

UNIVERZITA PARDUBICE
FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

JANA ŠULOVÁ

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Standardy kvality sociálních služeb

Jana Šulová

Bakalářská práce

2013

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana Šulová**
Osobní číslo: **Z10233**
Studijní program: **B5350 Zdravotně sociální péče**
Studijní obor: **Zdravotně-sociální pracovník**
Název tématu: **Standardy kvality sociálních služeb**
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

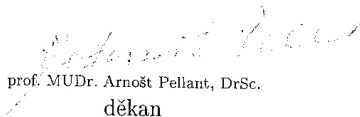
1. Sběr informací a studium literatury.
2. Stanovení podmínek, metod a cílů práce.
3. Stanovení výzkumných otázek.
4. Konzultace vybrané metodiky výzkumu s vedoucím práce.
5. Realizace výzkumu.
6. Analýza a interpretace získaných výsledků.
7. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah grafických prací: dle doporučení vedoucího
Rozsah pracovní zprávy: 35 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická
Seznam odborné literatury:

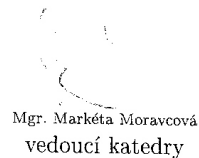
1. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ a Jan SEMBDNER. Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. Praha: ABENA, 2009, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7.
2. BEDNÁŘOVÁ, Zdena, Lubomír PELECH. Slabikář sociální práce na ulici.1. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2003, 104 s. ISBN 1081-259-2003
3. MPSV. 2002. Standardy kvality sociálních služeb. Praha: MPSV.
4. ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.[cit.2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

Vedoucí bakalářské práce: PaedDr. Zdenka Šándorová, Ph.D.
Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: 1. října 2012
Termín odevzdání bakalářské práce: 15. července 2013


prof. MUDr. Arnošt Pellant, DrSc.
děkan

L.S.


Mgr. Markéta Moravcová
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 18. dubna 2013

PROHLÁŠENÍ

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 15. 7. 2013

.....

podpis

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucí práce PaedDr. Zdence Šándorové, Ph.D. za odborné vedení a rady, které mi při práci poskytla.

Také bych chtěla poděkovat respondentům, kteří byli ochotní a vyplnili mi mé dotazníky.

ANOTACE

Bakalářská práce na téma Standardy kvality sociálních služeb je vypracována jako práce teoreticko-výzkumná.

Teoretická část se zaměřuje na průběh historií standardů v České republice a srovnání s jinými zeměmi. Pokračujeme právním rámcem standardů, tedy zákonem o sociálních službách a vyhláškou, která tento zákon doprovází. Zaměřujeme se i na inspekční činnost, která patří ke kontrole kvality standardů. Dále jsou popsány jednotlivé standardy a požadavky dle zákona na jednotlivé standardy.

Výzkumná část naší bakalářské práce se zabývá výzkumem a rozborem dotazníkového šetření, které bylo použito. Dále pokračuje analýza dat získaných při zkoumání a prezentace výsledků. Na závěr je diskuze o výsledcích výzkumu.

KLÍČOVÁ SLOVA

zákon č. 108/2006 Sb. v platném znění, standardy kvality, sociální služba, inspekce kvality

RESUME

Thesis on quality standards of social services is designed as a work of theoretical research.

The theoretical part of the course focuses on the history of standards in the Czech Republic. Continuing legal framework of standards, Social Services Act and Regulation, which accompanies this Act. We also focus on inspection activities, which include quality control standards. The description of the standards and requirements of the law on individual standards.

The research part of our thesis deals with research and analysis of the survey, which was used. He continued analysis of data obtained during the investigation and presentation of results. Finally, the discussion of the results of research.

