

# **Evaluače kvality poskytované péče z pohledu pracovníka v sociálních službách**

Bc. Pavel Juran

---

Diplomová práce



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. Pavel Juran**  
Osobní číslo: **H120043**  
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Evaluace kvality poskytované péče z pohledu  
pracovníka v sociálních službách**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování rešerše a studium odborné literatury.**  
**Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti sociálních služeb, standardů kvality sociálních služeb a evaluace jejich kvality.**  
**Příprava metodiky výzkumné části.**  
**Realizace kvantitativního výzkumu formou dotazníku.**  
**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:

ČÁMSKÝ, P., J. SEMBDNER a D. KRUTILOVÁ. Sociální služby v ČR v teorii a praxi. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-262-0027-7.

GULOVÁ, Lenka, 2011. Sociální práce: pro pedagogické obory. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3379-1.

CHRÁSKA, Miroslav, 2007. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-1369-4.

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

MATOUŠEK, Oldřich. Metody a řízení sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-502-8.

SMUTEK, Martin. Evaluace sociálních programů. Hradec Králové: Gaudeamus, 2005. ISBN 80-7041-811-7.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Ilona Kočvarová, Ph.D.**

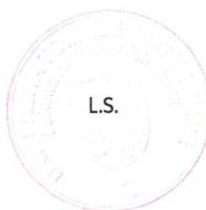
Ústav školní pedagogiky

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 <sup>1)</sup>;
- 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 <sup>2)</sup>;
- podle § 60 <sup>3)</sup> 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 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít 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 ..... 4.4.2014

.....  
Pavel Juraň

*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). *Odporčí-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 užit 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 výdělku jim dosaženého 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 přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

## ABSTRAKT

Abstrakt česky

Text diplomové práce se zabývá hodnocením kvality služeb poskytovaných pracovníky v sociálních službách v prostředí pobytových zařízení sociálních služeb v regionu města Kroměříž. Hodnocení kvality poskytovaných služeb se stává stále aktuálnější vzhledem k vzrůstajícímu tlaku zřizovatelů sociálních služeb na zpětnou vazbu poskytovatelů týkající se dokládání efektivity a účelnosti fungování služby. Tato práce si klade za cíl formou dotazníkového šetření získat a vyhodnotit data poskytující kvalifikovaný vhled do odborných a lidských kompetencí pracovníků v sociálních službách, které výrazně ovlivňují kvalitu poskytovaných služeb.

Praktické využití výsledků práce spatřujeme v možnosti poskytnutí zpětné vazby zkoumaným pobytovým zařízením sociálních služeb ve směru identifikace případných problémových oblastí spadajících do pracovní působnosti pracovníka v sociálních službách ovlivňujících kvalitu péče.

Klíčová slova: sociální práce, kvalita sociálních služeb, evaluace, hodnocení kvality, standardy kvality sociálních služeb.

## ABSTRACT

The Text of the thesis deals with the evaluation of the quality of the services provided by the workers in the social services in the environment of the residential facilities, social services in the region of the town of Kroměříž. Evaluation of the quality of provided services is becoming increasingly more due to the growing pressure of the founders of social services on feedback providers relating to proof of the efficiency and effectiveness of the functioning of the service. This work aims to form in-tazníkového investigation to obtain and evaluate data that provides insight into the professional and qualified human competences of workers in the social services, which greatly affect the quality of the services provided. Practical use of the results of the work to ensure the possibility of providing feedback to the pobytovým device in the direction of social services, identification of potential problem areas falling within the scope of the worker's work in social services, affecting the quality of care.

Keywords: social work, social services, quality evaluation, evaluation of the quality, standards of quality of social services.

Rád bych poděkoval Mgr. Iloně Kočvarové, Ph.D. za odborné vedení práce a podnětné rady při jejím zpracování. Dále děkuji pracovníkům zařízení sociálních služeb Kroměříž za ochotu při zpracování dotazníků.

Poděkování patří též Mgr. Vladimíře Markové za neocenitelnou pomoc a odborné orientaci v oblasti sociálních služeb.

*Motto:*

***„Sociální služby nejsou o průměrech, sociální služby jsou o reálných lidech“***

***Bílá kniha v sociálních službách, MPSV 2003 s. 23***

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



## OBSAH

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ÚVOD</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>I TEORETICKÁ ČÁST</b> .....                                     | <b>13</b> |
| <b>1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....                                     | <b>14</b> |
| 1.1 TYPY A FORMY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....                           | 14        |
| 1.2 POBYTOVÉ SLUŽBY .....  | 16        |
| 1.3 STRUKTURA ZAMĚSTNANCŮ V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....               | 18        |
| <b>2 KVALITA POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....             | <b>20</b> |
| 2.1 ZPŮSOBY HODNOCENÍ KVALITY .....                                | 21        |
| 2.2 EVALUACE A JEJÍ METODY.....                                    | 23        |
| Metody evaluace.....   | 24        |
| 2.3 KVALITA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH.....                             | 25        |
| <b>3 LEGISLATIVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB</b> .....                       | <b>26</b> |
| 3.1 STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ PÉČE .....                          | 26        |
| 3.2 INSPEKCE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.....                                | 28        |
| 3.3 SPECIFIKA STĚŽEJNÍCH STANDARDŮ .....                           | 29        |
| <b>II PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....                                     | <b>32</b> |
| <b>4 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE MĚSTĚ KROMĚŘÍŽ</b> ..... | <b>33</b> |
| 4.1 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉ OBLASTI.....                          | 34        |
| 4.2 SOCIÁLNÍ SLUŽBY MĚSTA KROMĚŘÍŽE .....                          | 34        |
| <b>5 METODOLOGIE</b> .....   | <b>39</b> |
| 5.1 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM.....                                      | 39        |
| <b>6 DESIGN VÝZKUMU</b> .....                                      | <b>40</b> |
| 6.1 VÝZKUMNÝ PROBLÉM .....   | 40        |
| 6.2 HLAVNÍ VÝZKUMNÁ OTÁZKA A HYPOTÉZY .....                        | 40        |
| 6.3 KONCEPCE VÝZKUMNÉHO NÁSTROJE – DOTAZNÍK.....                   | 41        |
| 6.4 VÝZKUMNÝ SOUBOR .....  | 42        |
| 6.5 ANALÝZA DAT.....   | 43        |
| 6.6 POPISNÁ CHARAKTERISTIKA DAT .....                              | 43        |
| 6.7 VZTAHOVÁ CHARAKTERISTIKA DAT .....                             | 43        |
| 6.8 OVĚŘOVÁNÍ HYPOTÉZ .....  | 44        |
| <b>7 VYHODNOCENÍ DAT A SHRUTÍ VÝSLEDKU VÝZKUMU</b> .....           | <b>45</b> |
| 7.1 OBLAST PRÁV .....  | 45        |
| 7.2 OBLAST INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ .....                          | 51        |
| 7.3 OBLAST STÍŽNOSTÍ UŽIVATELŮ .....                               | 57        |
| 7.4 OBLAST DEKLAROVANÉHO VEŘEJNÉHO ZÁVAZKU .....                   | 64        |
| 7.5 DEMOGRAFICKÉ ÚDAJE RESPONDENTŮ.....                            | 69        |
| <b>ZÁVĚR</b> .....   | <b>72</b> |
| <b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....                             | <b>74</b> |
| <b>ELEKTRONICKÉ ZDROJE:</b> .....                                  | <b>76</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK .....</b> | <b>77</b> |
| <b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>                     | <b>78</b> |
| <b>SEZNAM TABULEK A GRAFŮ .....</b>             | <b>79</b> |
| <b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>                       | <b>81</b> |

## ÚVOD

Občanské společnosti dospěly v průběhu kontinuálního historického vývoje k přijetí zásad uznávající základní lidská práva jako primární nezpochybnitelnou hodnotu života v lidské společnosti. Státy deklarující tyto hodnoty vytvářejí rozsáhlé systémy sociální ochrany občanů, ve snaze minimalizovat důsledky nejrůznějších životních událostí. Jedním ze základních článků systému sociální ochrany tvoří sociální služby zajišťující naplňování sociálních práv v souladu se Všeobecnou deklarací lidských práv.

Rychlý rozvoj spektra sociálních služeb v průběhu devadesátých let a současně zastaralá koncepce poskytování sociálních služeb s absencí kvalitativních měřítek, neumožňovala objektivní hodnocení kvality služby. Současná koncepce sociálních služeb vycházející ze zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, tedy mimo jiné koncipuje základní principy kvality. Kladou na personál sociálních služeb požadavky v oblastech příslušné odbornosti a vzdělání. Tito lidé vytváří specifickou kvalitativní základnu každého zařízení, která se projevuje ve všech prováděných činnostech.

Sociální služba reaguje na potřeby občanů, jež čelí nepříznivé sociální situaci a nemohou ji sami řešit. Mezi tyto situace náleží zdravotní znevýhodnění a nesoběstačnost seniorů zejména z důvodu věku, zdravotní handicap a nesoběstačnost u mentálně postižených osob, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Poskytované sociální služby kladou důraz na individuální potřeby uživatelů, podporují je v samostatnosti, ve využívání veškerých dostupných místních institucí. Zohledňují potřeby a přání uživatelů tak, aby uživatelé nadále mohli zůstat součástí přirozeného místního společenství, seberealizovat se a žít způsobem, který se co nejvíce podobá běžnému způsobu života.

Zákon ukládá všem poskytovatelům povinnosti, mezi které přináleží dodržování standardů kvality, jež jsou měřítkem a ukazatelem kvality poskytované péče. Mezi nástroje měření kvality beze sporu patří zpětná vazba od uživatelů rodinných příslušníků. Diplomová práce je zaměřena na problematiku kvality poskytované péče v pobytových zařízeních z pohledu pracovníků v sociálních službách, kteří zajišťují přímou péči.

V teoretické části jsou vymezeny pojmy sociální služba, typy a druhy sociálních služeb, okruh zaměstnanců sociálních služeb, jejich kompetence a odborná způsobilost.

Následně je v diplomové práci popsán význam kvality sociálních služeb, metody měření a hodnocení (evaluace) kvality služeb,

Dále je definován právní rámec sociálních služeb dle zákona 108/2006. Sb., o s uvedením struktury standardů kvality sociálních služeb.

Praktická část se zabývá metodologií kvantitativního výzkumu, charakteristikou výzkumné oblasti, výzkumným problémem, cíli, výzkumnými otázkami a formulací hypotéz. Následná kapitola se zabývá analýzou výzkumných dat, výsledky výzkumného šetření.

Přínosem práce je poskytnutí zpětné vazby vedoucím pracovníkům sledovaných zařízení ve směru pozitivního ovlivnění oblastí kvality poskytované péče.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Dle Matouška (2007, s. 9) „jsou sociální služby poskytovány lidem společensky znevýhodněným, a to s cílem zlepšit kvalitu jejich života, případně je v maximální možné míře do společnosti začlenit, nebo společensky chránit před riziky, jejichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby proto zohledňují jak osobu uživatelem, tak jeho rodinu, skupiny, do nichž patří, případně zájmy širšího společenství“

Hrozenecká (2013, s. 69) dokládá, že poskytování sociálních služeb nesmí vést k oslabení motivace uživatele v projevované aktivitě vedoucí k žádoucí kvalitativní změně. Naopak poskytovaná péče musí uživatele vést k podpoře maximální možné samostatnosti ve směru posílení sociálního začlenění uživatelů. Primárním posláním sociální služby je tedy umožnit lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci zůstat rovnocennými členy společnosti.

Poskytovatelem sociální služby může být podle § 83 a 84§ zákona 108/2006 Sb., fyzická osoba, organizace na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb a toto oprávnění je možno získat na základě rozhodnutí o registraci vydaným příslušným Krajským úřadem. Poskytování služeb funguje na bázi smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem, v souladu se zájmy veřejnosti.

Příjemcem sociální služby je osoba, která se na základě písemného vyhotovení smlouvy podle §91 zákona 108/2006 Sb., o poskytování sociální služby stává jejím příjemcem.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje v §38 služby sociální péče jako „napomáhání osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.“

Sociální služby jsou dle zákona 108/2006 Sb., členěny na typy a formy podle povahy činnosti a společenské skupiny, ke kterým aktivity sociálních služeb směřují.

### 1.1 Typy a formy sociálních služeb

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, taxativně vymezuje sociální služby následovně:

- Sociální poradenství,
- služby sociální péče,
- služby sociální prevence.

Sociální poradenství představuje poskytování potřebných informací osobám, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci. Základní sociální poradenství běžně poskytují sociální pracovníci v rámci svých kompetencí a odborné způsobilosti, naproti tomu odborné sociální poradenství zajišťovány prostřednictvím odborných poraden.

Služby sociální péče pomáhají osobám zabezpečit soběstačnost v oblasti fyzické, i psychické, s cílem zapojení jedinců do života majoritní společnosti s důrazem na důstojné prostředí a zacházení.

Služby sociální prevence eliminují riziko sociálního vyloučení osob ohrožených nepříznivou sociální situací, způsobem života a návyky. Cílem SP je pomáhat osobám ohroženým sociálním vyloučením ale i zároveň chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Formy sociálních služeb mají souvislost s druhem poskytovaných služeb, jsou rozčleněny do tří skupin:

- Terénní služby jsou poskytovány osobám v jejich přirozeném prostředí,
- ambulantní služby, jejichž součástí není ubytování, uživatel do služby dochází,
- pobytové služby jsou poskytovány v zařízeních sociálních služeb.

**Tab. I. – Struktura sociálních služeb**

| Sociální služby           |   |  |
|---------------------------|---|--|
| Sociální poradenství      | Sociální péče                             | Sociální prevence  |
| <b>ZÁKLADNÍ - ODBORNÉ</b> | <b>OSOBNÍ ASISTENCE</b>                   | <b>RANÁ PÉČE</b>   |
|                           | PEČOVATELSKÁ SLUŽBA                       | TELEFONICKÁ KRIZOVÁ POMOC                                      |
|                           | TÍŠŇOVÁ PÉČE                              | TLUMOČNICKÉ SLUŽBY   |
|                           | PRŮVODCOVSKÉ A PŘEDČITATELSKÉ SLUŽBY      | AZYLOVÉ DOMY   |
|                           | PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ              | DOMY NA PŮL CESTY  |
|                           | ODLEHČOVACÍ SLUŽBY                        | KONTAKTNÍ CENTRA   |
|                           | CENTRA DENNÍCH SLUŽEB                     | KRIZOVÁ POMOC  |
|                           | DENNÍ STACIONÁŘE                          | INTERVENČNÍ CENTRA   |
|                           | TÝDENNÍ STACIONÁŘE                        | NÍZKOPRAHOVÁ DENNÍ CENTRA                                      |
|                           | DENNÍ STACIONÁŘE                          | NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ                        |
|                           | DOMOVY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM | NOCLEHÁRNY   |
|                           | DOMOVY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM | SLUŽBY NÁSLEDNÉ PÉČE   |
|                           | DOMOVY PRO SENIORY                        | SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBY PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM |
|                           | DOMOVY SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM               | SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ DÍLNY                                    |

|  |  |                       |
|--|--|-----------------------|
|  | CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ   | TERAPEUTICKÉ DÍLNY    |
|  | SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ VE ZDRAVOTNÍCH ZAŘÍZENÍCH ÚSTAVNÍ PÉČE | TERÉNNÍ PROGRAMY      |
|  |  | SOCIÁLNÍ REHABILITACE |

Zdroj: (Malý lexikon sociálních služeb, 2011, s. 28)

Plnění úlohy sociálních služeb formou specifické pomoci lidem ve směru jejich plnohodnotného začlenění do společnosti koncepčně vychází z principů tvořících základ veškerých sociálních služeb.

- *Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb,*
- *začlenění a integrace,*
- *respektování potřeb,*
- *partnerství,*
- *kvalita,*
- *rovnost bez diskriminace. (Malíková, 2011, s. 31)*

Rozsah a členitost sociálních služeb koresponduje s tendencí nárůstu množství nejrůznějších životních událostí, které negativně ovlivňují život příjemců sociálních služeb a vyžadují komplexní, odborné řešení dostupné v systému sociální ochrany.

K nejkompaktnějším službám v rámci skupiny sociálních služeb patří zejména služby spojené s trvalým či dočasným pobytem uživatelů v zařízeních sociální péče.

## 1.2 Pobytové služby

Pobytovými službami dle zákona 108/2006 Sb., se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb. Spektrum zajišťovaných služeb v pobytových zařízeních zahrnují stravování, ošetřování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společností aj.

**Domovy pro seniory** jsou rozšířeným typem sociálního zařízení představujícího dle Matouška (2012, s. 434) formu náhradního bydlení starých lidí, kteří nemohou z nejrůznějších důvodů žít ve svém přirozeném prostředí. Zřízení mají koncepčně spadat do systému dlouhodobé zdravotně sociální péče a mají podporovat kvalitu života seniorů a jejich začlenění do sociálního života společnosti.

V pojetí zákona 108/2006., o sociálních službách se uživatelem rezidenčních služeb může stát osoba se sníženou soběstačností, jejíž zdravotní stav vyžaduje pravidelnou pomoc jiné



fyzické osoby. Z daného důvodu jsou důležitou součástí poskytovaných služeb v domovech pro seniory sociální, zdravotní a ošetrovatelské služby.

**Domovy pro osoby se zdravotním postižením** (§ 48) zajišťují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Mezi základní činnosti patří stravování, ubytování, pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

**Domovy se zvláštním režimem** (§ 50) poskytují pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo závislosti na návykových látkách, a osobám se stařeckou, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí, které mají sníženou soběstačnost z důvodu těchto onemocnění, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v těchto zařízeních při poskytování sociálních služeb je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Současná orientace těchto zařízení směřuje k tzv. deinstitucionalizaci formou transformace dosavadního ústavního typu pobytových zařízení směrem k menším pobytovým zařízením, které umožní individuálnější přístup k uživatelům a celkovou humanizaci poskytovaných služeb.

Prioritou procesu transformace je umožnit klientům žít v co nejpřirozenějším prostředí, které nevyklučuje tyto osoby z běžného života společnosti. Důležitou roli hraje partnerský přístup ke klientům podporující proces zkvalitňování životních podmínek klientů ve směru naplňování standardů kvality sociálních služeb.

Jak poukazuje Malíková (2011, s. 30) současným trendem vycházejícím ze zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách je převzetí již ověřených funkčních modelů ze zahraničí, zvláště ze zemí EU. Česká republika stejně jako ostatní členové Evropské unie přistupuje ke krokům vedoucím k humanizaci a individualizaci poskytovaných služeb. Tyto kroky představují cestu přirozeného vývoje v demokratické společnosti a vycházejí především z požadavků odborníků, uživatelů a jejich rodin i samotných poskytovatelů.

Důležitou součástí procesu zkvalitňování životních podmínek v zařízeních sociálních služeb tvoří soubor zaměstnanců, jejichž jednání v rámci výkonu profese, představuje klíčový prvek mající zásadní vliv na celkovou podobu služby.

### 1.3 Struktura zaměstnanců v sociálních službách

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách definuje okruh pracovníků, kteří vykonávají odbornou činnost - sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, zdravotní a pedagogičtí pracovníci.

Sociální pracovník dle zákona 108/2006 Sb., §109 vykonává "sociální šetření, zabezpečuje sociální agendu včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence." Dále zajišťuje odborné činnosti v oblastech sociálního poradenství a sociální rehabilitace.

Pracovník v sociálních službách dle zákona 108/2006 Sb., §116 motivuje a podporuje uživatele v samostatnosti a soběstačnosti, nezvyšuje závislost uživatele na poskytované službě. Pracovník v sociálních službách napomáhá uživateli v péči o vlastní osobu a klade důraz na zachování maximální možné míry nezávislosti v oblasti zachování sociálních vazeb a kontaktů, naplňování práv a oprávněných zájmů.

