i to nastavení ve společnosti. Pokud společnost není ochotna přijmout lidi, kteří potřebují využívat některé sociální služby, vnímá je jako negativní nebo negativní skupinu, která odčerpává finance, tak potom i celkově ve službách se to musí odrazit, protože nebudou dostatečně podporovány.

24. Mají média vliv na prezentaci soc. služeb, pokud ano, tak jaký (pozitivní nebo negativní)?

Bezespornu média mají vliv. Řekla bych, že docela zásadní. Protože tak jak je některá situace prezentována v médiích, tak je potom vnímána i širokou společností. V médiích jako jsou televize, rozhlas, tak i v těch tištěných jsou prezentovány několikrát myšlenky určitých zájmových skupin, které potom vytváří obraz celkově o sociálních službách.

25. V čem podle vás spočívá kvalita poskytovaných služeb v zařízeních?

Nelze říct, že je to jenom o financích. Určitě je to o těch lidech. Myslím si, že to spočívá především v tom, jak je vnitřně služba nastavena, potom zda vedení je schopné se zaměstnanci komunikovat, jestli jsou zaměstnanci spokojeni a jestli zvládají tu práci samotnou (tzn. odborná způsobilost) ale není to to jediné.

26. Domníváte se, že alternativní metody mají vliv na soc. ped. rozměr? Jsou to třeba podpůrné metody působení na cílovou skupinu?

Samozřejmě alternativní metody jsou nedílnou součástí poskytování sociálních služeb s ohledem na různé cílové skupiny. Kde mohou být opravdu lidé, kteří nekomunikují běžným způsobem a je potřeba je jim v tomto směru přizpůsobit, komunikovat s nimi na jejich úrovni. To znamená - znaková řeč nebo Braillovo písmo, obrázková forma, a podobně.

27. Domníváte se, že sociálně pedagogické působení se bude lišit podle cílové skupiny u různých druhů sociálních služeb? Mne by zajímaly azylové domy pro matky s dětmi, domovy pro seniory a domovy pro osoby se zdravotním postižením. Vnímáte nějaký rozdíl v soc. ped. působení mezi těmito druhy sociálních zařízení?

Určitě ano. Každé zařízení má svoji specifickou cílovou skupinu uživatelů a každá ta cílová skupina má jiné zaměření, jiné cíle, kterých ten uživatel v průběhu užívání služby chce dosáhnout. Zatímco třeba azylový dům je poměrně časově omezený, kde ten pobyt je max. jeden rok. Cílem tady je resocializace nebo posunutí toho uživatele popř. uživatelky někam dál k samostatnému fungování. Naopak třeba domov pro seniory - cílová skupina lidí, jejich stav se nedá předpokládat, že by se zlepšoval. Tudíž spíš udržení schopností a zkvalitnění toho podzimu života.

Říkala jste domovy pro osoby se zdravotním postižením? Tam je to zase trochu jiné v tom, že vlastně zde nemusí být pouze uživatelé staršího věku. Mohou tu být i mladí lidé, ale už mají určitá omezení, i přes tato omezení se služba má snažit nabídnout prožít co nejvíce plnohodnotný život. To znamená, co nejvíce se přiblížit běžnému způsobu života. Takže tady bych zase viděla, ty potřeby někde jinde než jsou třeba u seniorů.

28. Jaké jsou klíčové kompetence potřebné k dosažení k sociálně-pedagogického rozměru u cílové skupin vybraných druhů služeb?

To je odvislé od cílové skupiny. Když se třeba vrátím zase k tomu domovu pro osoby se zdravotním postižením, tak tady je snaha s uživateli nacvičovat běžné denní činnosti. To znamená - vaření, návštěvu obchodů, využívání veřejně dostupných služeb. Kdežto třeba u seniorů bych to viděla spíše v té motorice, nacvičování dovedností.

A u těch azylových domů?

U těch azylových domů, tam je to zaměřené spíše na schopnost samostatného fungování. To znamená hospodaření, obstarání domácnosti, péče o děti.

Děkuji vám za rozhovor. Na shledanou

Na shledanou

PŘÍLOHA P IV: ZNÁZORNĚNÍ SUBKATEGORIÍ A KÓDŮ DLE JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ

Příčina: Příčiny ovlivňující průběh inspekcí	
➤ Vzdělání inspektorů	vzdělávání inspektorů certifikovaná osvědčení magisterské a bakalářské studium supervize manažer kvality vzdělávací kurzy velmi přínosné
➤ Praxe a zkušenosti	praxe v pobytových službách podmínka pro výkon práce inspektora přínos nezávislý pohled široký záběr
➤ Speciální kompetence	empatie schopnost komunikace schopnost práce v týmu schopnost posuzování flexibilita profesní znalosti a zkušenosti
➤ Vnitřní a vnější podmínky služby	druh služby místo poskytované služby typ cílové skupiny pracovní tým vedení služby financování komunikace
➤ Tým pracovníků v sociálních službách	spolupráce a soulad v týmu pracovníků osobnostní kompetence vztah ke klientovi finanční ohodnocení a benefity

<p>➤ Překážky - konflikty</p>	<p>nespolupráce v týmu pracovníků nesoulad v týmu inspektorů nespolupráce poskytovatele nespolupráce uživatele stížnosti uživatele chování inspektora komunikace negativní a pozitivní konflikt</p>
<p>Jev: Různé roviny inspekcí</p>	
<p>➤ Profesionálnost a pravomoci v týmu inspektorů</p>	<p>profesionalita spolupráce různé role rozmanitost vyladěnost týmu</p>
<p>➤ Systém státní kontroly</p>	<p>státní kontrola státní správa nástroj kontroly zákon o sociálních službách posuzování, nestrannost direktivnost partnerství</p>
<p>➤ Typy inspekcí</p>	<p>základní následná hloubková na podnět šetření</p>
<p>Kontext: Priority inspekcí kvality sociálních služeb</p>	
<p>➤ Měřítko konkurenceschopnosti poskytovatelů</p>	<p>konkurence kapacitní důvody hodnocení kvality poptávka po službách poměřování kvality</p>