KEYWORDS

Act No. 108/2006 Coll., as amended, quality standards, social services, quality inspection

OBSAH

| | |
|--|----|
| ÚVOD..... | 10 |
| CÍLE PRÁCE | 12 |
| I TEORETICKÁ ČÁST | 13 |
| 1. Historie řešení kvality sociálních služeb..... | 13 |
| 2. Právní rámec standardů kvality..... | 14 |
| 2.1 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v aktuálním znění..... | 14 |
| 2.2 Vyhláška 505/2006 Sb. v aktuálním znění..... | 14 |
| 2.3 Vyhláška č. 552/1991 Sb. o státní kontrole v aktuálním znění | 15 |
| 3. Inspekce poskytování sociálních služeb | 15 |
| 4. Rozdělení standardů | 16 |
| 4.1 Procedurální standardy..... | 16 |
| 4.2 Personální..... | 17 |
| 4.3 Provozní..... | 17 |
| 5. Standardy | 17 |
| PROCEDULÁRNÍ STANDARDY | 18 |
| 5.1 Standard č. 1 – Cíl a způsoby poskytování služeb | 18 |
| 5.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob | 18 |
| 5.3 Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu | 20 |
| 5.4 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování služby | 20 |
| 5.5 Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby | 21 |
| 5.6 Standart č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby | 22 |
| 5.7 Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby | 22 |
| 5.8 Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje | 23 |
| PERSONÁLNÍ STANDARDY..... | 23 |
| 5.9 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby | 23 |
| 5.10 Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců | 24 |

| | |
|--|----|
| PROVOZNÍ STANDARDY | 24 |
| 5.11 Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytování sociální služby | 24 |
| 5.12 Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě | 25 |
| 5.13 Standard č. 13 – Prostředí a podmínky | 25 |
| 5.14 Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace | 26 |
| 5.15 Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby | 26 |
| II VÝZKUMNÁ ČÁST..... | 27 |
| 6. Výzkumné otázky | 27 |
| 7. Metodika výzkumu..... | 28 |
| 7.1 Výzkumný nástroj..... | 28 |
| 7.2 Výzkumný vzorek | 28 |
| 7.3 Analýza dat..... | 28 |
| 8. Prezentace výsledků dotazníkového šetření..... | 29 |
| 9. Diskuse | 43 |
| 10. Závěr..... | 44 |
| 11. SEZNAM LITERATURY | 45 |
| 12. SEZNAM OBRÁZKŮ | 47 |
| 13. SEZNAM TABULEK | 48 |
| 14. SEZNAM PŘÍLOH..... | 49 |

ÚVOD

Tématem bakalářské práce je kvalita sociálních služeb a následně analýza standardů kvality sociálních služeb. Vzhledem k hlubšímu zájmu o tuto problematiku a také z důvodu, že Standardy jsou obsaženy v zákoně č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění a ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění, je nutné se o ně více zajímat.

Kvalitou sociálních služeb se zabývá i Evropský rámec kvality. Jeho cílem je vytvořit jednotné porozumění kvality sociálních služeb v rámci EU. Rámec kvality bude i navíc užitečný pro veřejnou správu pomocí navržených metodologických směrnic. Bude tedy sloužit jako reference pro definování, zajišťování, hodnocení a zlepšování kvality služeb. Rámec kvality není zakotven v zákoně, proto tedy má dobrovolný charakter. (Evropský rámec kvality)

Výbor pro sociální ochranu je přesvědčen, že pomocí Rámce kvality je možno poskytovat vysoce kvalitní sociální služby.

Do zastřešujících principů kvality pro sociální služby patří místní dostupnost, veřejná a informační přístupnost, cenová dostupnost, zaměřenost na osobu, komplexnost, kontinuálnost a orientace na výsledky. Každý z těchto principů je důležitý brát v úvahu.

Před zavedením standardů kvality sociálních služeb, bylo nutné poskytnout i návody jak s nimi pracovat, jak je co nejlépe zpracovat a zakomponovat do činnosti poskytovatele sociální služby. Z tohoto důvodu byl zpracován Průvodce poskytovatele. Jedná se o návod a dobré rady pro zpracování standardů. Pracovníci v něm naleznou oporu a pomoc. Příručka pro uživatele je dalším pomocníkem. Je zpracována jednoduchou, obrázkovou formou pro lepší srozumitelnost a orientaci ve standardech kvality sociálních služeb. Další publikací je Výkladový sborník pro poskytovatele, který obsahuje příspěvky odborného týmu, který vznikl na podkladě 8 diskusí. Slouží jako návod pro dobrou praxi a jsou zde i odborné poznatky na kvalitu služeb. Mezi pomocníky ve standardech řadíme i Bílou knihu. Bílá kniha je dle Evropské unie pouze doporučení. Cílem dokumentu je rozvíjení sociálních služeb efektivně a v co největší míře.