Náročnost výkonu práce v sociálních službách klade na zaměstnance dle jejich pracovního zařazení specifické požadavky na teoretické a praktické dovednosti ve směru zajištění kompetentního pracovního personálu.

Dle Hrozenecké (2013, s. 68) je nositelem kvalitních sociálních služeb odborně kompetentní personál, který zajišťuje jejich poskytování. Odborné kompetence představují soubor předpokladů a schopností nezbytných pro výkon činností v dané pracovní pozici.

Haškovcová (2012, s. 103)

Široká nabídka vzdělávacích kurzů koresponduje se snahou o profesionalizaci sociálních služeb. Nastavení určité úrovně odborné způsobilosti pracovníků v sociálních službách evokuje stoupající nároky na kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb.

K podmínkám nezbytným k výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost.

Odbornou způsobilostí pracovníka v sociálních službách se rozumí základní, střední, vyšší nebo vysokoškolské vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách v rozsahu 220 hodin. Podmínku pro výkon povolání je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu pracovníka do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách (zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška 505/2006 Sb.).

Zvyšující se nároky na kvalitu poskytovaných služeb kladou na poskytovatele a zaměstnance v sociálních službách požadavky permanentního profesního rozvoje v příslušných vzdělávacích programech.

Kvalitně zpracovaný program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje pracovníků je podle dosavadních zkušeností z provedených inspekcí poskytování služeb řazen k základním počínům, které vedou k dosažení kvality služby.

Zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje povinnost dalšího vzdělávání pro pracovníky v sociálních službách absolvovat vzdělávací aktivity v průběhu daného kalendářního roku v rozsahu 24 hodin. Vzdělávání je z hlediska rozvoje kvality služby nezbytné, vede k posilování kompetencí a zvyšování profesionální dovedností zaměstnanců.

Program dalšího vzdělávání klade důraz na přenos získaných zkušeností, dovedností a jejich aplikaci do praxe. Program by měl vycházet ze vzdělávacích potřeb jednotlivce v příslušných zařízeních v souladu s individuálním vzdělávacím plánem pracovníka zařízení.

Haškovcová (2012, s. 38-39) považuje další vzdělávací aktivity pracovníků v sociálních službách za důležitý motivační faktor, který se promítá do úrovně zvládnutí četných pracovních problémů vznikajících na pracovištích.

S rozvojem množství poskytovatelů sociálních služeb, nutně vyvstala nutnost přesné specifikace pojmu kvalita ve vztahu systémového hodnocení rozdílné úrovně poskytování služeb.

## 2 KVALITA POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Význam slova kvalita je odvozen od latinského slova „qualis“, což v překladu znamená jakost. V přeneseném významu slovo kvalita znamená rovnost mezi výkonem a očekáváním.

Pojem kvalita v současnosti pojmem, který je všeobecně velmi rozšířený a proniká do většiny odvětví. Termín kvalita sociálních služeb je vcelku mladý a jeho zavedení a užívání souvisí s nástupem sociálního zákona. Význam termínu je velmi důležitý, protože jeho definice předurčuje, jestli lze nebo nelze kvalitu měřit“. (Horecký in Malíková, 2011, s. 133)

Kvalitu v sociálních službách lze definovat jako atributy a vlastnosti činnosti vztahující se k plnění daných potřeb. Míru kvality sociálních služeb je možné tedy vnímat jako rozdíl mezi dobrou praxí a nastavenými standardy. (Horecký in Malíková, 2011, s. 134)

Definice kvality je podstatným aspektem, z něhož vychází charakter měření vedoucí k zlepšování sledovaných činností. Neexistence definičního vymezení kvality znemožňuje kvalitu měřit a efektivně zlepšovat. Pojem kvalita prostupuje téměř všemi činnostmi, procesy lidského konání a její přesné vymezení je základem pro níže uvedené způsoby jejího hodnocení. (Horecký, 2014)

Kvalitní služba reaguje na požadavky uživatelů, je orientována na spokojenost uživatelů. Nastavení pracovních postupů a jejich dodržování koresponduje s odbornými kompetencemi pracovníků.

Dále organizace podporuje uživatele v naplňování osobních cílů.

Pod pojmem kvalitní sociální služba se rozumí naplňování kritérií v oblastech, odbornosti, bezpečnosti a dostupnosti služby s ohledem na individualitu každého uživatele.

Smyslem veškerého hodnocení kvality je získat zpětnou vazbu v rámci spokojenosti uživatele v souladu s jeho potřebami a požadavky.

Dalším hodnocením kvality sociálních služeb může být posuzování míry kvality z hlediska

- Uživatele,
- poskytovatele,
- zadavatele.

V oblasti hodnocení kvality existuje několik přístupů orientovaných na:

- Potřeby a přání uživatele,
- na formální stránku vypracovaných vnitřních pravidel,
- na rozpory vycházející z možností poskytovatele a potřebami a přáními uživatele.

Z praxe vyplývá jednoznačně skutečnost, že ani kvalitně zpracovaná pravidla nejsou zárukou kvalitně poskytované služby.

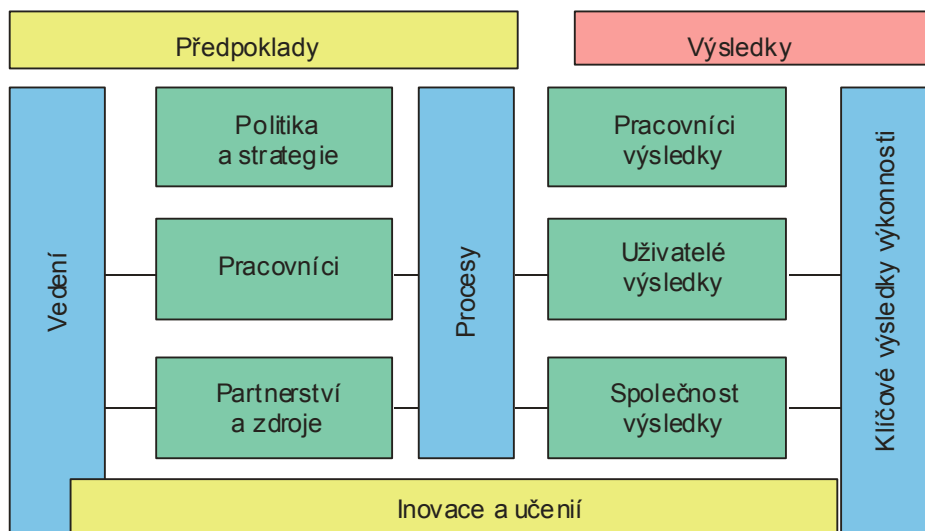
Z důvodu standardizace způsobu měření kvality bylo specifikováno několik systémů, zaměřujících se na určité činnosti v rámci organizace.

## 2.1 Způsoby hodnocení kvality

V systému měření kvality lze rozeznat několik způsobů, jak posoudit zda, poskytovaná služba odpovídá požadavkům uživatelů a je schopna naplňovat a pružně reagovat na aktuální potřeby uživatelů ve směru podpory dosahování osobních cílů ve vzájemné součinnosti s poskytovatelem služby. Jsou to:

**EFQM** – (European Foundation for Quality Management) – představuje styl řízení kvality a úzce souvisí s naplňováním poslání, kulturou organizace, personálním zajištěním služby, s procesy řízení, angažovanosti pracovníků a odpovědnosti poskytovatelů. Tento model hodnocení kvality je evropskou variantou amerického modelu TQM a je považován za nevhodnější variantu hodnocení kvality v sociálních službách.

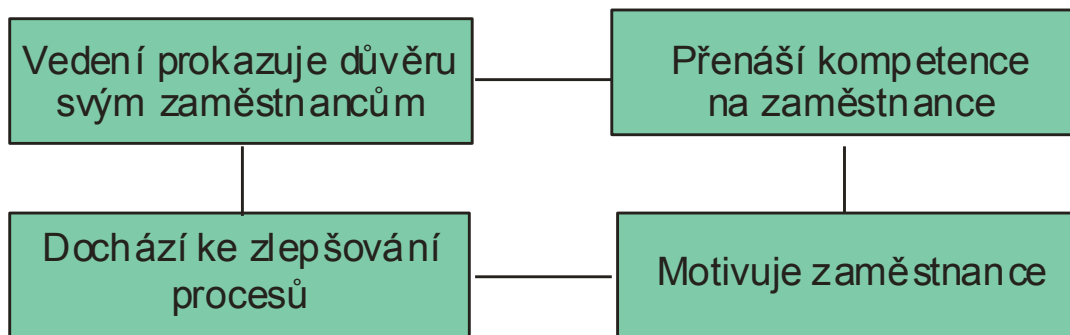
### Obrázek I. - podstata modelu EFQM



Zdroj (MODEL-EXCELENCE-EFQM.)

**TQM** – (Total Quality Control) má význam v oblasti řízení v dosažení konsensu mezi činnostmi a jejich smysluplností. Model hodnocení se soustřeďuje na člověka, jeho motivaci, vzdělávání a týmovou práci.

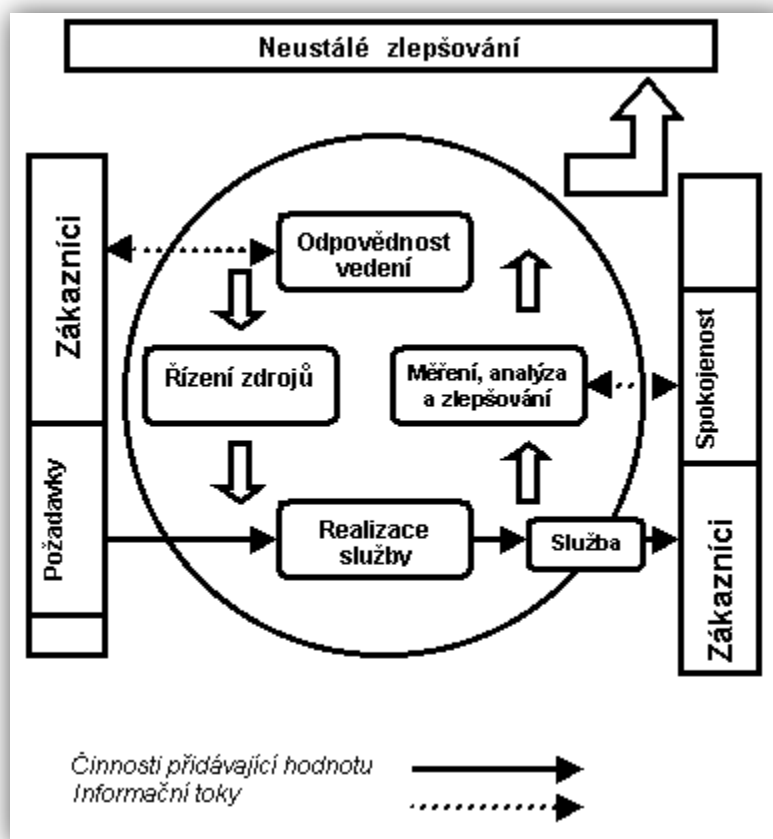
Obrázek II. - cyklus manažerství kvality



Zdroj (Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji)

ISO –(International Organization for Standardization) se bezprostředně se dotýká managementu kvality v organizacích prostřednictvím certifikace výroby a služeb. Hodnocení se zaměřuje na posuzování shody normy s procesy v organizaci. Níže uvedené schéma graficky znázorňuje postup činností při uplatňování normy ISO.

Obrázek III. - model ISO



Zdroj: Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji.

Úroveň kvality poskytovaných služeb se odvíjí od odborných kompetencí pracovníků v přímé péči, kteří v procesu interakce s uživatelem mají svou nezastupitelnou roli. Získávání zpětné vazby od pracovníků přímo z praxe vede k možnosti zvyšování kvality poskytované péče.

K základním prostředkům rozvoje kvality v oblasti kvality poskytovaných služeb patří dle Matouška (2012, s. 519) proces evaluace, v jejímž průběhu dochází k systematickému sběru informací.

## 2.2 Evaluace a její metody

„Hodnocení je velmi důležité, poněvadž umožňuje vědomé zopakování úspěchu, a navíc je zdrojem nezbytných informací pro přijímání zásadních rozhodnutí.“ (Filipczyk, 2008 s. 6) Vyhodnocení, analýza získaných údajů získaných umožňuje organizacím identifikovat problémové oblasti, kriticky zhodnotit vlastní profesní činnost a učinit kroky směrem ke zvýšení efektivity a kvality práce.

Filipcyková (2008, s. 4-5) spatřuje v evaluaci „proces systematického shromažďování dat o aktivitách, charakteristikách a výsledcích programů, personálu a produktech. Shromážděné údaje jsou následně využity k tvorbě či zlepšení efektivnosti programů a slouží jako základ pro přijímání konkrétních rozhodnutí týkajících se programu, aktivit, personálu a produktů. Bez zpětné evaluační vazby by mnohé činnosti a programy nedospěly k požadované kvalitě.“

Evaluace plní čtyři základní funkce v závislosti na oblasti výzkumu a jeho účelu. Dle Filipcykové (2008, s. 8) a to:

1. **Funkce formativní** - poukazuje na rizikové oblasti, navrhuje a udává směr, kterým by se měla služba, činnost ubírat ve směru zlepšení dosavadního hodnocení.
2. **Sumativní funkce**- hodnocení se vztahuje k celkovému posouzení konečných výsledků projektu a je využíváno jako základ pro přijetí závazných rozhodnutí.
3. **Funkce psychologická**- je používána pro hodnocení situací a výsledky slouží jako podklad pro modelování vzorců chování lidí v procesu utváření sociálních vztahů.
4. **Funkce administrativní** – slouží při výkonu moci směrem k uplatňování vlivu na určité lidi nebo organizací.

Evaluace stejně jako mnohé jiné výzkumné strategie využívá metody, s jejichž pomocí získává požadovaná data.

## Metody evaluace

Z hlediska zaměření cílů výzkumu je v průběhu evaluačního šetření užíváno kvalitativního a kvantitativního metodologického přístupu.

Cílem kvantitativního výzkumu je získání velkého množství srovnatelných dat charakterizující určitý sledovaný jev jasným a srozumitelným způsobem a na základě vyhodnocení statistickými metodami potvrdit nebo vyvrátit stanovené výzkumné hypotézy.

Kvantitativní výzkum se soustřeďuje na hledání příčin vzniku určitého jevu analýzou velkého množství nestrukturovaných údajů s cílem tyto informace uspořádat a objevit v jejich struktuře určité zákonitosti. (Husárová, 2008, s. 8)

Volba metod a technik výzkumu je podmíněna cílem, ke kterému evaluační šetření směřuje. Dále je posuzováno co která metoda a technika umí ve směru dosažení požadovaných dat s ohledem na organizační a finanční náročnost výzkumu. Z důvodu zajištění kvality měření, musí dle Husárové (2008, s. 9) být jednotlivé výzkumné nástroje standardizované, tedy používané jednotným způsobem což má podstatný vliv na minimalizaci vedlejších faktorů ovlivňujících negativně výsledky měření. V případě kvantitativního cíle výzkumu formou měření či srovnávání získaných údajů šetření je pro dosažení tohoto typu výzkumného cíle nejvhodněji použít:

1. **Dotazník** je dle Chrásky (2007, s. 163.) „soustava předem připravených a pečlivě formulovaných otázek, které jsou promyšleně seřazeny a na které dotazovaná osoba (respondent) odpovídá písemně.“ Dotazník patří mezi nefrekventovanější techniky sběru dat v rámci evaluačního výzkumu a kvalita informací je závislá především na designu dotazníku. (Smutek, 2005, s. 78). Použití dotazníku umožňuje hromadné získávání informací od velkého počtu respondentů za relativně příznivých nároků na čas a náklady na financování výzkumu. Podle kritéria požadované odpovědi jsou v dotazníku používány položky typu otevřená, uzavřená, polootevřená, škálovaná otázka s odlišným způsobem vyhodnocení a interpretace údajů.
2. **Interview** je dle Gavory (2000, s. 111) metodou přímého verbálního kontaktu tazatele s respondentem, která nezachycuje pouze fakta, ale umožňuje i hlubší vhled do motivů a postojů dotazovaného jedince. Osobní kontakt dává výzkumníkovi možnost sledovat bezprostřední reakce tázaného a na jejich základě usměřovat strategii dalšího průběhu kladení otázek. Dle Chrásky (2007, s. 182) je úspěšnost interview značně závislá na individuálních schopnostech výzkumníka v navození tzv. reportu, tedy přátelské a uvolněné atmosféry podporující snahu respondenta odpovídat pravdivě a otevřeně na



kladené dotazy. Dle Smutka (2005, s. 78) může evaluátor získat metodou rozhovoru s respondenty významné informace umožňující pochopení podstaty hodnoceného programu. Podle míry řízení průběhu rozhovoru ze strany výzkumníka je rozlišováno interview strukturované, polostrukturované a nestrukturované.

3. **Pozorování** je metoda založená na sledování smyslově vnímatelných jevů a dle Chrásky (2007, s. 151) je „pozorování nestarší a nejrozšířenější metodou získávání dat o pedagogické realitě“. Pozorovatel je přítomný na aktivitě, při kterém sleduje chování, postoje a prezentované názory sledovaných jedinců. Předností metody pozorování je postih průběhu pedagogických jevů v reálném prostředí výchovně-vzdělávacích procesů. (Čábalová, 2011, s. 104)
4. **Analýza dokumentů** je výzkumnou metodou zahrnující vyhledávání vhodných dokumentů, ze kterých lze získat objektivní a ucelené informace o daném jevu. Dokumenty jsou dále podrobeny obsahové analýze zahrnující jak kvantitativní tak kvalitativní analýzu dostupných dat. (Gavora, 2000, s. 117) V průběhu evaluace pracuje evaluátor s dokumenty tzv. primárními „z první ruky“ jako jsou zápisy schůzí, osobní diáře a dokumenty sekundárními pocházejících od osob, které nemají osobní zkušenost s hodnocenou situací. (Smutek, s. 79.)

### 2.3 Kvalita v sociálních službách

Pojem kvalita, jak bylo již několikrát v diplomové práci zmíněno, ovlivňuje veškeré lidské konání, jednání, je zohledněna ve všech procesech a činnostech lidského života.

Matoušek (2007, s. 125 - 127) definuje kvalitu v oblasti sociální péče jako ukazatel sociální služby a zaměřuje se na kvalitu prostředí, kvalitu péče, kvalitu personálu a řízení.

(Horecký 2010) vymezuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb jako soubor vlastností činnosti s ohledem na požadavky, očekávání a jejich naplnění.

Důležitý mezník rozvoje sociálních služeb a podpory jejich kvality představuje zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, který byl přijat v roce 2006, s účinností od 1. 1. 2007 a Vyhláška č. 505/2006, ve které je zakotven obsah standardů kvality sociálních služeb. Zákon 108/2006 Sb., v § 2, odst. 2 říká, že: „Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob“.

### 3 LEGISLATIVA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. vytváří právní rámec pro množství vztahů mezi institucemi poskytujícími sociální služby a lidmi, kteří se dostali do nepříznivé životní situace vyžadující odbornou pomoc.

Jak uvádí Hrozenecká (2013, s. 65), hlavním posláním zákona 108/2006 Sb. je chránit práva a zájmy a lidí, kteří jsou oslabeni ve svých možnostech prosadit svá práva z důvodů snížení mentálních schopností vlivem věku či jiných zdravotních postižení. V konceptu tohoto zákona se promítá snaha o změnu role pracovníka v sociálních službách z autoritativní polohy do polohy partnerské vůči uživatelům sociální služeb.

Zákon o sociálních službách legislativně nastavuje podmínky, při jejichž naplnění je oprávněným osobám v nepříznivé sociální situaci poskytnuta pomoc a podpora prostřednictvím sociálních služeb a příspěvku na péči.