<p>➤ Spokojenost uživatele</p>	<p>spokojenost uživatele průběh služby kvalita v péči o uživatele směrodatnost uživatele úhrada služby individuální potřeby uživatele</p>
<p>➤ Dodržování standardů</p>	<p>standards kvality papírová forma postupy kritéria metodiky</p>
<p>➤ Užití metod sociální práce</p>	<p>rozhovor pozorování studium dokumentace analýza naslouchání více pohledů prohlídka zařízení</p>
<p>➤ Priorita zdraví</p>	<p>zdraví</p>
<p>Intervenující podmínky: Vliv sociálních aspektů</p>	
<p>➤ Sociálně-pedagogický rozměr dle typu cílové skupiny a služby</p>	<p>sociálně-pedagogický rozměr cílová skupina azylový dům handicapovaní senioři motivace poradenství soběstačnost socializace rozvoj kompetencí aktivizace a edukace hospodaření</p>

	plnohodnotný život
➤ Hodnocení	bodové hodnocení kritéria sankce a nápravná opatření zákonné povinnosti škála
➤ Sociální politika státu a pohled společnosti	politika stát komunitní plánování registrace služby nastavení ve společnosti sociální jistoty
➤ Demografický vývoj	potřeba sociálních služeb demografický vývoj druhy služeb
➤ Vliv médií	média rozhlas televize tištěná média veřejnost veřejné mínění zájmové skupiny kauza vnímání a pohled lidí
➤ Komunikace a interakce	komunikace interakce komunikační dovednosti dorozumět se intervence
Strategie: Snaha o poskytování kvalitní sociální služby	
➤ Individuální plánování	osobní dokumentace uživatelů individuální plán sociálně-pedagogické působení

	zakázka případový proces
➤ Metodika a dokumentace	dokumentace metodika záznamy vnitřní předpisy smlouva se zájemcem služby
➤ Přímá péče	rozhovor přímá péče dobrá praxe posun k lepšímu základní náplň sociálních služeb
➤ Užití alternativních metod	alternativní metody piktogramy obrázkové formy znaková řeč daktyl Braillovo písmo makaton metody sociální práce
➤ Vzdělávání sociálních pracovníků	vzdělání pracovníků obsazení personálu profesionálnost způsobilost aktivizační pracovníci poznatky
➤ Standardy kvality	standardy jednání se zájemcem smlouva sociálně-pedagogické působení vyhodnocení naplňování standardů
Následky: Akceptace vlivu inspekcí	
➤ Pozitivní přínos inspekcí poskytovate-	větší zájem

<p>li</p>	<p>vnímají jako podnětnou zpětná vazba nastavení standardu posun služby hodnocení adaptace nových pracovníků</p>
<p>➤ Přínos uživateli</p>	<p>prostor pro lidský kontakt ohrožení klienta vliv na klienta individuální přístup respektování práv a zájmů</p>
<p>➤ Negativní následek inspekci</p>	<p>nutné zlo vliv na dotace zahájení správního řízení uložit sankce uzavření zařízení postoj poskytovatele</p>
<p>➤ Význam uložených opatření</p>	<p>nedostatky nutnost nápravy soulad se zákonem přehodnocení uložení sankcí</p>

PŘÍLOHA P V: ANALÝZA PŘÍPADOVÉHO PROCESU

	Úřad práce České republiky Krajská pobočka
Analýza případového procesu	
Respondent – uživatel č.¹:	
Věk:	
Doba využívání sociální služby:	
Pohlaví:	<input type="checkbox"/> Muž/Žena
Respondent – uživatel byl za účasti zaměstnance poskytovatele poučen o možnosti odmítnout rozhovor. Jméno a příjmení zaměstnance:
Respondent – uživatel s rozhovorem souhlasil:	<input type="checkbox"/> Ano/Ne
Referující zaměstnanec:	přítomen /nepřítomen
Zdroje informací:	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Osobní dokumentace<input type="checkbox"/> Rozhovor s respondentem<input type="checkbox"/> Rozhovor s referujícím pracovníkem - zaměstnanec č.:<input type="checkbox"/> Rozhovor se sociálním pracovníkem – zaměstnanec č.:<input type="checkbox"/> Jiný zaměstnanec (pozice) – zaměstnanec č.:<input type="checkbox"/> Jiný uživatel – č.:<input type="checkbox"/> Vnitřní pravidla poskytování sociální služby<input type="checkbox"/> Pozorování

Popis prostředí, okolností rozhovoru, stavu respondenta, případně uvedení důvodu, proč nebyl rozhovor realizován:

Analýza osobní dokumentace a záznamy rozhovorů

Analýza bude obsahovat odkazy na osobní dokumentaci, případně na její jednotlivé části např. IP, záznamy o průběhu služby, případně citace z této dokumentace. V záznamu z rozhovoru se uvede, kdo informaci sdělil (číslo dle Jmenného seznamu respondentů, referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v protokolu).

Datum:

¹ V Záznamovém listu je respondent vždy veden pouze pod číslem. Identifikace respondenta je zajištěna prostřednictvím formuláře Jmenný seznam respondentů referujících zaměstnanců, dalších zaměstnanců, pracovníků a dalších osob, které poskytly informace důležité pro zjištění obsažená v protokolu.