I Ministerstvo práce a sociálních věcí se snaží zlepšovat poskytování služeb. Pracuje na individuálním projektu Inovace systému kvality sociálních služeb. Projekt je zaměřen na změnu v dosavadním systému kvality. Připomínky k projektu od zainteresovaných odborníků

budou zpracovány a uveřejněny na stránkách MPSV v červenci tohoto roku. Realizace projektu bude zaměřena na změnu metodiky, koncepce, legislativy a kontroly.

CÍLE PRÁCE

Cílem teoretické části bakalářské práce je popsat historii vztahující se ke kvalitě sociálních služeb a analyzovat konkrétní standardy kvality.

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, zda-li jsou standardy pro danou organizaci efektivní.

Díličními cíli bylo zjistit zda:

- Jsou pracovníci dostatečně informováni a vzděláváni ve standardech.
- Mají pracovníci dobré zkušenosti se standardy.
- Jsou nějaké standardy pro organizaci složitěji realizovatelné.
- Pomáhají standardy při praktické aplikaci kvality služeb.

I TEORETICKÁ ČÁST

1. Historie řešení kvality sociálních služeb

K velkým změnám v sociální politice došlo po roce 1989, kdy bylo nutné celý systém sociální sféry přepracovat v důsledku ekonomické reformy. Byly vytvořeny národní akční plány pro sociální začlenění, které shrnují problémy v sociální podpoře, se kterými se ČR potýká a samozřejmě vytyčuje jejich řešení. Do roku 2007 nebyla v oblasti sociálních služeb v ČR řešena legislativa. Proto bylo nutné zakotvit sociální služby do zákona. Jednalo se především o stránku finanční, metodologii přístupu ke klientovi, odborné vedení a samotné potřeby klienta. (www.mpsv.cz)

Kvalitu sociálních služeb zajišťuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. Hlavním úkolem ministerstva je připravovat dlouhodobé systémové opatření, příslušné právní předpisy a podporovat rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb. Ministerstvo každoročně vyhláší dotační řízení pro neziskové organizace. Tímto jim může přispět na provoz a rozvoj sociálních služeb. Poté co ČR vstoupila do EU, otevřela se příležitost využít tzv. „strukturální pomoc“. Jedná se o čerpání prostředků z Evropského sociálního fondu. Finanční prostředky jsou určeny na vzdělávání zaměstnanců a na podporu a pomoc skupinám ohroženým sociálním vyloučením. (www.mpsv.cz)

V roce 2007 vyšel v platnost zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění. Zákon definoval rozsah sociálních služeb a práce poskytovatelů se stala efektivní a kvalitnější. Pomocí zákona bylo možné pomoci uživatelům v rozsahu, který byl stanoven v zákoně. Poskytovatelům tedy byly stanoveny přesná pravidla poskytování konkrétní služby. K zákonu vyšla i vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění. Jedná se o prováděcí vyhlášku k zákonu o sociálních službách.

Ministerstvo práce a sociálních věcí i nadále pracuje na zlepšení kvality sociálních služeb. Pomocí různých projektů se snaží docílit nejžádanějšího výsledku. Proto tedy došlo k novelizaci zákona o sociálních službách v roce 2012, kdy v aktuálním znění vyšel roku 2013. Novelizací prošla i prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách. Jde o vyhlášku č. 391/2011 Sb. v aktuálním znění.

2. Právní rámec standardů kvality

Standardy kvality sociálních služeb jsou zakotveny v zákonu o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění. K tomuto zákonu byla vyhotovena i prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění.

Důležité dle zákona je klást respekt k základním občanským a lidským právům, lidské důstojnosti a oprávněným zájmům uživatelů sociálních služeb.