Zákon 108/2006 Sb., zavádí kategorizaci služeb, definuje postavení a kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách, vymezuje práva a povinnosti dobrovolníků, zabývá se otázkou příspěvku na péči. Nastavuje povinnosti poskytovatelů při registraci poskytovatelů a sociálních služeb, zabývá se oblastí standardů a inspekce kvality. Dále zákon určuje podmínky pro uspokojování potřeb lidí formou podpory a pomoci v zachování soběstačnosti a samostatnosti. Výše uvedený právní předpis taktéž klade důraz na dodržování lidských práv, zachování rovného přístupu v oblasti zaměstnání, vzdělání a společenském životu. Deklaruje, že poskytované služby budou bezpečné, poskytované profesionálně, přizpůsobené individuálním potřebám uživatelů, s ohledem na zachování lidské důstojnosti.

Nedílnou součástí stávajícího pojetí poskytování sociálních služeb je důraz na kvalitu života uživatelů ve snaze o jejich maximální integraci do života společnosti bez omezujících faktorů vyplývajících se statutu klienta sociálních služeb. Primární snahou je vytvořit podmínky, systém pravidel umožňující klientům žít běžným životem.

Základní legislativní normou vztahující se k vytváření kvalitativně důstojných životních podmínek je vyhláška č. 505/2006 Sb., zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

#### 3.1 Standardy kvality sociální péče

Zákon č. 108/2006 Sb., v § 99 definuje pojem a význam standardů:

„Standardy kvality je soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.“

Dle Bickové (2011, s. 54) je smyslem standardů kvality zajistit aby poskytovaná služba respektovala a chránila práva uživatelů i pracovníků, kteří příslušnou službu poskytují.

Standardy kvality sociálních služeb jsou součástí vyhlášky č. 505/2006 Sb., a představují prostředek hodnocení kvality poskytovaných služeb. Standardy kvality kladou důraz na ochranu práv a svobod uživatelů, veřejný závazek sociální služby, určují způsoby jednání se zájemcem o službu, deklarují uzavírání smluvního vztahu mezi poskytovatelem a uživatelem. Dále se zabývají problematikou řešení stížností, které jsou v oblasti sociálních služeb pokládány za cenný zdroj informací vytvářející zpětnou vazbu pro poskytovatele ve vztahu k zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Standardy jsou v jednotlivých oblastech rozloženy na kritéria a jejich posuzováním lze odvodit, zda konkrétní služba splněním jednotlivých kritérií naplňuje měřítko kvality poskytovaných služeb v nejlepší možné míře. Porovnáváním plnění standardů mezi zařízeními poskytující stejný druh služby následně zvyšování efektivity těchto zařízení.

### **Standardy jsou rozděleny do níže uvedených tří oblastí:**

#### ➤ Procedurální standardy

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.
2. Ochrana práv osob.
3. Jednání se zájemcem o sociální službu.
4. Smlouva o poskytování sociální služby.
5. Individuální plánování průběhu sociální služby.
6. Dokumentace o poskytování sociální služby.
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Procedurální standardy definují poslání, cíle služby a cílovou skupinu uživatelů.

Vymezují hranice při jednání se zájemcem o službu, formu smluvního ujednání mezi uživatelem a poskytovatelem. Nastavují normy, vnitřní pravidla a obecně závazné předpisy, kladou důraz na ochranu a dodržování práv uživatel.

Dále se zabývají se individuálním plánováním korespondujícím s osobním cílem uživatele, kladou důraz na potřeby a požadavky cílové skupiny. Standardy také určují způsob

nakládání s osobními, citlivými údaji, taktéž nastavují pravidla a postupy při podávání a šetření stížností na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

➤ Personální standardy

9. Personální a organizační zajištění sociální služby.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců.

Personální standardy se primárně vztahují k profesnímu rozvoji pracovníků a pracovních týmů, stanovují strukturu zaměstnanců, kvalifikační předpoklady zaměstnanců, taktéž standardy a příslušné metodiky stanovují výběr a zaškolování pracovníků. Nastavují postupy a pravidla pro hodnocení zaměstnanců a systém přenosu a výměny informací mezi zaměstnanci.

➤ Provozní standardy

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby.

12. Informovanost o poskytované sociální službě.

13. Prostředí a podmínky.

14. Nouzové a havarijní situace.

15. Zvyšování kvality sociální služby.

Provozní standardy mapují, jakým způsobem poskytovatel napomáhá uživatelům při udržování kontaktu se společenským prostředím, zda informace o poskytované službě jsou dostatečné a zda jsou zpracovány srozumitelnou formou, kladou důraz na důstojné a bezpečné prostředí služby. Zabývají se řešením nepředvídaných životních situací, rizikových situací vyplývajících z běžného života. Kladou důraz na kvalitu a zabývají se spokojeností jak uživatelů, pracovníků, tak i rodinných příslušníků.

Důležitou součástí systému sociálních služeb jsou Inspekce sociálních služeb, které jak podotýká Hrozenecká (2013, s. 77) významně přispívají k rozvoji kvality sociálních služeb, a jsou nezastupitelným nástrojem k zajištění ochrany uživatelů před nevyhovujícími a nekvalitními postupy registrovaných poskytovatelů.

### **3.2 Inspekce sociálních služeb**

Inspekce jsou prováděny krajskými pobočkami Úřadů práce ČR a v jejím průběhu je posuzována a hodnocena kvalita poskytované služby s ohledem na plnění jednotlivých kritérií standardů kvality v sociálních službách.

Kontrolní tým složený nejméně z tří odborníků na problematiku kvality poskytovaných služeb hodnotí úroveň služby a případné nedostatky uvede do inspekčního zápisu. (Haškovcová, s. 96.)

Novela vyhlášky zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách s účinností od 1.1 2012 přinesla změny v provádění inspekci sociálních služeb. Inspekce byly typologicky rozděleny dle jejich hloubky a rozsahu kontrolní činnosti. (Hrozenecká, 2013, s. 78). Do roku 2012 spadaly inspekce do kompetence krajských úřadů. Nově od roku 2012 provádí inspekce Krajské úřady práce, které se jako kontrolní úřad soustřeďují na dodržování dikce zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Mezi hlavní oblasti zájmu inspekce patří řádné využívání příspěvku na péči, dodržení podmínek registrace, deklarace veřejného závazku služby, respektování smluvního závazku mezi uživatelem a poskytovatelem služby, dodržování a naplňování nezadatelných práv uživatelů včetně dodržování zákazu používání prostředků omezujících pohyb.

Dalším důležitým okruhem zájmu inspekce je způsob zpracování a vyřizování stížností, individuální plánování služby uživatelů, vedení záznamu o průběhu poskytované služby a evidence žadatelů.

Kvalita poskytované sociální služby úzce souvisí se Standardy kvality č. 1; č. 2; č. 5; č. 7, které významně mapují kvalitativní aspekty v prováděné praxi.

### 3.3 Specifika stěžejních standardů

Kvalitně poskytovaná sociální služba v souladu s deklarovaným veřejným závazkem, vyžaduje dodržování určitých konvencí v oblastech práv uživatelů, možnosti podání stížnosti, nastavení modelu individuálního plánování. Ke stěžejním standardům kvality patří:

#### ➤ CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB.

Hlavní myšlenkou daného standardu kvality poskytovaných služeb č. 1 je definování poslání cílů a zásad poskytovatele. Smyslem deklarovaného veřejného závazku je charakteristika poskytování služeb v souladu s vymezenými strategickými cíli organizace, které musí být konkrétní, reálné, měřitelné a časově omezené.

Záměrem je nastavit pravidla profesionálního přístupu zaměstnanců eliminující předsudky a negativní hodnocení uživatelů. Ve standardu je definována cílová skupina, tedy okruh osob, kterým je služba určena a rovněž určuje skupinu osob, kterým není schopen poskytovatel službu z nejrůznějších důvodů zajistit.

Příslušné metodiky a pracovní postupy standardu stanovují formy a způsoby práce zaměstnanců v souladu s harmonogramy, nastavují limity participace uživatelů na službě.

➤ **OCHRANA PRÁV OSOB**

Ochrana práv klientů se prostupuje všemi definovanými standardy kvality poskytovaných služeb. Ve smyslu zajištění vysoké úrovně kvality sociálních služeb, zaměstnanci respektují principy svobodného vyjadřování názorů klientů na úroveň poskytované služby a podporují samostatné rozhodování klientů ve výběru životního způsobu dle vlastní volby. Dle Malíkové (2011, s. 55) hraje důležitou roli v dané problematice dodržování etických zásad chování sociálního pracovníka uvedené v etickém kodexu sociálních pracovníků České republiky s účinností od 20. 5. 2006. Etický kodex předkládá soubor zásad, pravidel chování ve standardních i problematických situacích.

➤ **INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY.**

Ke zvyšování kvality významně přispívá uplatňování nastaveného modelu individuálního plánování v praxi, což představuje vzájemnou spolupráci poskytovatele a uživatele již ve fázi jednání se zájemcem o službu.

Koncept individuálního plánování spočívá v nastavení osobního cíle vycházejícího z potřeb a zájmů uživatele v souladu s možnostmi poskytovatele.

Formulace osobního cíle, určení jednotlivých kroků k jeho naplnění a taktéž hodnocení probíhá ze strany uživatele v součinnosti s klíčovým pracovníkem.

Individuální plánování s ohledem na možnosti a schopnosti uživatele ve své podstatě znamená reflektování individuálních aktuálních potřeb cílové skupiny uživatelů. Poskytovatel dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách má dále za povinnost vést záznamy o poskytované službě (§88), které napomáhají zkvalitnění poskytovaných služeb.

Proces individuálního plánování umožňuje uživateli detailně službu poznat a aktivně její průběh ovlivňovat. (Dvořáčková, 2012, s. 93)

➤ **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.**

Obsahem daného standardu je stanovení formy a pravidel při podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností jak ze strany uživatele, rodinného příslušníka, tak i ze strany pracovníka ve vztahu ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby.

Náměty a stížnosti jsou ze strany poskytovatele vnímány jako důležité vodítko podpory v oblasti zvyšování kvality. Správně promyšlená a zpracovaná koncepce a vhodně nastavený systém slouží jako zpětná vazba mající hluboký význam pro poskytovatele.

Poskytovatel má nastavena pravidla pro přijímání, zpracování a vyřizování stížností v určeném časovém horizontu.

Standard jasně vymezuje kompetence jednotlivých pracovníků poskytovatele v oblasti stížností a je brán zřetel na všechny formy podání stížnosti (písemná, telefonická, ústní, schránka na stížnosti v zařízení) včetně anonymní. V případě podané stížnosti je u nařčeného uplatňována presumpce neviny do vyřešení případu. Obě strany sporu, tedy nařčený i stěžovatel, si mohou zvolit zástupce na základě vlastního uvážení.

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



## 4 CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VE MĚSTĚ KROMĚŘÍŽ

Sociální služby města Kroměříž jsou realizovány prostřednictvím státních i nestátních neziskových organizací. V souladu s komunitním plánem sociálních služeb je cílem poskytovat efektivní a hospodárné služby lidem, kteří jsou vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nebo sociálnímu postavení nějakým způsobem znevýhodněni. Hlavním poskytovatelem sociálních služeb jsou Sociální služby města Kroměříže.

Sociální služby v Kroměříži poskytují ve svých zařízeních komplexní péči lidem, kteří jsou nějakým způsobem znevýhodněni, a jejich zdravotní stav vyžaduje odbornou péči. Zahrnují následující služby:

- Pečovatelská služba Kroměříž, o. p. s- terénní forma služby-zřizovatel Město Kroměříž,
- Azylový dům pro muže Kroměříž, o. p. s,
- Oblastní charita Kroměříž,
- Sociální služby města Kroměříže, p. o. - zřizovatel Město Kroměříž.

Sociální služby města Kroměříž poskytují služby, pobytové, ambulantní, terénní se zaměřením na cílovou skupinu seniorů a osoby se zdravotním postižením. V rámci organizace působí níže uvedená zařízení.

- Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka - pobytová služba, denní stacionář, podpora samostatného bydlení,
- Domov pro seniory U Moravy - pobytová forma,
- Domov pro seniory U Kašny - pobytová forma,
- Domov pro seniory Vážany - pobytová forma,
- Domov se zvláštním režimem Strom života – pobytová forma.

## 4.1 Charakteristika výzkumné oblasti



Město Kroměříž je součástí zlínského kraje a je definováno dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (§ 66) jako obec s rozšířenou působností spolu s Holešovem a Bystřicí pod Hostýnem a tvoří mezičlánek v přenesené působnosti výkonu státní správy mezi obcemi a krajskými úřady. S počtem obyvatel 29 060 tvoří středně velkou městskou infrastrukturu s významnými rozvojovými aktivitami v oblasti školství, sociálního začleňování aj.

## 4.2 Sociální služby města Kroměříže

Sociální služby města Kroměříže zahrnují širokou škálu sociálních zařízení, v nichž jsou klientům poskytována služby a odborná péče. Cílem činností je umožnit klientům vést kvalitní a plnohodnotný život v duchu integrace uživatelů do života běžné společnosti.

Sociální služby města Kroměříže zahrnují:

### Domov pro seniory u Kašny

Tab. č. 2 – Domov pro seniory u Kašny

|   |  |
|---|--|
| <b>Poslání</b>                                | Naší snahou je vytvořit domov a přirozený způsob života seniorům, kteří potřebují podporu a pomoc v oblasti péče o vlastní osobu. Máme zájem vytvářet takové prostředí a podmínky, zabráňující vyloučení seniorů ze společnosti. |
| <b>Cílová skupina</b>                         | Jsme zde pro seniory, kteří potřebují pomoc jiné fyzické osoby z důvodu věku a snížené soběstačnosti.  |
| <b>Hlavní princip</b>                         | Poskytování sociálních služeb, dodržování a respektování práv klientů v souladu s Listinou práv a svobod, respektování osobnosti jedince a zachovávání individuálního přístupu ke každému klientovi.                             |
| <b>Kapacita</b>                               | 80 uživatelů   |
| <b>Počet pracovníků v sociálních službách</b> | 29   |

*Zdroj: Sociální služby města Kroměříže*

**Domov pro seniory U Moravy****Tab. č. 3** – Domov pro seniory U Moravy

|   |   |
|---|---|
| <b>Poslání</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• podpora, udržení a prohloubení soběstačnosti a tím zároveň snížení rizika závislosti na poskytované službě,</li> <li>• udržení kvality života a dosavadní síť sociálních vztahů, respektive spoluvytváření nových,</li> <li>• zamezení sociálnímu vyloučení.</li> </ul>  |
| <b>Cílová skupina</b>                         | Poskytování pobytových služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.  |
| <b>Hlavní princip</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• péče poskytovaná na základě individuálních potřeb a přání uživatelů,</li> <li>• práce v našem zařízení je týmová,</li> <li>• zachování kontaktu a spolupráce s rodinou, přáteli,</li> <li>• snaha zařízení je poskytovat služby odborným, vyškoleným a tím kvalifikovaným personálem,</li> <li>• partnerské jednání bez náznaku diskriminace,</li> <li>• respektování soukromí, zachování důstojnosti, dodržování práv uživatelů,</li> <li>• přizpůsobení služeb potřebám klientů,</li> <li>• právo uživatelů i personálu vyjadřovat se k chodu zařízení.</li> </ul> |
| <b>Kapacita</b>                               | 136 uživatelů   |
| <b>Počet pracovníků v sociálních službách</b> | 43  |

*Zdroj: Sociální služby města Kroměříže*

**Domov pro seniory Vážany****Tab. č. 4** – Domov pro seniory Vážany

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Poslání</b>        | Posláním Domova pro seniory je poskytování komplexně-individuální péče o uživatele, udržení jejich zvyků, soběstačnosti, dovedností a sebeobsluhy, vytváření pocitu bezpečí, domácí atmosféry a zároveň ochrany před vyloučením ze společnosti                                   |
| <b>Cílová skupina</b> | Osoby s tělesným postižením a senioři, kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby (dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 49.).<br>Věkové vymezení:<br>- dospělé osoby od 27let do 64 let |

|   |  |
|---|--|
|   | - senioři od 65 let a výše   |
| <b>Hlavní princip</b>                   | <p>a) Respektování práv uživatelů, vztah personál - uživatel či uživatel - personál je vztahem rovným – partnerským.</p> <p>b) Preferujeme individuální přístup k jednotlivým uživatelům, k jejich potřebám a požadavkům dle reálných možností zařízení.</p> <p>c) Poskytování kvalitních komplexních služeb pro uživatele dle jejich individuálních potřeb.</p> <p>d) Podporujeme samostatné rozhodování uživatelů, jejich seberealizaci a využívání sítí služeb mimo DpS.</p> <p>e) Podporujeme autonomii uživatelů a to zapojením zástupců zvolených uživateli do chodu zařízení.</p> <p>f) Uživatelé mají prostor se kdykoliv a s jakýmkoliv problémem, přáním, připomínkou či stížností obrátit na kteréhokoliv pracovníka zařízení.</p> <p>g) Pracovníci domova pro seniory se v rámci seminářů a kurzů dále vzdělávají v různých oblastech péče o cílovou skupinu uživatelů, což vede ke zkvalitňování a zvyšování úrovně péče.</p> <p>h) Všichni pracovníci jsou na veřejnosti vázáni služební mlčenlivostí.</p> <p>i) Vytvoření příjemného domácího prostředí pro každého uživatele.</p> <p>j) Podporujeme uživatele ve využívání místních institucí a udržování přirozené vztahové sítě – žít běžným způsobem života.</p> <p>k) Podporujeme kontakt uživatelů s veřejností prostřednictvím kulturních, společenských a sportovních akcí, tím předcházíme vyloučení ze společnosti a eliminujeme předpojatost většinové společnosti vůči této kategorii populace.</p> <p>l) Rozvíjíme kvalitu ubytování a stravování uživatelů, kvalitu a estetiku prostředí.</p> <p>m) Snažíme se snižovat následky nepříznivé situace, pro kterou nás uživatel vyhledal</p> <p>n) Zjišťujeme spokojenost uživatelů se službami a zjištěné skutečnosti využíváme pro zkvalitnění služeb.</p> |
| <b>Kapacita</b>                         | 120 uživatelů  |
| <b>Pracovníci v sociálních službách</b> | 35   |

*Zdroj: Sociální služby města Kroměříže*

**Domov se zvláštním režimem Strom života****Tab. č. 5** – Domov se zvláštním režimem Strom života

|   |  |
|---|--|
| <b>Poslání</b>                                | Posláním DZR Strom života je poskytování komplexní péče o klienty, udržení a prohlubování jejich návyků, soběstačnosti, dovedností a sebeobsluhy, vytváření pocitu bezpečí, domácí atmosféry a zároveň ochrany před vyloučením ze společnosti.   |
| <b>Cílová skupina</b>                         | Občané (starobní a invalidní důchodci dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách § 49.), kteří mají diagnózu Alzheimerova choroba a jiné typy demencí, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.  |
| <b>Hlavní princip</b>                         | K hlavním principům poskytovaných služeb patří důsledné dodržování práv klientů, vztah personál - klient či klient - personál je vztahem rovným – partnerským. Preferujeme individuální přístup k jednotlivým klientům, k jejich potřebám a požadavkům, podporujeme samostatné rozhodování klientů, jejich seberealizaci a využívání sítí služeb mimo DZR Strom života.<br>V domově je ustanovena stravovací komise klientů a výbor klientů. Zástupci do těchto komisí jsou voleni uživateli. Zástupci klientů jsou podrobněji informováni o dění v zařízení, podávají podněty k zefektivnění chodu domova a podílí se na naplňování principů poskytovaných služeb |
| <b>Kapacita</b>                               | 54 uživatelů   |
| <b>Počet pracovníků v sociálních službách</b> | 29   |

*Zdroj: Sociální služby města Kroměříže*

**Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka****Tab. č. 6** – Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Poslání</b>        | Snahou našeho zařízení je vytvoření domova těm, jenž vlivem snížení soběstačnosti z důvodu mentálního postižení, potřebují podporu a pomoc k prožití smysluplného, aktivního a kvalitního života. Služby poskytované klientům vychází z jejich schopností, potřeb a zájmů, jsou plánované, směřují k individuálním potřebám. Svým klientům dáváme příležitost k seberealizaci prostřednictvím pracovních terapií a vyhledáváním pracovního uplatnění i mimo zařízení, čímž minimalizujeme možnost jejich sociálního vyloučení. |
| <b>Cílová skupina</b> | Uživatelé služeb v našem zařízení se může stát občan starší 18 ti let s mentálním postižením těžšího stupně a občan postižený vedle mentálního postižení těžšího stupně též tělesnou nebo smyslovou vadou. Občan s mentálním postižením lehčího stupně může být přijat tehdy, jestliže nezbytně potřebuje ústavní péči. Občané zbavení způsobilosti k právním úkonům a občané s částečným zbavením způsobilosti k právním úkonům mohou být přijímáni jen s písemným souhlasem jejich zákonného zástupce.                       |

|   |  |
|---|--|
| <b>Hlavní princip</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vytváření podmínek k ochraně práv uživatelů – školení a další vzdělávání zaměstnanců v této oblasti, kontrolní činnost zaměřená na ochranu práv uživatelů</li> <li>- Individualizace podpory – pomoc a podpora dle možností, schopností a potřeb jednotlivých uživatelů, jejich doprovázení životem</li> <li>- Oddělení sféry bydlení a sféry práce či zájmových činností – nabídka pracovních terapií, využívání společenských místností, tělocvičny</li> <li>- Podpora nezávislosti uživatelů – vedení k samostatnému rozhodování, možnost samostatných vycházek, nácvik sociálních dovedností – nákupy, vaření, praní, návštěva kadeřníka aj.</li> <li>- Podpora autonomie uživatelů - zapojení zástupců zvolených uživateli do chodu zařízení – rada uživatelů, stravovací komise</li> <li>- Začlenění a integrace – podpora uživatelů ve využívání přirozeného místního společenství</li> <li>- Ochota ke komunikaci - řešení problémů se zachováním mlčenlivosti</li> </ul> |
| <b>Kapacita</b>                               | 140 uživatelů  |
| <b>Počet pracovníků v sociálních službách</b> | 57   |

*Zdroj: Sociální služby města Kroměříže*

## 5 METODOLOGIE

V oblasti výzkumu se uplatňují metody kvantitativní a kvalitativní metody či jejich kombinace. V diplomové práci byla použita metoda kvantitativního výzkumu. Jedná se o proces plánování, shromažďování, analýzu, vyhodnocení a interpretaci dat.