2.1 Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v aktuálním znění

Tento zákon nabyl účinnost dne 1. 1. 2007. Dne 1. 1. 2013 byl novelizován na č. 401/2012 Sb. Zákon je zaměřen na sociální služby. Zákon je strukturován do jedenácti částí. První část je zaměřena na úvodní ustanovení, do kterého se řadí základní zásady, vymezení některých pojmů, okruh oprávněných osob a působnost poskytování sociálních služeb. Dále v části druhé se dozvíme co je příspěvek na péči, komu je možné ho vyplácet. Kolik peněz je možné dostat, jak se vyplácí a kdy nárok na něj zaniká. V třetí části zákona jsou popsány sociální služby, a služby, které pod ní patří. Je zde přesně definováno, co jaká služba dle tohoto zákona musí splňovat a co poskytuje. Zákon v části čtvrté definuje kontrolu poskytování služeb, kterou zajišťuje inspekce. V části páté nalezneme zmínku o mlčenlivosti, která je důležitým aspektem poskytování sociálních služeb. Zákon definuje v části šesté i možné způsoby financování sociálních služeb. Stanovuje i v části sedmé správní delikty a tímto uděluje i sankce. Část osmá a devátá se zaměřuje na sociálního pracovníka a předpoklady pro výkon práce v sociálních službách. Součástí zákona je i v části desáté akreditace zařízení a programů. V poslední části jedenácté nalezneme společná, přechodná a závěrečná ustanovení. (Zákon č. 401/2012 Sb.)

2.2 Vyhláška 505/2006 Sb. v aktuálním znění

K zákonu č. 108/2006 Sb. v aktuálním znění také vyšla vyhláška č. 505/2006 Sb., která upravuje některé ustanovení. Tato vyhláška byla novelizovaná, na aktuální znění č. 391/2011 Sb. V této vyhlášce nás zajímá část pátá, která se zaměřuje na hodnocení plnění standardů kvality sociálních služeb. Dle vyhlášky se hodnotí pomocí bodů, které jsou přesně stanoveny.

Udělují se za každé kritérium maximálně 3 body minimálně 0 bodů. Body se sečtou. V příloze nalezneme jednotlivá kritéria všech standardů. (Vyhláška č. 391/2011 Sb.)

2.3 Vyhláška č. 552/1991 Sb. o státní kontrole v aktuálním znění

Inspekce sociálních služeb se také řídí dle vyhlášky č. 552/1991 Sb. o státní kontrole. Uděluje práva, ale i povinnosti vykonavatelů kontroly. Z kontroly se provádí protokol, se kterým jsou kontrolovaní seznámeni a dostávají kopii.

3. Inspekce poskytování sociálních služeb

Inspekce podléhá pod zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tento zákon byl novelizován a v aktuálním znění jde o zákon č. 401/2012 Sb., který vyšel v platnost 1. ledna 2013. Zákon říká, že inspekce se provádí u poskytovatelů, kteří obdrželi rozhodnutí o registraci. Inspekce kontroluje povinnosti a také kvalitu poskytování sociálních služeb. Zkoumá, zda-li smlouvy o poskytování služby obsahují vše potřebné. Pokud přijde inspekce na nedostatky je povinna informovat osobu, která smlouvu uzavřela. Inspekce se provádí v místě poskytování sociální služby. Dle zákona ji provádí vždy tři členové u pobytových služeb a nejméně dva u ostatních. Jeden z členů musí být státním zaměstnancem krajské pobočky úřadu práce. Inspektor může v kraji, kde provádí inspekci být v pracovněprávním a podobném vztahu. Ale nesmí být v pracovněprávním anebo jiném vztahu s nikým z poskytovatelů služeb. K inspekci může být přizván i odborník. Výsledek inspekce je zaznamenán v inspekční zprávě, která podléhá stejným ustanovením jako protokol ve vyhlášce č. 552/1991 Sb. o státní kontrole. Členové inspekčního týmu mají možnost se dotazovat i uživatelů služby. Ti musí dát souhlas, který vyhotovuje člen kontroly. Pokud byly zjištěny nedostatky při poskytování služby inspekcí, krajská pobočka úřadu práce nařídí opatření, které poskytovatel musí splnit do uvedené lhůty. Krajská pobočka úřadu práce si může vyžádat písemné vyjádření o plnění opatření. A poté se provede opětovná inspekce. Pomocí standardů kvality sociálních služeb se zjišťuje kvalita poskytování sociálních služeb. Jedná se o kritéria, která musí splňovat úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního zabezpečení, provozního zabezpečení a ve vztazích mezi poskytovatelem a uživatelem. (Zákon č.401/2012 Sb.)