### 5.1 Kvantitativní výzkum

Vzhledem k povaze výzkumného problému byla zvolena empirická metoda výzkumu formou dotazníkového šetření, která poskytuje možnosti získat citlivé informace od pracovníků v sociálních službách ve vybraných pobytových zařízeních a rovněž zaručuje respondentům určitou míru anonymity, která může významně ovlivnit míru pravdivosti získaných údajů.

„Při použití kvantitativní metody výzkumu se empirickými metodami zkoumá pravdivost formulovaných hypotéz o předpokládaných vztazích mezi pedagogickými jevy, které lze kvantitativně zpracovávat.“ (Kolář, 2012, s. 175)

Dotazníková výzkumná metoda je považována za efektivní metodu získávání informací, která respondenta příliš nezatěžuje. Jedná se o soustavu předem připravených a správně formulovaných otázek. Mezi výhody kvantitativní metody výzkumu patří zejména „přehlednost, stručnost a syntetičnost výsledku“. (Chrásková, 2007, s. 163-164) Dotazník je vhodné použít v případě potřeby ověření, utřídění případně vyvrácení dostupných informací o zkoumaném problému.

## 6 DESIGN VÝZKUMU

IV sociálních službách je zaměstnána početná skupina občanů, kteří dle platné legislativy MPSV poskytují služby v souladu s příslušnými standardy kvality poskytovaných služeb.

Cílem výzkumu je zhodnotit úroveň kvality poskytovaných služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb z pohledu pracovníka v Sociálních službách města Kroměříže a poskytnout zřizovateli zpětnou vazbu ve směru naplňování standardů kvality sociálních služeb. Získaná data mohou sloužit jako dílčí ukazatel úrovně poskytovaných služeb ze strany pracovníků v sociálních službách.

### 6.1 Výzkumný problém

Miovský, (2006, s. 121) „konstatuje, že od výzkumného problému se odvíjí všechny následující části práce a právě výzkumný problém určuje, jaké budeme mít výzkumné možnosti pro jeho řešení a v jakém vztahovém rámci.“

**Výzkumný problém se týká pracovníků v sociálních službách a jejich ztotožněním s nastaveným konceptem kvality poskytovaných služeb.** Odborná literatura a dosavadní výzkumy se zaměřují na posuzování kvality z pohledu uživatele. Diplomová práce se zabývá kvalitou poskytovaných služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb ve městě Kroměříž z pohledu pracovníka v sociálních službách.

### 6.2 Hlavní výzkumná otázka a hypotézy

Pro potřeby výzkumu byla stanovena hlavní výzkumná otázka spolu s otázkami dílčími a hypotézy. Zkoumaný problém je dále konkretizován pomocí dílčích výzkumných otázek, které byly vymezeny následovně.

#### **Hlavní výzkumná otázka:**

Koresponduje nastavená úroveň kvality poskytované služby s uplatňovanou praxí zařízení?

#### **Dílčí výzkumné otázky dle sledovaných oblastí.**

- Oblast práv vychází ze standardu kvality č. 2 – Existují statisticky významné rozdíly v míře respektu k právům uživatelů v závislosti na délce praxe pracovníků v sociálních službách?
- Oblast individuálního plánování vychází ze standardu kvality č. 5- Existují statisticky významné rozdíly v míře respektu k systému individuálního plánování v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách?



- Oblast stížností vychází ze standardu kvality č. 7 – Existují statisticky významné rozdíly v míře akceptace stížností v závislosti na věku pracovníka v sociálních službách?
- Oblast deklarovaného veřejného závazku vychází ze standardu č. 1- Cíle a způsoby poskytování služby se prolíná a souvisí se všemi standardy kvality a vyhodnocením oblastí dodržování práv uživatelů, stížností a individuálního plánování. Tudíž nebyl zahrnut jako samostatná oblast výzkumu. Dodržováním výše uvedených oblastí je považováno za naplňování deklarovaného veřejného závazku ze strany poskytovatele a zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Hypotézy a proměnné výzkumu**

Dle Gavory (2000, s. 50) jsou hypotézy vědeckým předpokladem, kterým je potvrzena či vyvrácena určitá teorie o vztazích mezi definovanými proměnnými a představují základní nosnou linii kvantitativně orientovaného výzkumu.

V rámci výzkumného šetření byly testovány hypotézy, které odpovídaly výzkumným otázkám.

H1: V míře respektu k právům uživatelů existují statisticky významné rozdíly v závislosti na délce praxe pracovníka v sociálních službách.

H2: V míře akceptace systému individuálního plánování existují statisticky významné rozdíly v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách.

H3: V míře akceptace stížností uživatelů existují statisticky významné rozdíly v závislosti na věkové kategorii pracovníků v sociálních službách.

### **Proměnné**

- **Nezávisle proměnné** – délka praxe, věková kategorie pracovníka, stupeň vzdělání
- **Závisle proměnné** – kvalita poskytované služby

### **Sledované ukazatele výzkumu**

- metrická - kvalita
- nominální – délka praxe v zařízení, věková kategorie, stupeň vzdělání

## **6.3 Koncepce výzkumného nástroje – dotazník**

V pobytových zařízeních sociálních služeb města Kroměříž jsou průběžně realizována dotazníková šetření zaměřená spíše na zjišťování míry spokojenosti s kvalitou poskytovaných

služeb z pohledu uživatelů a rodinných příslušníků. Po konzultaci s vedoucími obslužné péče jednotlivých zařízení, vzešel požadavek vytvořit nový nástroj šetření kvality poskytovaných služeb ze strany pracovníků v přímé péči. Při tvorbě dotazníku (viz. Příloha P I) bylo prioritou vytvořit výzkumný nástroj, který by zjišťoval míru akceptace nastavené úrovně kvality poskytovaných služeb. S ohledem na názory a připomínky pracovníků zařízení byla pozornost soustředěna na klíčové oblasti zájmu inspekcí kvality sociálních služeb:

- Cíle a způsoby poskytování služby
- dodržování práv
- individuálního plánování
- akceptace stížností

Oblasti v dotazníku se vztahují k naplňování deklarovaného veřejného závazku, druhá část dotazníku se zaměřuje na úroveň dodržování a respektování, ochraně práv uživatelů. Další prioritou je oblast individuálního plánování, ve čtvrté části je zjišťován způsob podávání a řešení stížností. V dotazníku byly použity u jednotlivých otázek škálované položky, v nichž respondenti vyjadřovali míru souhlasu s předloženým tvrzením. Na pěti stupňové škále vypovídali o vyšší míře souhlasu nižší hodnoty a o menší míře souhlasu s tvrzením hodnoty vyšší.

## 6.4 Výzkumný soubor

Základní soubor tedy množina všech prvků, osob patřící do zkoumaného souboru (Chráska, 2007, s. 20) je tvořen skupinou 180 pracovníků pobytových zařízení sociálních služeb v Kroměříži.

Vzhledem ke zvolené kvantitativní metodě výzkumu a maximální snaze o objektivitu, byl osloven na základě dobrovolnosti dostupný výběr všech pracovníků sociálních služeb, pracujících ve zkoumaných zařízeních. „Jedinci jsou z populace vybráni na základě dostupnosti a výhodnosti.“ (Hendl, 2009, s. 57)

V rámci předvýzkumu bylo distribuováno 10 dotazníků a v samotném výzkumu 193 dotazníků. Návratnost dotazníku činila 180 ze 193 kusů, tedy 93% vrácených vyplněných dotazníků.

Předvýzkum byl uskutečněn z důvodu zjištění srozumitelnosti formulace a pochopení otázek s cílem nalezení a odstranění případných nedostatků spojených s kvantitativní formou

šetření. V rámci předvýzkumu nebyly zjištěny nedostatky týkající se způsobu konceptu pojetí dotazníku. Výzkumné šetření bylo provedeno v průběhu měsíce února 2014.

## 6.5 Analýza dat

Získaná data byla z provedeného výzkumného šetření, byla uspořádána do tabulek a grafů pomocí aplikace Excel.

## 6.6 Popisná charakteristika dat

V popisné části byla zjišťována míra souhlasu s předkládanými tvrzeními majícími přímý dopad na kvalitu poskytovaných služeb. Otázky dotazníku, v nichž měli respondenti označit míru souhlasu na škále 1 – 5 byla vyhodnoceny následovně. Dle Chrásky (2007, s. 45) je v případě kvantitativního výzkumu nutné stručně a výstižně získaná data charakterizovat. V empirických výzkumech se nejčastěji k tomuto účelu používá aritmetický průměr, s jehož pomocí se odhaduje střední hodnota sledované datové řady a toto jednoduché matematické vyjádření slouží jako základ pro odvození dalších relevantních výzkumných vztahů. Z důvodu citlivosti aritmetického průměru k tzv. extrémním hodnotám (Chráska, 2007, s. 47) jsou jednotlivé škálové položky dotazníku charakterizovány střední hodnotou průměru, kdy nižší index aritmetické průměru hodnocené datové řady značí vyšší míru souhlasu s tvrzením a naopak. Získaná data byla rozčleněna do jednotlivých oblastí korepondujících s dotazníkem.

## 6.7 Vztahová charakteristika dat

Vztahová analýza získaných dat ověřuje platnost stanovených hypotéz prostřednictvím matematických operací. Pro účely verifikace výzkumných hypotéz, byla zvolena hladina významnosti 0,05 vyjadřující míru rizika chyby.

Na základě stanovených výzkumných hypotéz byly vytvořeny kontingenční tabulky umožňující porovnat četnosti respondentů, kteří odpověděli určitým způsobem na otázky vztažené k předpokládaným hypotézám.

1. Dosažené vzdělání pracovníka k přístupu k oblasti individuálního plánování
2. Dodržování práv uživatelů k délce praxe
3. Věk zaměstnance k oblasti stížností uživatelů

V další části vztahové analýzy byla použita statistická metoda analýzy nominálních dat – test dobré shody chí-kvadrát umožňující ověřit, zda četnosti zaznamenané v průběhu výzkumu odlišují od teoretických četností odpovídajících dané nulové hypotéze. (Chráška, s. 71).

## 6.8 Ověřování hypotéz

Pro účely potvrzení hypotéz byl zvolen test nezávislosti Chí-kvadrát, který ověřuje souvislost mezi dvěma pedagogickými jevy.

K formulované hypotéze byla stanovena tzv. nulová hypotéza  $H_0$  – domněnka o neexistenci vztahu mezi zkoumanými proměnnými. V případě nemožnosti přijetí  $H_0$  se přijímá hypotéza věcná.

Následně byly v tabulkách vypočítány očekávané četnosti (teoretické), které by potvrzovaly platnost nulové hypotézy podle vztahu  $(P-O)_2/O$ . Získaná hodnota značí velikost rozdílu mezi skutečností a nulovou hypotézou. Pro účel posouzení vypočítané hodnoty je nutno určit stupeň volnosti ze vztahu mezi řádky a sloupci tabulky:  $f = (r - 1) \cdot (s - 1)$ .

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti byla zvolena hladina významnosti 0,05 jako kritická hodnota testového kritéria.

Na základě srovnání vypočítané hodnoty testového kritéria bylo zjišťováno, zda je hodnota vyšší než údaj v tabulce, v tomto případě je možné odmítnout nulovou hypotézu a je přijata hypotéze alternativní. (Chráška, 2007, s. 77)

## 7 VYHODNOCENÍ DAT A SHRNUTÍ VÝSLEDKU VÝZKUMU

Následující kapitola shrnuje výsledky provedeného šetření ve vztahové i popisné charakteristice. Dotazovaní vyjadřovali míru souhlasu s předloženými tvrzeními v jednotlivých zkoumaných oblastech (oblast práv uživatelů, individuální plánování, oblast stížností). Míra souhlasu či nesouhlasu byla respondenty vyjádřena prostřednictvím pěti bodové škály.

1 – plně souhlasím, 2- souhlasím, 3 – nemám vyhraněný názor, 4 – nesouhlasím, 5 – zcela nesouhlasím. Výše uvedené oblasti byly shrnuty do tabulek a charakterizovány prostřednictvím aritmetického průměru.

Klíčem k interpretaci dat bylo zařazení získaných údajů a stanovení hodnoty aritmetického průměry za jednotlivé oblasti práv, stížností a individuálního plánování.

### 7.1 Oblast práv

#### ➤ Popisné vyjádření

Stanovení míry souhlasu a nesouhlasu:

souhlas: 1-2,89

nesouhlas 2, 9- 3,6

Kapitola obsahuje i grafické znázornění, komentáře zkoumané oblasti. Oblast práv představují položky dotazníku 7,8,9,10,11.

Tabulka uvádí míru ústřední tendence (aritmetický průměr) charakterizující střední hodnotu odpovědí všech respondentů na jednotlivé otázky.

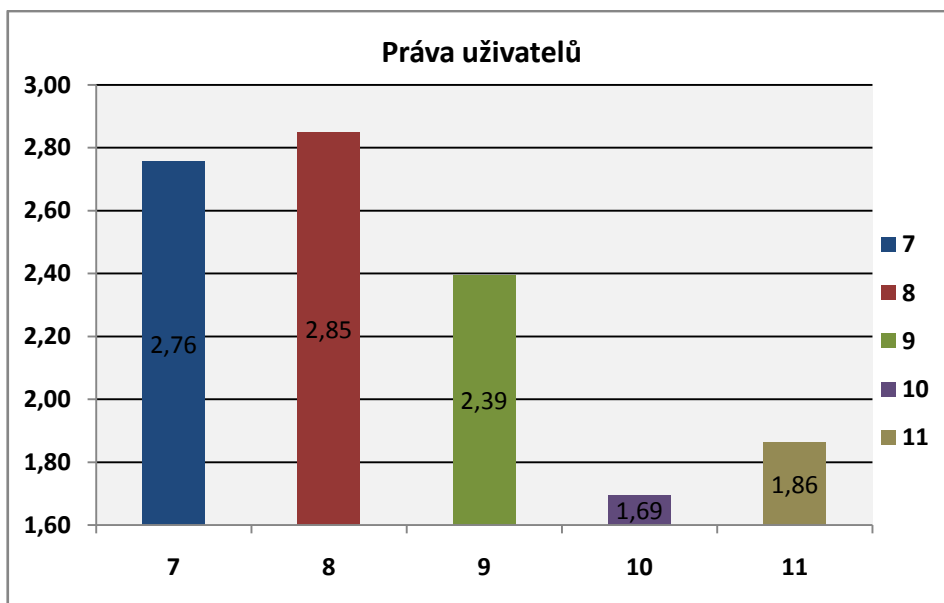
**Tab. č. 7- aritmetický průměr- oblast práv**

| POLOŽKA | PRŮMĚR | SMĚRODATNÁ<br>ODCHYLKA |
|---------|--------|------------------------|
| 7       | 2,76   | 0,81                   |
| 8       | 2,85   | 1,24                   |
| 9       | 2,39   | 1,21                   |
| 10      | 1,69   | 1,00                   |
| 11      | 1,86   | 0,74                   |

Zdroj: vlastní zpracování

Jednotlivé celkové průměry otázek jsou znázorněny v níže položeném grafu

Graf č.1: Práva uživatelů

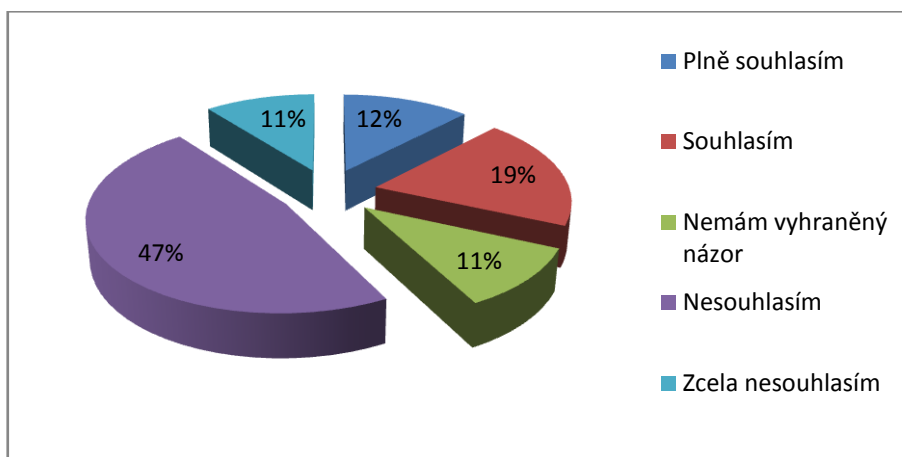


Zdroj: vlastní zpracování

**Tvrzení č. 7. Noční kontroly ze strany pracovníků na pokojích uživatelů by měly probíhat u všech uživatelů bez rozdílu.**

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
| 12,22%         | 19,44%    | 10,56%                | 47,22%      | 10,56%            |

Graf č.2



Zdroj: vlastní zpracování

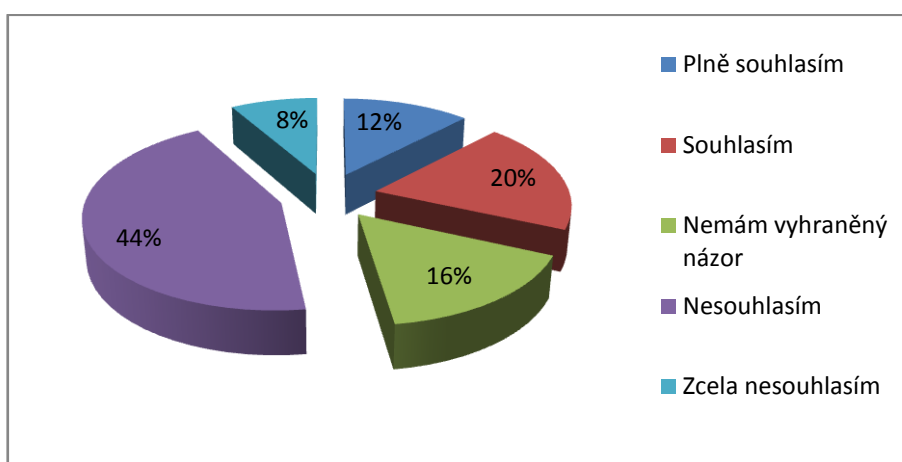
**Komentář:** Výše uvedená otázka je zaměřena na systém nočních kontrol u uživatelů ze strany personálu. Výsledek provedeného výzkumu ukázal, že pracovníci akceptují právo volby uživatele. Uživatelé se svobodně rozhodují, za jakých podmínek může personál

vstupovat do jejich pokojů a zda si přejí kontrolu personálu v nočních hodinách. Z šetření vyplynulo, že pracovníci toto právo respektují, vědomě nenarušují soukromí uživatele, což přispívá ke zkvalitnění poskytované služby.

**Tvrzení č. 8 *Uživatel by v zařízení neměl požívat alkoholické nápoje, neměl by kouřit.***

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 12,22%                | 19,44%           | 16,11%                       | 43,89%             | 8,33%                    |

Graf č. 3



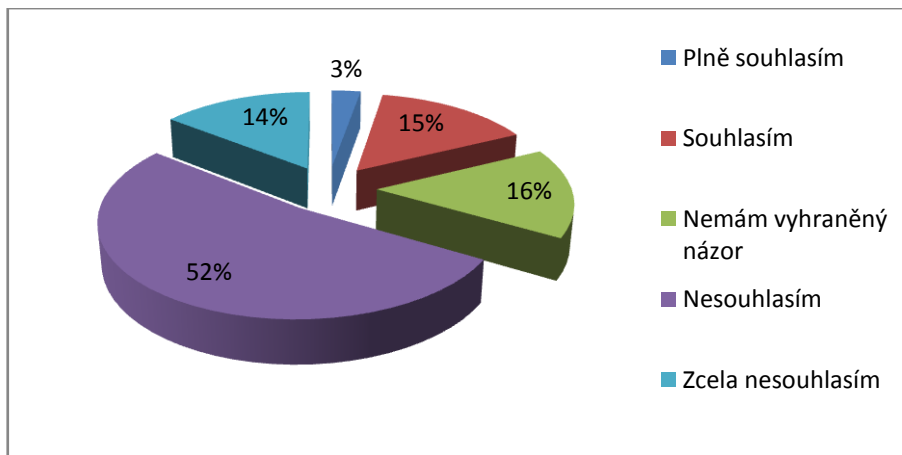
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Tato reverzibilní otázka vypovídá o tom, že uživatelům ve sledovaných zařízeních není upíráno právo svobodné volby, tedy jejich individuálního rozhodnutí požívat alkoholické nápoje (kouření) stejně jako ve většinové společnosti. Většina respondentů toto právo akceptuje, tudíž napomáhá kvalitnímu poskytování služby.

**Tvrzení č. 9 *Respektování práv uživatele má určité hranice, které si určí pracovník.***

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 2,78%                 | 15%              | 15,56%                       | 52,22%             | 14,44%                   |

Graf č. 4



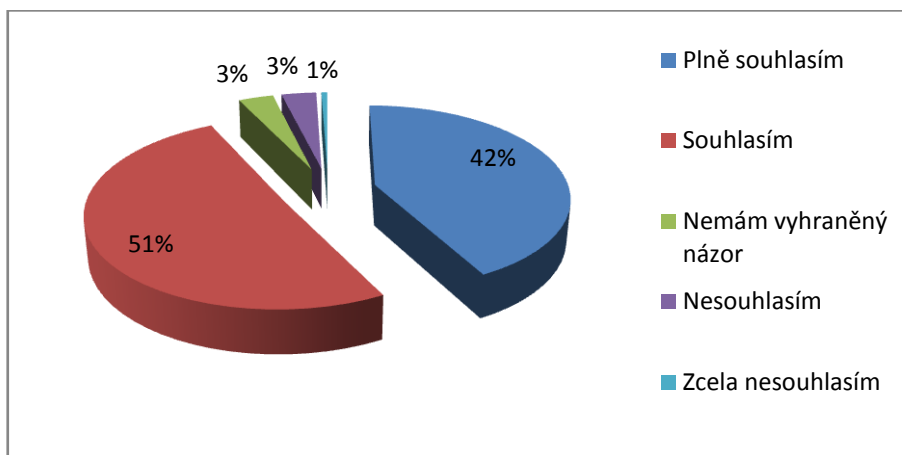
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Otázka úzce souvisí s profesionalitou pracovníků v přímé péči, kteří mají při výkonu povolání vycházet z etického kodexu PSS, což v přeneseném významu znamená akceptovat každého uživatele jako jedinečnou osobnost s ohledem na individuální odlišnosti všech uživatelů bez rozdílů. Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci v tomto ohledu práva uživatelů respektují, což přispívá ke kvalitní službě.

**Tvrzení č. 10** *Uživatelům musí být umožněn volný pohyb v rámci zařízení a areálu zařízení.*

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
| 42,22%         | 50,56%    | 3,33%                 | 3,33%       | 0,56%             |

Graf č. 5





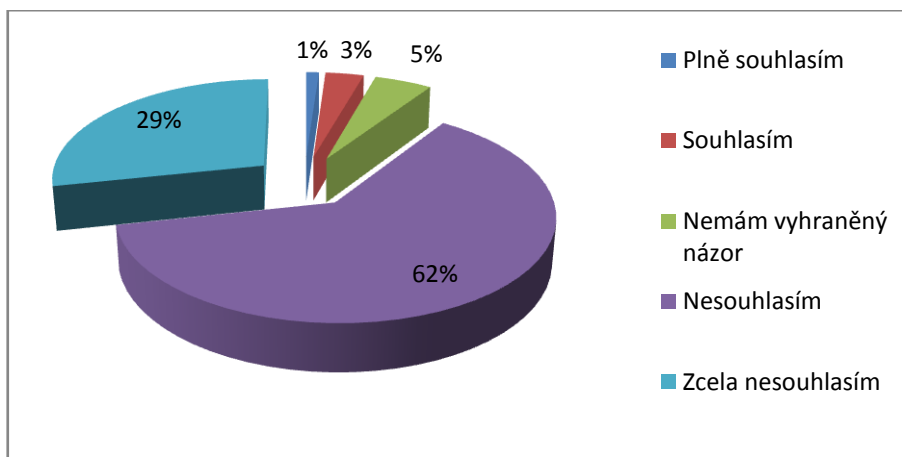
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Z provedeného výzkumu vyplynula skutečnost, že respondenti z řad pracovníků akceptují právo na svobodný pohyb uživatelů sociálních služeb. Nesouhlas by v daném případě znamenal restrikcí (omezení) uživatele.

**Tvrzení č. 11** *V případě, kdy je uživatel pomalejší nebo nezvládá činnost, pracovník činnost uživatele ukončí, aby nezdržoval.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1,11%                 | 3,33%            | 5%                           | 62,22%             | 28,33%                   |

Graf č. 6



Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Z provedeného výzkumu vyplynula skutečnost, že pracovníci v přímé péči ponechávají uživatelům při činnostech prostor a čas a kladou důraz na individuální schopnosti a možnosti uživatelů, což souvisí s profesionálním přístupem k uživatelům.

### ➤ Vztahové vyjádření

Stanovená nulové, alternativní a věcná hypotéza

**Hypotéza:** V míře respektu k právům uživatelů existují statisticky významné rozdíly v závislosti na délce praxe pracovníka v sociálních službách.

**HA:** Mezi mírou respektu k právům uživatelů a délkou praxe PSS existuje souvislost

**H0:** Mezi mírou respektu k právům uživatelů a délkou praxe PSS není žádná souvislost.

Tabulka č 8. Kontingenční tabulka.

| Souhlasím (1-2,89) |                   | Nesouhlasím (2,9-3,6) |                   |              |
|--------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|--------------|
| Pozorovaná četnost | Očekávaná četnost | Pozorovaná četnost    | Očekávaná četnost | $\Sigma$     |
| 42                 | 43,91             | 10                    | 8,08              | 52           |
| 73                 | 73,46             | 14                    | 13,53             | 87           |
| 37                 | 34,62             | 4                     | 6,37              | 41           |
| 152                | 151,99            | 28                    | 27,98             | 180 $\Sigma$ |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č 9. Výpočet testového kritéria:

| P  | O     | P-O   | (P-O) <sup>2</sup> | (P-O) <sup>2</sup> / O |
|----|-------|-------|--------------------|------------------------|
| 42 | 43,91 | -1,91 | 3,64               | 0,08289683             |
| 73 | 73,46 | -0,46 | 0,21               | 0,00285887             |
| 37 | 34,62 | 2,38  | 5,66               | 0,16348931             |
| 10 | 8,08  | 1,92  | 3,68               | 0,45544554             |
| 14 | 13,53 | 0,47  | 0,22               | 0,01626016             |
| 4  | 6,37  | -2,37 | 5,61               | 0,88069074             |
|    |       |       |                    | 1,60164145             |

Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Oblast práv byla zkoumaná ve vztahu délky praxe pracovníka v zařízení ve vztahu k akceptování a naplňování práv uživatelů. Předmětem zkoumání byla skupina respondentů s délkou praxe do 5 let (52 pracovníků), 5-10 let (87 pracovníků), nad 10 let (41 pracovníků)

**Výsledek šetření oblasti práv:**

$$\chi^2 = (\mathbf{P-O})^2 / \mathbf{O} = 0,08289683 + 0,00285887 + 0,16348931 + 0,45544554 + 0,01626016 + 0,88069074 = 1,60164145$$

**Výpočet stupňů volnosti, tedy:  $f = (2 - 1) \cdot (3 - 1) = 2$**

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti 2 zvolenou hladinu významnosti 0,05 byla v tabulkách nalezena kritická hodnota testového kritéria  $\chi^2_{0,05}(2)$  (viz tabulka)

Byla srovnána vypočítaná hodnota testového kritéria s kritickou hodnotou

5,991 > 1,60164145.

**Shrnutí:** Vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, proto nelze odmítnout nulovou hypotézu a přijmout hypotézu alternativní. Alternativní hypotéza nebyla potvrzena.

Z daného vyplývá, že délka praxe pracovníka v zařízení nemá vliv na respektování a dodržování práv uživatelů sociálních služeb.

V míře respektu k právům uživatelů neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na délce praxe pracovníka v sociálních službách.

#### ➤ Výzkumná dílčí otázka z oblasti práv

**VD1: Existují statisticky významné rozdíly v míře respektu k právům uživatelů v závislosti na délce praxe pracovníků v sociálních službách?**

**Shrnutí:** Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pracovníci plně akceptují práva uživatelů, respektují právo uživatelů na svobodné rozhodnutí, na právo volby, volný pohyb. Dále bylo zjištěno, že pracovníci respektují individuální zvláštnosti uživatelů s ohledem na schopnosti a možnosti uživatelů. Ze šetření vyplývá, že pracovníci respektují nezadatelná práva uživatelů. Neexistují statisticky významné rozdíly v míře respektu k právům uživatelů v závislosti na délce praxe pracovníků v sociálních službách.

## 7.2 Oblast individuálního plánování

### ➤ Popisné vyjádření

Stanovení míry souhlasu a nesouhlasu:

souhlas: 1-2,49

nesouhlas 2, 5- 4

Kapitola obsahuje i grafické znázornění, komentáře zkoumané oblasti. Oblast individuálního plánování představují položky dotazníku 12,13,14,15.

Tabulka uvádí míru ústřední tendence (aritmetický průměr) charakterizující střední hodnotu odpovědí všech respondentů na jednotlivé otázky.

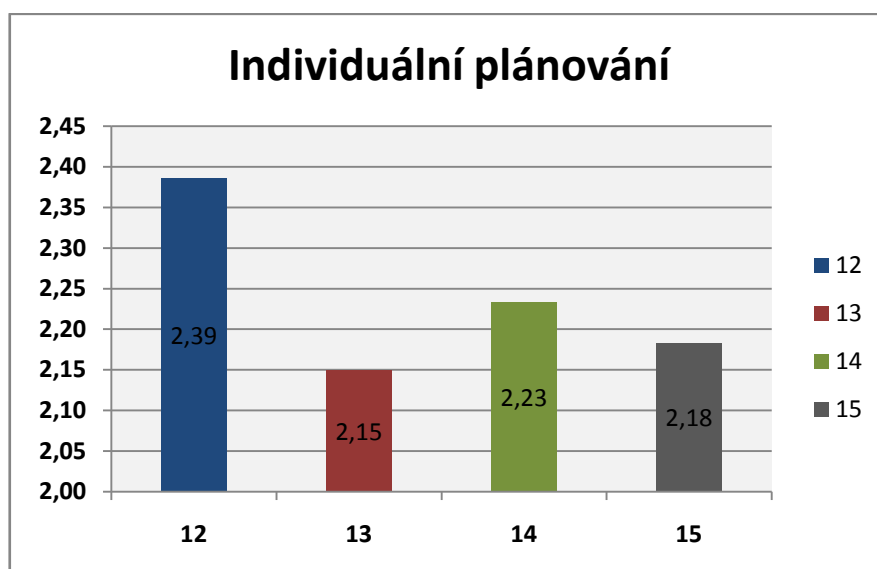
Tab. č. 10- aritmetický průměr- oblast individuálního plánování

| POLOŽKA | PRŮMĚR | SMĚRODATNÁ<br>ODCHYLKA |
|---------|--------|------------------------|
| 12      | 2,39   | 1,04                   |
| 13      | 2,15   | 0,96                   |
| 14      | 2,23   | 0,88                   |
| 15      | 2,18   | 0,93                   |

Zdroj: vlastní zpracování

Jednotlivé celkové průměry otázek jsou znázorněny v níže položeném grafu

Graf č. 7: Individuální plánování

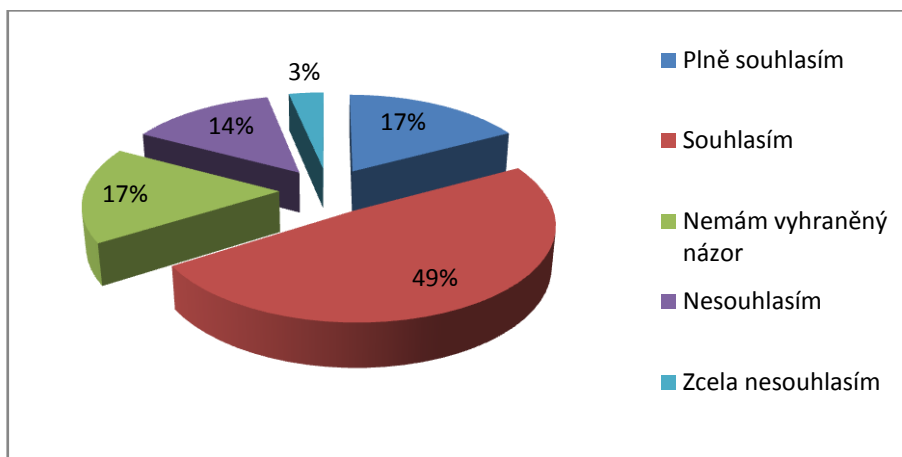


Zdroj: vlastní zpracování

**Tvrzení č. 12** *Individuální plánování je důležitou součástí života uživatelů v zařízení.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 17,22%                | 48,89%           | 16,67%                       | 13,89%             | 3,33%                    |

Graf č. 8



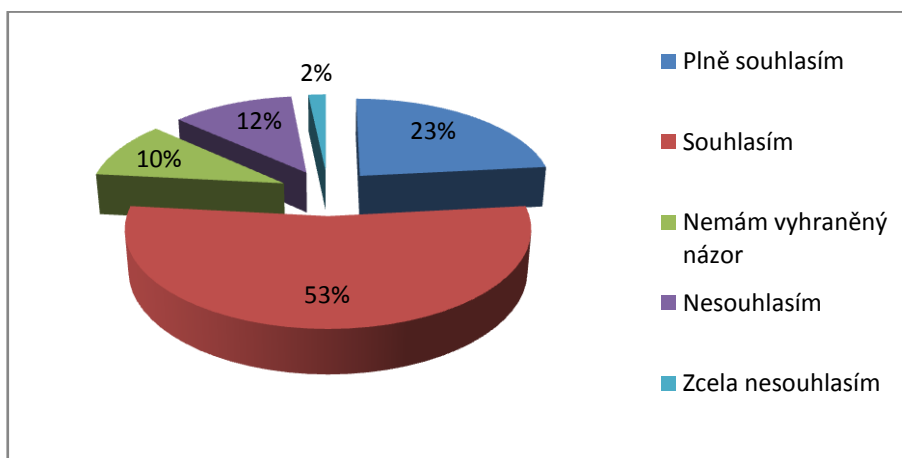
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Z výzkumu a grafického znázornění vyplývá skutečnost, že pracovníci proces individuálního plánování přijímají jako důležitou součást života uživatelů.

**Tvrzení č. 13** *Osobní cíl uživatele podporuje uživatele k jeho rozvoji, přispívá ke zkvalitnění života uživatele.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 23,33%                | 53,33%           | 10%                          | 11,67%             | 1,67%                    |

Graf č. 9



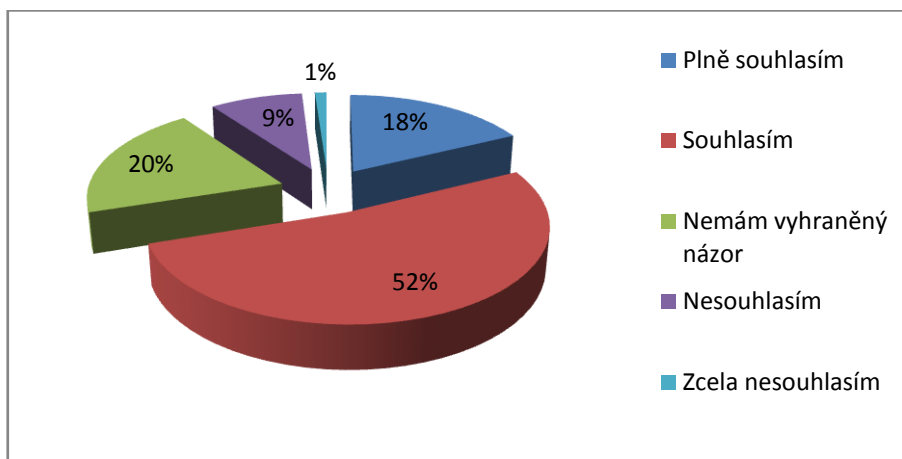
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Z výše uvedeného grafu je patrné, že pracovníci v 76% souhlasí s tvrzením, že osobní cíl uživatele je důležitou součástí individuálního plánování, nastavený cíl uživatele podporuje k rozvoji a zároveň přispívá ke zkvalitnění života uživatele.