Bodového hodnocení standardů a jejich kritéria upravuje vyhláška č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění.

Ve vyhlášce je přesně stanovené bodového hodnocení.

- *3 body, jestliže kritérium je splněno výborně*
- *2 body, jestliže kritérium je splněno dobře*
- *1 bod, jestliže kritérium je splněno částečně, nebo*
- *0 bodů, jestliže kritérium není splněno*

(Vyhláška č. 391/2011 Sb., §38, 1 a, b, c, d)

Inspektoři kvality sociálních služeb se řídí zákonem, ale také etickým kodexem. Kodex poskytuje hranice v prosazování profese inspektora a etické chování. Inspektoři se při výkonu své profese zavazují tento kodex dodržovat. (www.mpsv.cz)

Inspekce se dělí na tři typy. Prvním typem je typ A. Jedná se o základní kontrolu, která se opakuje pravidelně a provádí se v celém rozsahu. Druhým typem je typ B. Prověřuje se náprava nedostatků z předešlé inspekce. Poslední typ C se provádí za účelem stížnosti na poskytovatele. (www.mpsv.cz)

4. Rozdělení standardů

Standardy pokrývají základní aspekty poskytování služeb, kterými jsou postupy, personální otázky a provoz. Z tohoto důvodu je dělíme do tří skupin. Jejich rozdělení je procedurální, personální a provozní.

4.1 Procedurální standardy

Průvodce pro poskytovatele řadí procedurální standardy mezi nejdůležitější. Udávají, jak má poskytování služby vypadat. Upozorňují, na co je dobré si dávat pozor při jednání se zájemcem o službu. Jak co nejlépe přizpůsobit službu individuálním potřebám uživatele. A nezastupitelnou součástí je i ochrana práv uživatelů služby. Nezapomíná se ani na ochranné mechanismy jako jsou postupy při stížnostech, postupy při střetu zájmů a další. (2002, s. 6)

4.2 Personální

Dle průvodce poskytovatele se personální standardy zaměřují na personální zajištění služby. Kvalita služby je závislá na personálu. Na dovednostech a schopnostech pracovníků. (2002, s. 6)

Průvodce poskytovatele také udává omyly, kterých se může poskytovatel dopustit. Jedná se o nezohlednění nároků na personál, přijímání pracovníků bez ohledu na potřeby klientů, neaktuální personální plán a podobně. (2002, s. 69-71)

4.3 Provozní

Do provozních standardů dle průvodce poskytovatele řadíme podmínky pro poskytování sociální služby. Zaměřuje se na prostory, dostupnost, ekonomické zajištění a rozvoj kvality. (2002, s. 6)

5. Standardy

Nejdůležitějším faktorem je propojení teorie s praxí. Toto platí ve všech oborech. V sociálních službách je tedy prvořadé mít stanovené cíle a díky tomu se řídit v provádění praxe. Pro zdokonalování a hledání chyb slouží diskuze, kde je možnost prodiskutovat konkrétní problémy. Díky tomu lze najít řešení, aby problémy nadále nenastávaly. Každá organizace by měla mít nastaven svůj systém kontroly. Díky tomuto dojde k včasnému odhalení problémů a lze je pro příště zlepšit. O tomto se zmiňuje Čámský v knize Sociální služby, s podtitulem Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb. (www.mpsv.cz)

Standardy jsou vytvořeny na základě spolupráce poskytovatelů sociálních služeb a uživatelů. Standardy jsou formulovány obecně, jsou tedy pro všechny sociální služby. Ke každému standardu jsou stanovená kritéria k větší srozumitelnosti. Kritéria slouží i k posouzení splnění konkrétního standardu. Jestliže poskytovatel hodnotí standardy sám podle stanovených kritérií, říká se tomu proces sebehodnocení (sebeevaluace). (2002, s. 5)

Vyhláška č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění udává kritéria pro správné plnění standardů.