**Tvrzení č. 14** *Jednotlivé kroky vedoucí k naplnění osobního cíle jsou důležité, mají svůj význam a opodstatnění.*

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
| 17,78%         | 52,22%    | 20%                   | 8,89%       | 1,11%             |

Graf č. 10



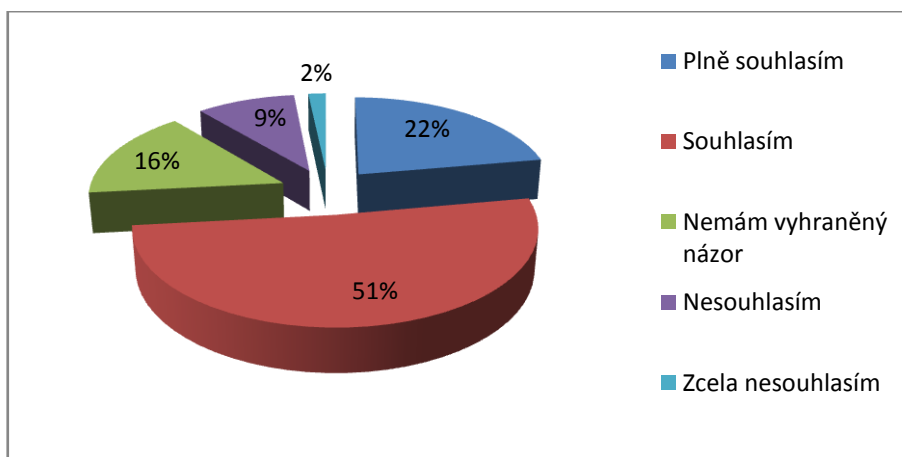
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Respondenti se v 70% shodli, že jednotlivé kroky vedoucí k naplnění osobního cíle jsou důležité, mají svůj význam a opodstatnění. Stanovení kroků v naplňování osobního cíle dále vede ke zkvalitnění komunikačního procesu mezi uživatelem a pracovníkem.

**Tvrzení č. 15 Životní příběh uživatele vede k vybudování důvěrného vztahu mezi uživatelem a pracovníkem.**

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 22,22%                | 51,11%           | 15,56%                       | 9,44%              | 1,67%                    |

Graf č. 11



Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** 73% respondentů pokládá za důležité pracovat s životním příběhem uživatele, ve kterém se odrážejí přání, potřeby, očekávání zvyky, postoje, návyky a rituály každého uživatele. Pracovníci jsou si vědomi, že vybudování vzájemného důvěryhodného vztahu v konečném důsledku vede ke správnému nastavení osobního cíle v procesu individuálního plánování.

#### ➤ Vztahové vyjádření

Stanovená nulové, alternativní a věcná hypotéza

**Hypotéza:** *V míře akceptace systému individuálního plánování existují statisticky významné rozdíly v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách.*

**HA:** *Mezi mírou akceptace systému individuálního plánování a dosaženým vzděláním PSS existuje souvislost.*

**H0:** *Mezi mírou akceptace systému individuálního plánování a dosaženým vzděláním PSS neexistuje souvislost.*

Tabulka č. 11 Kontingenční tabulka.

| Souhlasím (1-2,49) |                   | Nesouhlasím (2,5-4) |                   |          |
|--------------------|-------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Pozorovaná četnost | Očekávaná četnost | Pozorovaná četnost  | Očekávaná četnost | $\Sigma$ |
| 70                 | 65,92             | 24                  | 28,07             | 94       |
| 38                 | 42,07             | 22                  | 17,92             | 60       |
| 108                | 107,99            | 46                  | 45,99             | 154      |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 12 Výpočet testového kritéria:

| P  | O     | P-O   | (P-O) <sup>2</sup> | (P-O) <sup>2</sup> / O |
|----|-------|-------|--------------------|------------------------|
| 70 | 65,92 | 4,08  | 16,64              | 0,25242718             |
| 38 | 42,07 | -4,07 | 16,56              | 0,39362966             |
| 24 | 28,07 | -4,07 | 16,56              | 0,58995369             |
| 22 | 17,92 | 4,08  | 16,64              | 0,92857143             |
|    |       |       |                    | 2,16458196             |

Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Oblast individuálního plánování byla zkoumaná ve vztahu ke stupni dosaženého vzdělání pracovníka a akceptace procesu individuálního plánování uživatele. Předmětem šetření byla skupina respondentů s dosaženým středoškolským vzděláním (94 pracovníků) a pracovníků s výučním listem (60). Do šetření nebyli zahrnuti respondenti se základním vzděláním (3 pracovníci), vyšším odborným (13), vysokoškolským (10).

**Výsledek šetření oblasti individuálního plánování:**

$$\chi^2 = (\mathbf{P-O})^2 / \mathbf{O} = 0,25242718 + 0,39362966 + 0,58995369 + 0,92857143 = \mathbf{2,16458196}$$

**Výpočet stupňů volnosti, tedy :  $f = (2 - 1) \cdot (2 - 1) = 1$**

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti 1 a zvolenou hladinu významnosti 0,05 byla v tabulkách nalezena kritická hodnota testového kritéria  $\chi^2_{0,05}(1)$  (viz . tabulka) Byla srovnána vypočítaná hodnota testového kritéria s kritickou hodnotou testového kritéria  $3,841 > 2,16458196$ .



**Shrnutí:** Vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, proto nelze odmítnout nulovou hypotézu a

přijmout hypotézu alternativní. Alternativní hypotéza nebyla potvrzena.

Z daného vyplývá, dosažené vzdělání pracovníka nemá vliv na akceptaci a dodržování konceptu individuálního plánování. V míře akceptace systému individuálního plánování neexistují statisticky významné rozdíly v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách.

#### ➤ Výzkumná dílčí otázka z oblasti individuálního plánování

#### **VD2 : Existují statisticky významné rozdíly v míře respektu k systému individuálního plánování v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách?**

**Shrnutí:** Z dotazníkového šetření vyplynula skutečnost, že neexistuje statisticky významný rozdíl v systému individuálního plánování v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách. Pracovníci přistupují k oblasti individuálního plánování jako k důležité součásti procesu poskytování sociální služby. Neexistují statisticky významné rozdíly v míře respektu k systému individuálního plánování v závislosti na stupni vzdělání pracovníka v sociálních službách.

### **7.3 Oblast stížností uživatelů**

#### ➤ Popisné vyjádření

Stanovení míry souhlasu a nesouhlasu:

souhlas: 1-1,49

nesouhlas 2, 5- 4,75

Kapitola obsahuje i grafické znázornění, komentáře zkoumané oblasti. Oblast stížností představují položky dotazníku 16,17,18,19.

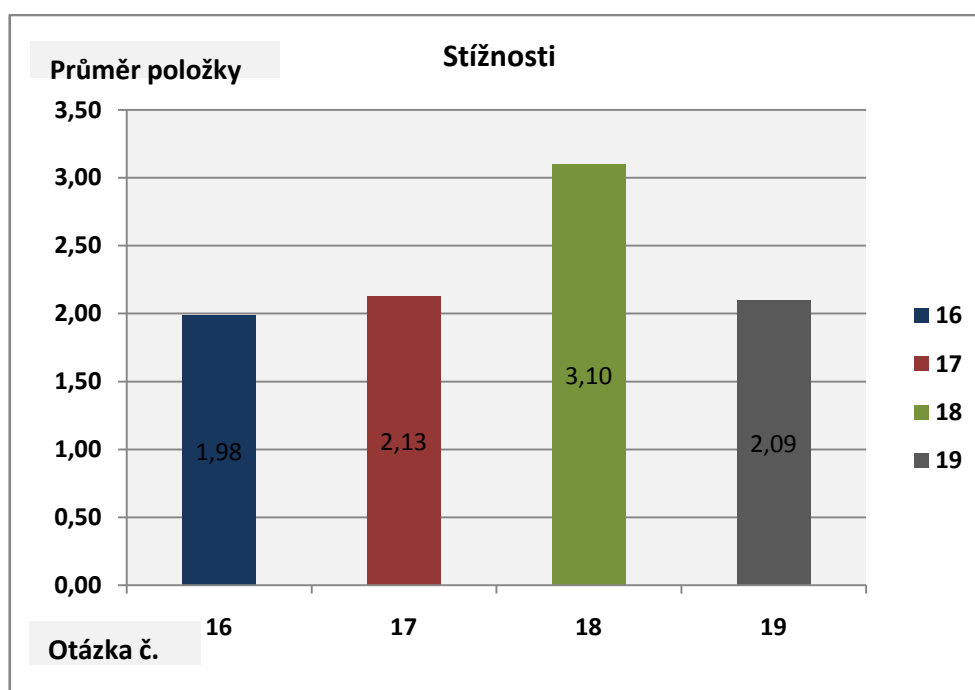
Tabulka uvádí míru ústřední tendence (aritmetický průměr) charakterizující střední hodnotu odpovědí všech respondentů na jednotlivé otázky.

Tab. č. 13 Aritmetický průměr- oblast stížností

| POLOŽKA | PRŮMĚR | SMĚRODATNÁ<br>ODCHYLKA |
|---------|--------|------------------------|
| 16      | 1,98   | 0,93                   |
| 17      | 2,13   | 0,93                   |
| 18      | 3,10   | 1,06                   |
| 19      | 2,09   | 0,86                   |

Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 12: Oblast stížností

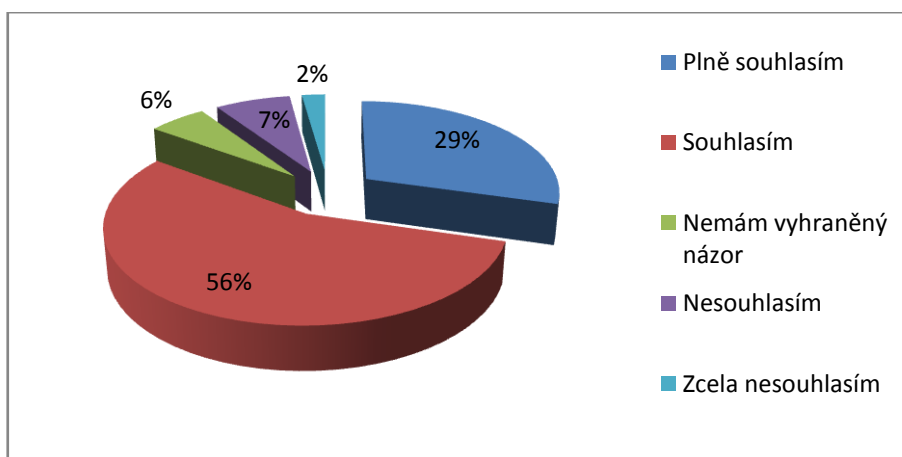


Zdroj: vlastní zpracování

**Tvrzení č. 16** *Anonymní stížnost ze strany uživatele je třeba brát v úvahu a je nutné prošetřit obsah anonymní stížnosti.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 29,44%                | 55,56%           | 5,56%                        | 7,22%              | 2,22%                    |

Graf č. 13



Zdroj: vlastní zpracování

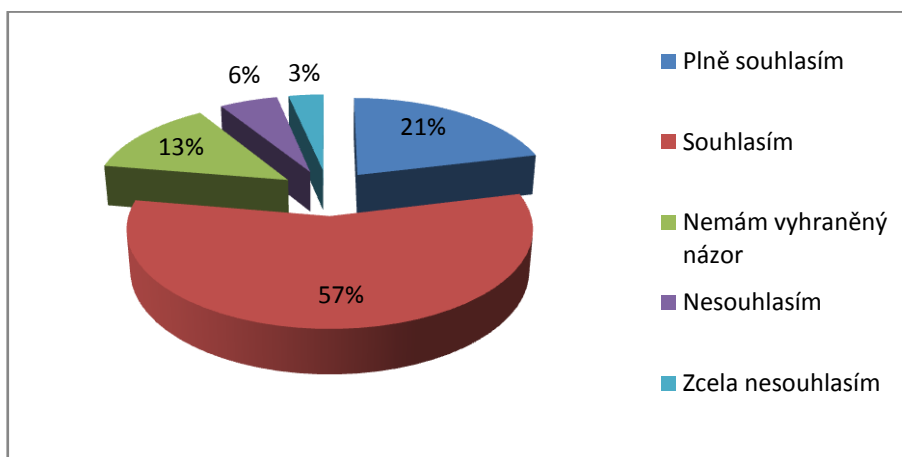
**Komentář:** Anonymní stížnost ze strany uživatele je třeba brát v potaz. Uživatel, který se nachází v nevýhodném postavení vůči poskytovateli nebo z důvodu obavy, že podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby může mít negativní dopad na jednání personálu s jeho osobou, tak může uplatnit plné právo na podání stížnosti.

Pracovníci danou skutečnost akceptují.

**Tvrzení č. 17** *Stížnost ze strany uživatelů slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytované služby.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 21,11%                | 56,11%           | 13,33%                       | 5,56%              | 3,33%                    |

Graf č. 14



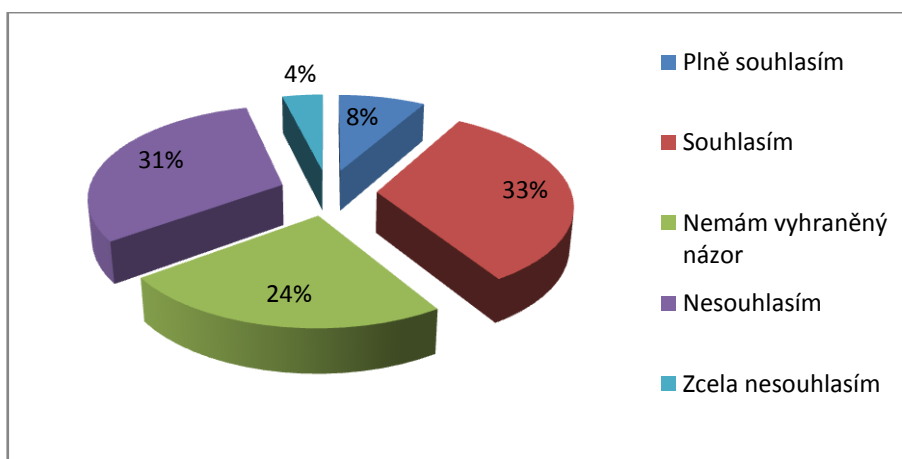
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Pracovníci ve většině případů (78%), jak znázorňuje graf, vyslovili souhlas s tvrzením, že stížnosti ze strany uživatelů slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytované péče. Stížnosti jsou evidovány, vyhodnocovány a připomínkové situace a skutečnosti jsou řešeny a poskytovatel sjednává nápravu.

**Tvrzení č. 18** *Uživatelé našeho zařízení si ve své podstatě nemají na co stěžovat, zařízení poskytuje všechno, co potřebují.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 8,33%                 | 32,78%           | 23,89%                       | 31,11%             | 3,89%                    |

Graf č. 15



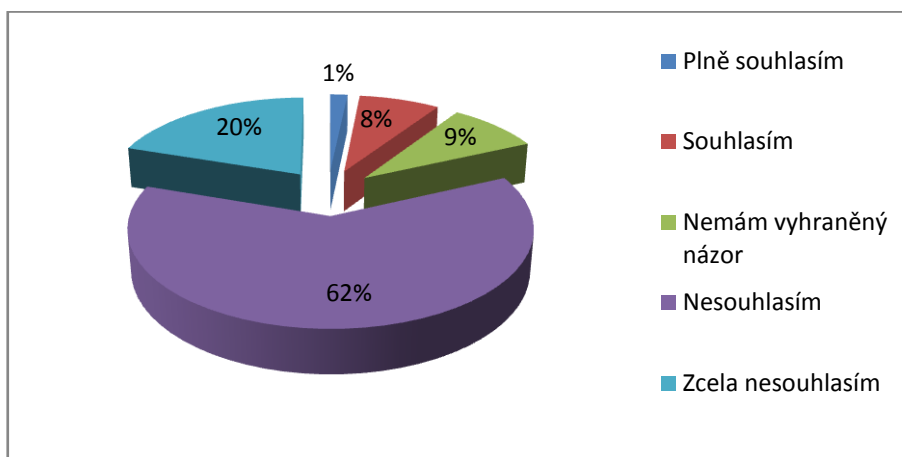
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** U dané otázky převaha pracovníků uvedla, že ze strany zařízení je poskytováno uživatelům všechno, co je potřeba, proto, dle tvrzení respondentů, si uživatelé v podstatě nemají na co stěžovat. Jak bylo, ale již zmíněno, je třeba brát v potaz individuální potřeby a očekávání uživatelů, které se diametrálně odlišují, proto i stížnost je třeba pokládat za důležitou součást procesu poskytování sociální služby.

**Tvrzení č. 19** *Není důležité, aby pracovníci seznamovali uživatele s postupy podávání a vyřizování stížností.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1,67%                 | 7,78%            | 8,89%                        | 62,22%             | 20%                      |

Graf č. 16



Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Výše uvedená reverzibilní otázka byla pracovníky v 82% hodnocena souhlasně. Pracovníci uvedli, že pokládají za důležité seznamovat uživatele s postupy podávání a vyřizování stížností na způsob nebo proces poskytované služby.

#### ➤ Vztahové vyjádření

Stanovená nulové, alternativní a věcná hypotéza

**Hypotéza:** V míře akceptace stížností uživatelů existují statisticky významné rozdíly v závislosti na věkové kategorii pracovníků v sociálních službách

**HA:** Mezi mírou akceptace stížností uživatelů a věkem PSS existuje souvislost

**H0:** Mezi mírou akceptace stížností uživatelů a věkem PSS neexistuje žádná souvislost.

Tabulka č. 14 Kontingenční tabulka.

| Souhlasím (1-2,49) |                   | Nesouhlasím (2,5-4,75) |                   |          |
|--------------------|-------------------|------------------------|-------------------|----------|
| Pozorovaná četnost | Očekávaná četnost | Pozorovaná četnost     | Očekávaná četnost | $\Sigma$ |
| 21                 | 21,66             | 9                      | 8,33              | 30       |
| 36                 | 39                | 18                     | 15                | 54       |
| 45                 | 44,77             | 17                     | 17,22             | 62       |
| 28                 | 24,55             | 6                      | 9,44              | 34       |
| 130                |                   | 50                     |                   | 180      |

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 15 Výpočet testového kritéria:

| P  | O     | P-O   | (P-O) <sup>2</sup> | (P-O) <sup>2</sup> / O |
|----|-------|-------|--------------------|------------------------|
| 21 | 21,66 | -0,66 | 0,4356             | 0,0201108              |
| 36 | 39    | -3    | 9                  | 0,23076923             |
| 45 | 44,77 | 0,23  | 0,0529             | 0,00118159             |
| 28 | 24,55 | 3,45  | 11,9025            | 0,48482688             |
| 9  | 8,33  | 0,67  | 0,4489             | 0,5388956              |
| 18 | 15    | 3     | 9                  | 0,6                    |
| 17 | 17,22 | -0,22 | 0,0484             | 0,00281069             |
| 6  | 9,44  | -3,44 | 11,8336            | 1,25355932             |
|    |       |       |                    | 3,13215411             |

Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Oblast stížností byla zkoumaná ve vztahu věku respondentů, tedy pracovníků zařízení a stížnostmi ze strany uživatelů na způsob nebo proces poskytování služby. Předmětem šetření byla skupina respondentů ve věkové kategorii 20-30 let (30 pracovníků) 30-40 let (54 pracovníků), 40-50 let (62 pracovníků), 50 a více let (34 pracovníků).

**Výsledek šetření oblasti stížností uživatelů:**

$$\chi^2 = (\mathbf{P-O})^2 / \mathbf{O} = 0,0201108 + 0,23076923 + 0,00118159 + 0,48482688 + 0,5388956 + 0,6 + 0,00281069 + 1,25355932 = \mathbf{3,13215411}$$

**Výpočet stupňů volnosti, tedy :  $f = (4 - 1) \cdot (2 - 1) = 3$**

Pro vypočítaný počet stupňů volnosti 3 a zvolenou hladinu významnosti 0,05 byla v tabulkách nalezena kritická hodnota testového kritéria  $\chi^2_{0,05}(3)$  (viz . tabulka)

Byla srovnána vypočítaná hodnota testového kritéria s kritickou hodnotou testového kritéria  $7,815 > 3,13215411$

**Shrnutí:** Vypočítaná hodnota testového kritéria je nižší, proto nelze odmítnout nulovou hypotézu a

přijmout hypotézu alternativní. Alternativní hypotéza nebyla potvrzena. Mezi věkem pracovníka a oblastí stížností ze strany uživatelů neexistují statisticky významné rozdíly.

➤ Výzkumná dílčí otázka z oblasti individuálního plánování

**VDO3: Existují statisticky významné rozdíly v míře akceptace stížností v závislosti na věku pracovníka v sociálních službách?**

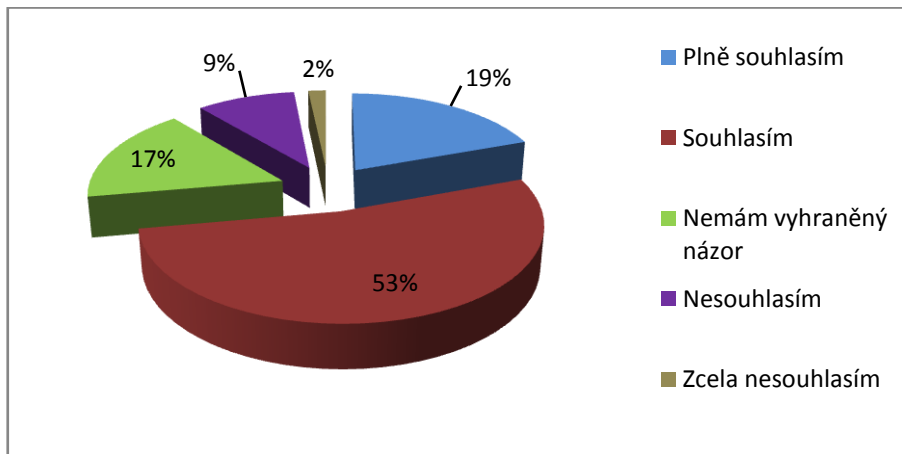
**Shrnutí:** Z dotazníkového šetření vyplynulo, že neexistuje statisticky významný rozdíl v akceptaci stížností v závislosti na věku pracovníka v sociálních službách. Pracovníci přistupují k oblasti stížností ze strany uživatelů na způsob nebo průběh poskytované služby jako k důležité součásti procesu poskytování sociální služby.

## 7.4 Oblast deklarovaného veřejného závazku

**Tvrzení č. 1. Je důležité, aby uživatelé měli možnost spolurozhodovat o chodu zařízení.**

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
| 19,44%         | 52,78 %   | 16,67%                | 9,44 %      | 1,67 %            |

Graf č. 17



Zdroj: vlastní zpracování

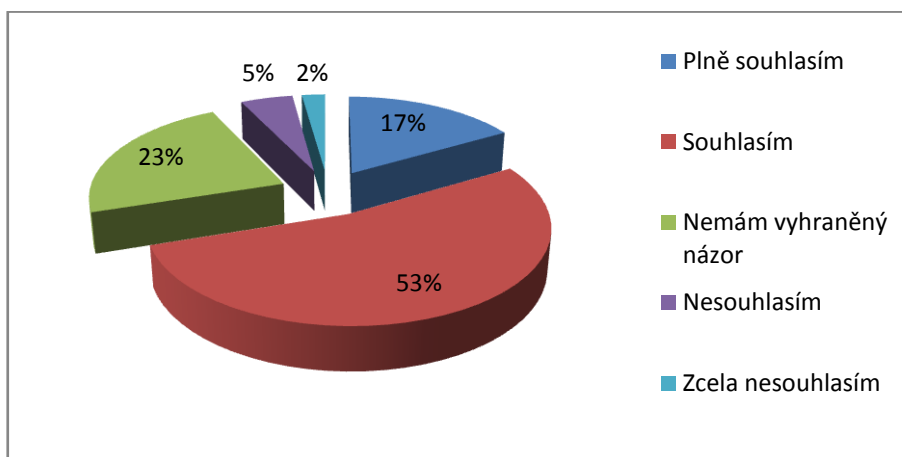
**Komentář:** U otázky č. 1, jak patrně z grafu, se respondenti shodli, že je důležité, aby uživatelé měli možnost participovat na poskytované službě. Všechna pět zařízení má vydefinováno v zásadách poskytování služby možnost vzájemné spolupráce a spolurozhodování uživatelů o průběhu služby. Pokud pracovníci zkoumaných zařízení zásadu spolurozhodování akceptují, z pohledu inspekce kvality sociálních služeb, je poskytovaná služba hodnocena kladně.



**Tvrzení č. 2.** *Nastavením cílů zařízení došlo ke zlepšení v oblasti poskytované péče o uživatele.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 16,67%                | 53,33%           | 22,78%                       | 5%                 | 2,22%                    |

Graf č. 18



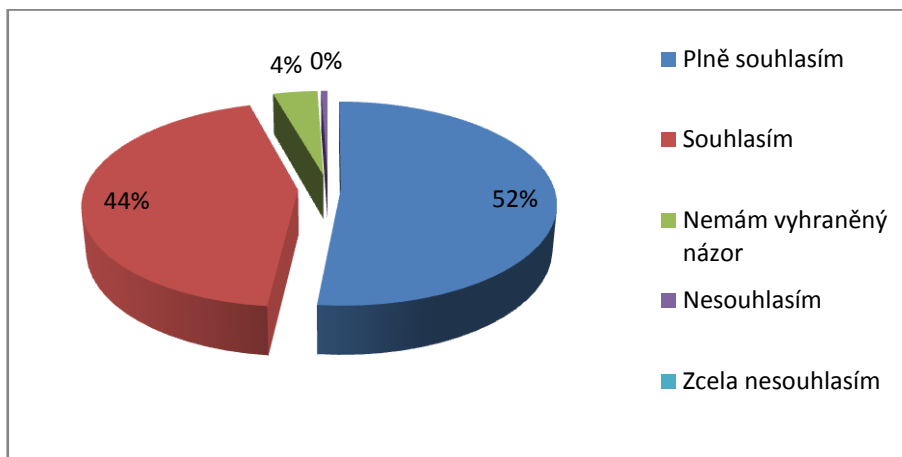
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Pracovníci uvedli, že nastavením cílů zařízení došlo ke zlepšení poskytované péče, čímž došlo k pozitivnímu posunu v oblasti kvality poskytované péče. V procesu nastavování cílů je velmi důležitá kooperace vedoucích pracovníků a pracovníků v sociálních službách, kteří jsou v přímém kontaktu s uživateli. Pracovníci v přímé péči poskytují zpětnou vazbu v procesu poskytování sociálních služeb, neboť přináší z praxe cenné poznatky a informace od uživatelů, předávají jejich potřeby a přání směrem k vedení zařízení.

**Tvrzení č. 3.** *Při zpracování metodik a pracovních postupů je důležitá spolupráce pracovníků a vedení zařízení.*

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 51,67%                | 43,89%           | 3,89%                        | 0,56%              | 0%                       |

Graf č. 19



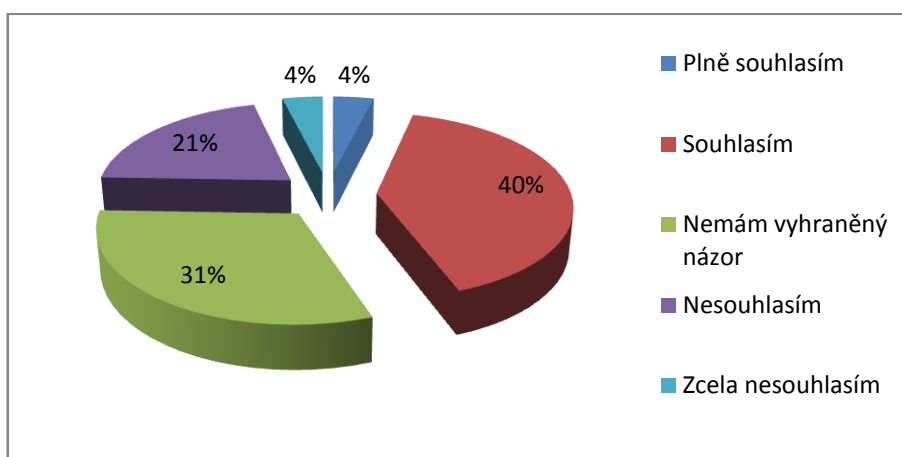
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Graf vypovídá o tom, že respondenti kladou důraz na spolupráci vedení zařízení a pracovníků v sociálních službách při zpracovávání metodik a pracovních postupů. Vzájemná spolupráce tvoří nedílnou součást interaktivního procesu poskytování služeb. Nastavené metodiky a postupy práce s uživateli reflektují na potřeby uživatelů a korespondují s možnostmi poskytovatele.

**Tvrzení č. 4. Standardy kvality představují ideální stav, kterého nelze v praxi dosáhnout.**

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
| 3,89%          | 40,56%    | 31,11%                | 20,56%      | 3,89%             |

Graf č. 20



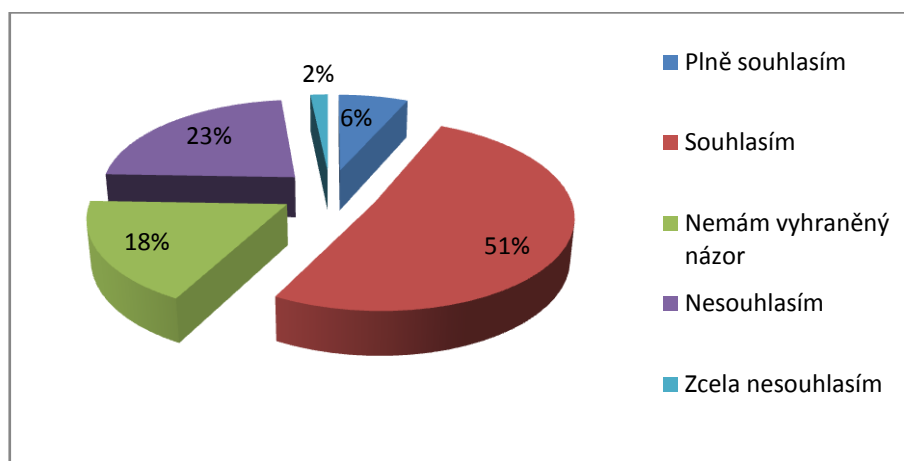
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Formulace výše uvedené otázky byla zvolena záměrně z důvodu, aby se respondenti zamysleli nad obsahem otázek a neměli tendenci odpovídat pouze mechanicky. U výše uvedené otázky dotazovaní uvedli, že standardy představují ideální stav, kterého nelze v praxi dosáhnout, což neodpovídá konceptu nastavené kvality služeb.

**Tvrzení č. 5. Nastavené metodiky, pracovní postupy nelze vždy dodržovat.**

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 6,67%                 | 51,11%           | 17,78%                       | 22,78%             | 1,67%                    |

Graf č. 21



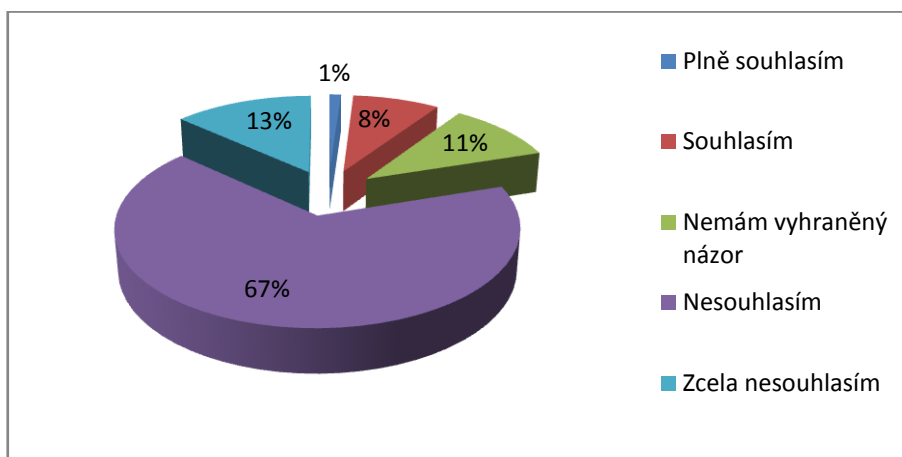
Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Otázka č. 5 je rovněž formulována reverzibilně. Zde dochází k rozporu, neboť v otázce číslo tři respondenti uvedli, že je důležitá spolupráce pracovníků a vedení při nastavování metod a systému práce. Nastavené postupy a metodiky by tedy měly odrážet zásady dobré praxe. Tyto nastavené principy jsou pracovníci povinni akceptovat a vykonávat činnost dle nastavených postupů, ve kterých jsou zohledněny přání a potřeby uživatelů.

**Tvrzení č. 6. Systém práce a harmonogram služby má přednost před požadavky a přáním uživatele.**

| <i>Plně souhlasím</i> | <i>Souhlasím</i> | <i>Nemám vyhraněný názor</i> | <i>Nesouhlasím</i> | <i>Zcela nesouhlasím</i> |
|-----------------------|------------------|------------------------------|--------------------|--------------------------|
| 1,11%                 | 8,33%            | 10,56%                       | 66,67%             | 13,33%                   |

Graf č. 22



Zdroj: vlastní zpracování

**Komentář:** Z výsledků šetření vyplynulo, že pracovníci respektují a při práci s uživateli kladou důraz na přání a potřeby uživatelů. Správně nastavený koncept kvality služeb přímo vychází z potřeb cílové skupiny.

**Shrnutí:** Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování služby vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění.

Standard č. 1 se prolíná všemi standardy, správné stanovení deklarovaného veřejného závazku je základem pro realizaci procesu sociální služby. Standard úzce souvisí zejména se standardem č. 5, neboť nastavené cíle uživatelů a koncepce individuálního plánování musí být v souladu s veřejným závazkem.

Další provázanost standardu č. 1 je zejména se standardem č. 2 a úzce souvisí s ochranou práv uživatelů. Akceptování a dodržování práv je ze strany zařízení deklarováno v zásadách služby a je také předmětem inspekce kvality sociální služby. Neméně důležitá je oblast stížností na způsob nebo průběh služby. Poskytovatel se rovněž zavazuje v zásadách k reflektování na stížnosti, stejně jako k nastavování a dodržování pravidel přijímání a vyřizování stížností.

Z výše uvedených důvodů nebyla oblast standardu č. 1, zpracována jako samostatná oblast výzkumu. Komentáře pro otázky dotazníku č. 1, 2, 3, 4, 5, 6 jsou uvedeny vždy pod grafy.

## 7.5 Demografické údaje respondentů

Demografické údaje jako věk respondentů, dosažené nejvyšší vzdělání a délka praxe PSS v zařízení sloužily jako podklad pro výzkumné šetření ve vztahové oblasti.

Bylo zjištěno, že v Sociálních službách města Kroměříže pracuje převážná většina žen (92%).

V oblasti dosaženého vzdělání tvoří nejvyšší procento středoškolsky vzdělaných pracovníků (52%) a PSS s výučním listem v sociálních službách figuruje 33%. Nejmenší procentní zastoupení představují PSS se základním vzděláním (2%), vysokoškolským vzděláním disponuje v přepočtu 6 % PSS.

Délka praxe pracovníků v sociální oblasti byla další zkoumanou oblastí. Z výsledků šetření vyplynulo, že největší část (48%) tvoří pracovníci s praxí 5-10 let. 29% respondentů pracuje v zařízeních v délce do pěti let a 23% představují PSS s delší praxí než 10 let.

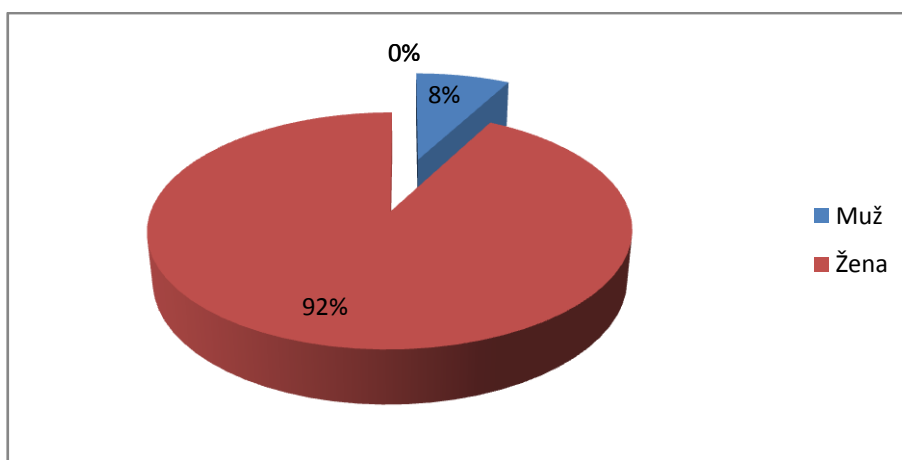
Věková kategorie PSS byla rozdělena následujícím způsobem. Do kategorie 20-30 let spadá 17% respondentů, 30 % PSS se nachází ve věkové kategorii 30- 40 let. Kategorii 40- 50 let představuje 34% dotazovaných a 19 % tvoří pracovníci ve věku nad 50 let.

Demografické údaje respondentů představují položky dotazníku 20, 21, 22, 23.

### Pohlaví respondentů:

| Muž   | Žena   |
|-------|--------|
| 7,78% | 92,22% |

Graf č. 23

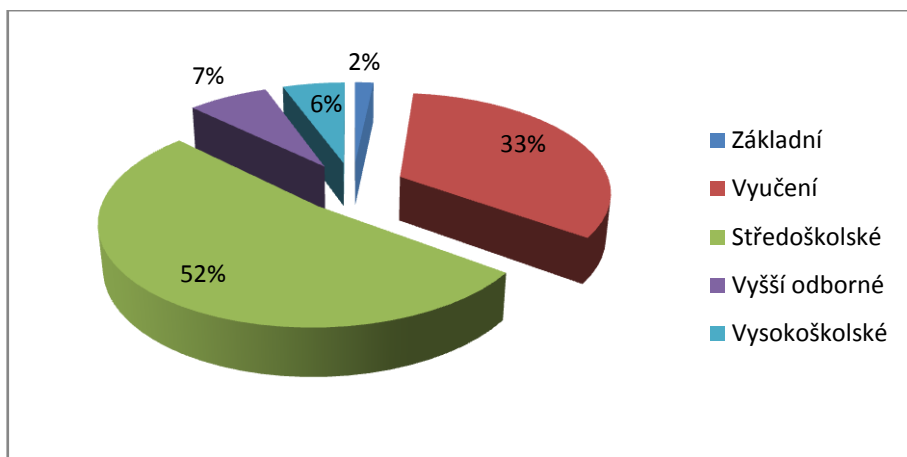


Zdroj: vlastní zpracování

### Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů

| Základní | Vyučení | Středoškolské | Vyšší odborné | Vysokoškolské |
|----------|---------|---------------|---------------|---------------|
| 1,67%    | 33,33%  | 52,22%        | 7,22%         | 5,56%         |

Graf č. 24

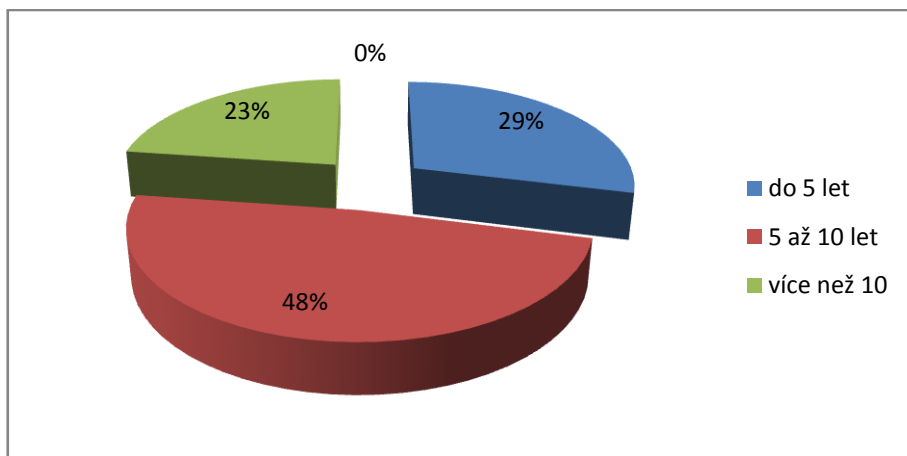


Zdroj: vlastní zpracování

### Délka praxe respondentů

| do 2 let | 5 až 10 let | Více let |
|----------|-------------|----------|
| 28,89%   | 48,33%      | 22,78%   |

Graf č. 25

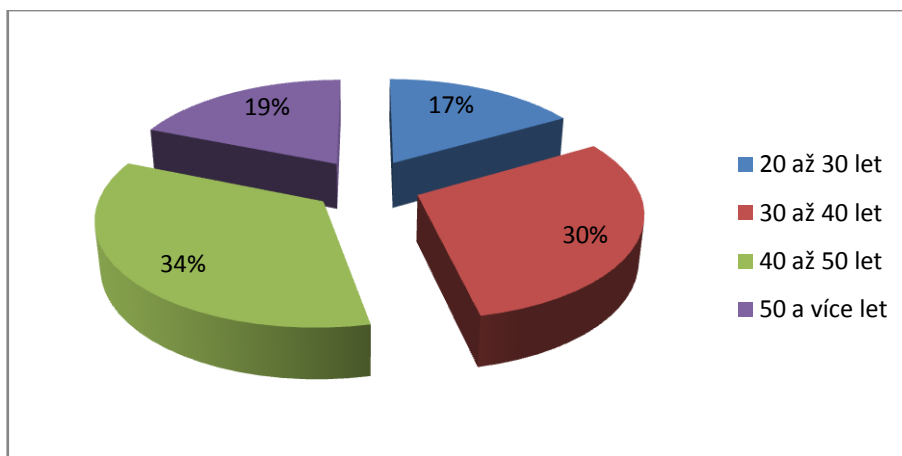


Zdroj: vlastní zpracování

## Věková kategorie respondentů

| 20 až 30 let | 30 až 40 let | 40 až 50 let | 50 a více let |
|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 16,67%       | 30%          | 34,44%       | 18,89%        |

Graf č. 26



Zdroj: vlastní zpracování

## ZÁVĚR

Sociální služby vytvářejí v systému sociální pomoci rozsáhlou strukturu organizačních forem a typů služeb státního či privátního neziskového charakteru. Primární snahou těchto služeb je pokrýt potřeby občanů, kteří se ocitli nepříznivé sociální situaci, kterou nemohou či neumí sami řešit. Obtížnost projevu solidarity většinové společnosti vůči menšině spočívá mimo chronického finančního poddimenzování sociálního resortu v často nesprávném chápání, nebo svévolném ignorování jednotlivých dikcí zákona 108/2006 Sb., týkajících se dodržování pracovních postupů, metodik a standardů ze strany zaměstnanců příslušných zařízení.

Pokud dochází k těmto pochybením, děje se to vždy na úkor uživatelů služby, kteří mnohdy nejsou schopni vzhledem ke svému zdravotnímu stavu adekvátně hájit své oprávněné zájmy a postoje.

Jako hlavní měřítko pro posuzování úrovně poskytované služby byly vytvořeny Standardy kvality sociálních služeb umožňující porovnávat oblasti služby podle určitých kritérií. Důležitým nástrojem posuzování, hodnocení kvality služby je evaluační šetření mezi uživateli, rodinnými příslušníky, ale i pracovníky. Tyto získané údaje slouží organizaci k vlastní sebereflexi činnosti a případné pozitivní úpravě efektivity stávající koncepce kvality.

Cílem diplomové práce bylo poskytnout odpověď na hlavní výzkumnou otázku: ***Koreponduje nastavená úroveň kvality poskytované služby s uplatňovanou praxí zařízení?***

Výzkum byl zaměřen na stěžejní oblasti kvality poskytované služby. Provedené šetření zjišťovalo, zda existuje souvislost mezi nastaveným konceptem kvality ze strany zařízení a prováděnou praxí. Zda existuje vztah mezi kvalitou a jednotlivými proměnnými (délka praxe pracovníka, věk pracovníka, nejvyšší dosažené vzdělání). Na základě získaných dat a testování hypotéz nebylo potvrzeno, že kvalita poskytované péče nesouvisí s délkou praxe pracovníka v zařízení. Na kvalitu nemá vliv ani věk pracovníka a kvalitu poskytované péče neovlivňuje stupeň dosaženého vzdělání pracovníka.

Výzkumné otázky byly zaměřeny na respektování a dodržování práv uživatelů. V dané oblasti došlo ke shodě nastaveného modelu ze strany zařízení a zaměstnanců, což znamená, že pracovníci akceptují a dodržují práva uživatelů.

Další klíčovou oblast tvořilo individuální plánování. Z výzkumu vyplynulo, že nastavený model a jeho reflektování ze strany pracovníků je v souladu s druhem a posláním sociální služby.

Oblast stížností je další stěžejní oblastí, která byla rovněž předmětem výzkumu.



Nastavená pravidla přijímání a vyřizování stížností jsou určena a závazná pro zaměstnance poskytovatele i uživatele sociálních služeb a jejich dodržování ukládá § 88 písm. e) zákona o sociálních službách. Pracovníci chápou stížnosti jako podnět pro zvyšování kvality poskytované péče, ale zároveň respondenti uvedli, že uživatelům je ze strany zařízení poskytována veškerá péče a tudíž si nemají na co stěžovat.

Z celkového výzkumu vyplynulo, že deklarovaný veřejný závazek koresponduje s nastaveným konceptem kvality zařízení a jeho dodržováním ze strany pracovníků.

Jak bylo uvedeno v úvodu, výsledky výzkumného šetření budou předány jednotlivým zařízením a budou sloužit jako podklad pro výroční zprávu a zároveň jako zpětná vazba pro vedoucí pracovníky.

**SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY**

- [1] BICKOVÁ, Lucie. 2011. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. 1. vyd. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, ISBN 978-80-904668-1-4.
- [2] ČÁBALOVÁ, Dagmar. *Pedagogika*. 2011. Vyd. 1. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-2993-0.
- [3] DVOŘÁČKOVÁ, Dagmar. 2012. *Kvalita života seniorů: v domovech pro seniory*. 1. vyd. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-4138-3.
- [4] GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 2010. Brno: Paido, ISBN 978-80-7315-185-0.
- [5] HAŠKOVCOVÁ, Helena. 2012. *Sociální gerontologie, aneb, Senioři mezi námi*. 1. vyd. Praha: Galén, ISBN 978-80-7262-900-8.
- [6] HENDL, Jan. *Přehled statistických metod: analýza a metaanalýza dat*. 2009. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-482-3.
- [7] HROZENECKÁ, Martina. 2013. *Sociální péče o seniory*. 1.vyd. Praha: Grada, ISBN 9788024741390.
- [8] CHRÁSKA, Miroslav. 2007. *Metody pedagogického výzkumu*. vyd. 1. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-1369-4.
- [9] KOLÁŘ, Zdeněk. *Výkladový slovník z pedagogiky: 583 vybraných hesel*. 2012. vyd. 1. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3710-2.
- [10] KREJČÍŘOVÁ, Olga a Ivana TREZNEROVÁ. *Malý lexikon sociálních služeb*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2011, ISBN 978-80-244-2754-6.
- [11] MALÍKOVÁ, Eva. 2011. *Péče o seniory v pobytových sociálních [sic] zařízeních*. 1. vyd. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3148-3.
- [12] MATOUŠEK, Oldřich a Alois KŘIŠŤAN. *Encyklopedie sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2013, ISBN 978-80-262-0366-7.
- [13] MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. 2003. vyd. 1. Praha: Portál, ISBN 80-7178-549-0.

- [14] MATOUŠEK, O, a kol. 2007, *Sociální služby: Legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. 1.vyd. Praha: Portál, ISBN 978-80-7367-310-9.
- [15] MIOVSKÝ, Michal. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. vyd. 1. Praha: Grada, ISBN 80-247-1362-4.
- [16] REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 2009. vyd. 1. Praha: Grada, ISBN 978-80-247-3006-6.
- [17] SMUTEK, Martin. *Evaluaace sociálních programů*. 2005. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, ISBN 80-7041-811-7.
- [18] ŠVEC, Štefan. *Metodológia vied o výchove: kvantitatívno-scientické a kvalitatívno-humanitné prístupy v edukačnom výskume*. Bratislava: IRIS, 1998, 303 s. ISBN 80-88778-73-5.
- [19] Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- [20] Zákon č. 106/2008 Sb., o sociálních službách

**ELEKTRONICKÉ ZDROJE:**

[21] Bíla kniha v sociálních službách, 2003. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online] 2003 [cit. 2014-01-10].

Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila\\_kniha.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf)

[22] Brožura o evaluaci. 2008. HUSÁROVÁ, Alena., FILIPCZYK, Magdalena.[online] [cit. 2014-01-20].

Dostupné z: [http://equal.cd.cz/files/brozura\\_evaluace\\_web\\_CZ.pdf](http://equal.cd.cz/files/brozura_evaluace_web_CZ.pdf)

[23] Koncepce kvality sociálních služeb v moravskoslezském kraji. 2008. [online] [cit. 2013-10-12].

Dostupné z: [http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/soc\\_20\\_p01.pdf](http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/soc_20_p01.pdf)

[24] Kvalita sociálních služeb – Značka kvality. [online] [cit. 2013-11-20].

Dostupné z:

[http://www.horecky.cz/images/1329979341\\_kvalita-socialnich-sluzeb-konference-bratislava.pdf](http://www.horecky.cz/images/1329979341_kvalita-socialnich-sluzeb-konference-bratislava.pdf)

[25] Ustanovení k inspekcím poskytování sociálních služeb podle zákona 108/206 Sb. Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2012. [online]. [cit. 2014-01-11].

Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/6902>

[26] Sociální služby města Kroměříže [online]. [cit. 2014-03-14].

Dostupné z: <http://www.sskm.cz/>

[27] Standardy kvality sociálních služeb - výkladový slovník pro poskytovatele. 2008. Praha: MPSV, [online]. [cit. 2014-01-10].

Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4\\_vykladovy\\_sbormik.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbormik.pdf)

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

apod. a podobně

atd. a tak dále

EFQM European Foundation for Quality Management

ISO International Organization for Standardization

MPSV Ministerstvo práce a sociálních věcí

PSS Pracovník v sociálních službách

TQM Total QualityControl

tj. to je

tzv. tak zvaný

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

|   |    |
|---|----|
| Obr. 1. Diagram řízení EFQM – European Foundation for Quality Management    | 21 |
| Obr. 2. Cyklus manažerství kvality  | 22 |
| Obr. 3. Diagram řízení ISO – International Organization for Standardization | 22 |
| Obr. 3. Logo města Kroměříže  | 34 |

**SEZNAM TABULEK A GRAFŮ**

|   |    |
|---|----|
| <i>Tab. I. – Struktura sociálních služeb</i>                          | 15 |
| <i>Tab. II. – Domov pro seniory U Kašny</i>                           | 34 |
| <i>Tab. III – Domov pro seniory U Moravy</i>                          | 35 |
| <i>Tab. IV. – Domov pro seniory Vážany</i>                            | 35 |
| <i>Tab. V. – Domov se zvláštním režimem Strom života</i>              | 37 |
| <i>Tab. VI. – Domov pro osoby se zdravotním postižením Barborka</i>   | 37 |
| <i>Tab. VII. – Aritmetický průměr- oblast práv</i>                    | 45 |
| <i>Tab. VIII. – Kontingenční tabulka</i>                              | 50 |
| <i>Tab. IX. – Výpočet testového kritéria</i>                          | 50 |
| <i>Tab. X. – Aritmetický průměr- individuální plánování</i>           | 52 |
| <i>Tab. XI. – Kontingenční tabulka</i>                                | 56 |
| <i>Tab. XII. – Výpočet testového kritéria</i>                         | 56 |
| <i>Tab. XIII. – Aritmetický průměr- stížnosti</i>                     | 58 |
| <i>Tab. XIV. – Kontingenční tabulka</i>                               | 62 |
| <i>Tab. XV. – Výpočet testového kritéria</i>                          | 63 |
| <br>  |    |
| <i>Graf 1- Práva uživatelů</i>  | 46 |
| <i>Graf 2- Noční kontroly</i>   | 46 |
| <i>Graf 3- Požívání alkoholických nápojů, cigaret</i>                 | 47 |
| <i>Graf 4- Respektování práv</i>                                      | 48 |
| <i>Graf 5- Volný pohyb</i>  | 48 |
| <i>Graf 6- Nezvládání činnosti</i>                                    | 49 |
| <i>Graf 7- Individuální plánování-součást</i>                         | 52 |
| <i>Graf 8- Individuální plánování- podpora</i>                        | 53 |
| <i>Graf 9- Osobní cíl</i>   | 53 |
| <i>Graf 10- Jednotlivé kroky osobního cíle</i>                        | 54 |
| <i>Graf 11- Životní příběh</i>  | 55 |
| <i>Graf 12- Oblast stížností</i>                                      | 58 |
| <i>Graf 13- Anonymní stížnost</i>                                     | 59 |
| <i>Graf 14- Stížnost – podnět pro zvyšování kvality</i>               | 60 |
| <i>Graf 15- Důvod ke stížnosti</i>                                    | 61 |
| <i>Graf 16- Seznamování s postupy podávání a vyřizování stížností</i> | 62 |

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Graf 17- <i>Možnost spolurozhodování</i></b>                   | <b>64</b> |
| <b>Graf 18- <i>Nastavené cíle a zlepšení v oblasti péče</i></b>   | <b>65</b> |
| <b>Graf 19- <i>Spolupráce při nastavení metodik a postupů</i></b> | <b>66</b> |
| <b>Graf 20- <i>Standardy kvality- ideální stav</i></b>            | <b>66</b> |
| <b>Graf 21- <i>Nastavené metodiky a postupy</i></b>               | <b>67</b> |
| <b>Graf 22- <i>Systém práce a harmonogram služby</i></b>          | <b>68</b> |
| <b>Graf 23- <i>Pohlaví respondentů</i></b>                        | <b>69</b> |
| <b>Graf 24- <i>Vzdělání respondentů</i></b>                       | <b>70</b> |
| <b>Graf 25- <i>Délka praxe respondentů</i></b>                    | <b>70</b> |
| <b>Graf 26- <i>Věková kategorie respondentů</i></b>               | <b>71</b> |



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P1 – dotazník pro respondenty

Příloha P2 – tabulka průměrů otázek v dotazníku

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO RESPONDENTY

### DOTAZNÍK PRO RESPONDENTY

Vážení respondenti,

rád bych Vás tímto požádal o vyplnění předloženého dotazníku, který použiji jako podklad při zpracování mé diplomové práce.

Diplomová práce se bude týkat evaluace kvality poskytovaných služeb z pohledu pracovníka v sociálních službách.

Dotazník je anonymní. Děkuji Vám za ochotu a čas, který jste jeho vyplnění věnovali.

Výstup z dotazníku by v budoucnu mohl být zohledněn při hodnocení sociálních služeb.

Pavel Juran  
student UTB Zlín

1. Je důležité, aby uživatelé měli možnost spolurozhodovat o chodu zařízení.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

2. Nastavením cílů zařízení došlo ke zlepšení v oblasti poskytované péče o uživatele.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

3. Při zpracování metodik a pracovních postupů je důležitá spolupráce pracovníků a vedení zařízení.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

4. Standardy kvality představují ideální stav, kterého nelze v praxi dosáhnout.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

5. Nastavené metodiky, pracovní postupy nelze vždy dodržovat.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

6. Systém práce a harmonogram služby má přednost před požadavky a přáním uživatele.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

7. Noční kontroly ze strany pracovníků na pokojích uživatelů by měly probíhat u všech uživatelů bez rozdílu.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

8. Uživatel by v zařízení neměl požívat alkoholické nápoje, neměl by kouřit.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

9. Respektování práv uživatele má určité hranice, které si určí pracovník.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

10. Není důležité, aby pracovníci seznamovali uživatele s občanskými právy, práva zná každý.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

11. Pracovník ve službě rozhoduje o činnosti uživatele, když uživatel nezvládá činnost, z této ho vyřadí.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

12. Individuální plánování je důležitou součástí života uživatelů v zařízení

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

13. Osobní cíl uživatele podporuje uživatele k jeho rozvoji, přispívá ke zkvalitnění života uživatele.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

14. Jednotlivé kroky vedoucí k naplnění osobního cíle jsou důležité, mají svůj význam a opodstatnění.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

15. Životní příběh uživatele vede k vybudování důvěrného vztahu mezi uživatelem a pracovníkem.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

16. Anonymní stížnost ze strany uživatele je třeba brát v úvahu a je nutné prošetřit obsah anonymní stížnosti

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

17. Stížnost ze strany uživatelů slouží jako podnět pro zvyšování kvality poskytované služby.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

18. Uživatelé našeho zařízení si ve své podstatě nemají na co stěžovat, zařízení poskytuje všechno, co potřebují.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

19. V případě řešení stížností se jedná o ztrátu času, organizace by mohla čas využít lépe, efektivněji.

| Plně souhlasím | Souhlasím | Nemám vyhraněný názor | Nesouhlasím | Zcela nesouhlasím |
|----------------|-----------|-----------------------|-------------|-------------------|
|                |           |                       |             |                   |

**Doplňující údaje:**

20. **Pohlaví:** jste muž – žena (zaškrtněte)

21. **Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:** (zaškrtněte)

- základní,
- vyučení,
- středoškolské,
- vyšší odborné,
- vysokoškolské

22. **Vaše délka praxe v zařízení:**

- do 5 let,
- 5 až 10 let
- více.

23. **Nacházíte se ve věkové kategorii:**

- 20 až 30let
- 30 až 40 let
- 40 až 50 let
- 50 a více let

## PŘÍLOHA P II: TABULKA PRŮMĚRŮ OTÁZEK V DOTAZNÍKU

| Otázka č. | Průměr | Směrodatná odchylka |
|-----------|--------|---------------------|
| 1         | 2,2111 | 0,912803307         |
| 2         | 2,2278 | 0,861720215         |
| 3         | 1,5278 | 0,600282855         |
| 4         | 3,1611 | 0,949642558         |
| 5         | 3,3833 | 0,961913602         |
| 6         | 2,1722 | 0,801599481         |
| 7         | 2,7556 | 1,232081447         |
| 8         | 2,85   | 1,199421157         |
| 9         | 2,3944 | 0,997202878         |
| 10        | 1,6944 | 0,738596433         |
| 11        | 1,8611 | 0,736084905         |
| 12        | 2,3855 | 1,036760734         |
| 13        | 2,15   | 0,963068014         |
| 14        | 2,2333 | 0,88254682          |
| 15        | 2,1833 | 0,933779655         |
| 16        | 1,9833 | 0,933779655         |
| 17        | 2,1278 | 0,931131662         |
| 18        | 3,1    | 1,059874206         |
| 19        | 2,0944 | 0,860860178         |