PROCEDULÁRNÍ STANDARDY

5.1 Standard č. 1 – Cíl a způsoby poskytování služeb

V tomto standardu je zahrnuto to, co poskytovatel musí mít zpracované písemnou formou. Jedná se o cíle služby, které jsou naplňovány při poskytování. Standard informuje o cílových skupinách, kterým je tato služba poskytována. Včetně posláních, které služba aplikuje. Klientovi vždy vytvoří poskytovatel takové podmínky, aby se sám mohl rozhodovat vzhledem ke své situaci. Také garantuje postupy, které umožňují snadný průběh poskytování sociální služby. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Dle příručky pro uživatele musí být jasně definováno, o jakou službu se bude jednat. Poskytovatel udává, co může klientům nabídnout v rámci služby, na jakém místě a kdy lze službu využívat, o jaké případy se služba zajímá a komu může poskytnout pomoc. Ustanovují se pravidla a podmínky pro poskytování konkrétní služby. A v neposlední řadě cíle v poskytování služby. Tyto informace poskytovatel uveřejňuje a garantuje jejich plnění. (Straková, 2008)

Průvodce poskytovatele definuje nejčastější omyly, které mohou vzniknout při tvorbě standardu číslo jedna. Do těchto omylů zahrnujeme obecnou formulaci cílů nebo posláních. V některých případech chybí propojení mezi jednotlivými formulacemi. Může nastat i nesoulad mezi písemnou formou a neinformovaností o těchto skutečnostech personál. Dalším omylem může být nezveřejnění základních dokumentů, tedy dojde k nesplnění veřejného závazku. A v neposlední řadě i stanovení nereálných cílů. (2002, s. 7-9)

5.2 Standard č. 2 – Ochrana práv osob

Zákon č. 401/2012 Sb. o sociálních službách v aktuálním znění deklaruje, že při poskytování služeb musí být zachována lidská důstojnost. Přístup ke klientovi je individuální, poskytovatel podporuje jeho samostatnost a posiluje motivaci ke zvládnutí situace. Přistupuje tak, aby situace byla co nejdříve zvládnutá a aby zároveň nedošlo k porušení lidských práv a svobod. (Zákon č. 401/2012, §2, 2)

Vyhláška č. 391/2011 Sb. říká, že mezi první kritérium patří stanovení postupu jak postupovat, aby nedošlo k překročení lidských práv a svobod. A pokud k tomu i přesto dojde, jak má poskytovatel postupovat. Dále poskytovatel popisuje situace, ve kterých by mohlo

dojít ke střetu zájmu jak poskytovatele, tak klienta. Snaží se popsat postup jak v těchto situacích pokračovat, jak se zachovat. V případě darů poskytovateli jsou zde popsány postupy jak reagovat. (Vyhláška č.391/2011 Sb., příloha č. 2)

Příručka pro uživatele doporučuje vymežit situace, v kterých by mohlo dojít k porušení práv. Pokud k porušení i přesto dojde, doporučuje, jak se v této situaci zachovat a orientovat. Poskytovatel by měl mít na paměti, že poskytování jeho služby, je nejdůležitější pomoci klientovi a nechat klienta rozhodovat. (Straková, 2008)

Tento standard při inspekci patří mezi nejsledovanější. Jedná se o zachování lidskosti, důstojnosti a práv, která má mít každý člověk. Je důležité, aby poskytovatel hledal možné konflikty zájmů, proto aby jim mohl předcházet. Poskytovatel se může obrátit na právníka, který se v této oblasti vyzná. Samozřejmě by se neměla stavět práva klienta a služby nad práva zaměstnanců, doplňuje Čámský (2008, s. 91-92). (www.mpsv.cz)

Lidská práva uživatelů sociálních služeb spočívají v několika základních zdrojích, či pramenech:

- *Úmluva o právech osob s postižením (VS OSN)*
- *Akční plán na podporu práv a plného zapojení osob se zdravotním postižením do společnosti (Evropská komise)*
- *Deklarace práv mentálně postižených osob /VS OSN – 1971/*
- *Všeobecná charta lidských práv OSN /listina lidských práv a svobod definuje tzv. nezadatelná lidská práva*
 - *právo na život*
 - *právo rodičů na výchovu svých dětí*
- *Deklarace práv zdravotně postižených osob*
- *Úmluva o právech dětí*
- *Madridská deklarace a Lisabonská smlouva – ochrana práv občana členské země EU (Čámský, 2008, s. 92; www.mpsv.cz)*

Všechny zmíněné dokumenty se odráží v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v aktuálním znění a s ním související vyhláška č. 505/2006 Sb. v aktuálním znění. V České republice zajišťuje lidská práva Ústava a Ústavní listina práv a svobod. Důležité jsou i etické kodexy, které najdeme v různých oborech, ale i zakotvené pouze na konkrétní osoby. Bohužel na etické kodexy nelze uplatňovat zákon. (Čámský, 2008, s. 93; www.mpsv.cz)

5.3 Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Dle vyhlášky č. 391/2011 Sb. v platném znění poskytovatel služby informuje budoucího zájemce o službu. Informace zahrnují pravidla, podle kterých služba pracuje. Samozřejmě i možnosti poskytování služby. Pracovník, který s klientem projednává poskytování služby, prokonzultuje jeho požadavky, přání a také cíle. Čeho vlastně chce klient díky službě dosáhnout. Poskytovatel má vypracované podmínky, při kterých nelze službu poskytnout. (Vyhláška č.391/2011 Sb. příloha č. 2)

Dle příručky pro uživatele se udává, že klient se rozhoduje sám. Rozhoduje se, v čem by mu mohla služba pomoci, čeho by chtěl dosáhnout a jaké má očekávání. Pokud poskytovatel odmítne poskytnout službu, musí udat důvod, proč tomu tak je. V rámci solidarity nabídne jiné služby a poskytne kontakty na službu, která může pomoci. (Straková, 2008)

Čámský udává, že poskytovatel podá zájemci o službu veškeré informace. Podmínky, za kterých je služba poskytována. A v neposlední řadě podá informace o pravidlech za jakých je služba poskytována. Důležité je podat informace tak, aby zájemce vše správně pochopil a nedošlo k nedorozuměním. Pracovník, který hovoří s budoucím klientem, ho seznámí s vnitřním řádem služby. Při rozhovoru pracovník dbá na klientovu osobnost a nic nevnucuje. (2008, s. 116-117; www.mpsv.cz)

Průvodce poskytovatele informuje o možných nesprávných postupech, které mohou nastat. Mezi nesprávný postup patří podepsání práv a povinností zájemce při prvním kontaktu s organizací. Také může dojít k nedostatečnému předání informací od pracovníka. Další chybou je stanovení cílů pracovníkem, kdy bere možnost klientovi se samostatně rozhodnout. Nebo jde o nedostatečný čas na klienta a tím dojde k přeskočení možnosti, aby se klient dostatečně informoval. (2002, s. 31-35)

5.4 Standard č. 4 – Smlouva o poskytování služby

Poskytovatel má zpracovanou smlouvu o poskytování služby. Je jasně napsána podle toho co služba poskytuje a komu je určena. Smlouva se podává k rukám budoucího klienta se srozumitelným komentářem. Důležité je podat ji takovou formou, aby to klient pochopil. Aby věděl, co ho čeká a na koho se může obrátit, když bude potřebovat. Projednává se časové rozmezí poskytování služby v rámci požadavků klienta. (Vyhláška č.391/2011, příloha č. 2)

Smlouva je konkrétnímu klientovi udělána na míru. Obsahuje požadavky a přání klienta na službu i čeho by chtěl dosáhnout. Nejvíce se klade důraz na srozumitelnost smlouvy. Klient musí smlouvě rozumět. Pokud tomu tak není, nabídneme možnost dovysvětlení. Při poskytování služby lze smlouvu upravovat dle přání klienta. (Straková, 2008)

Při sepsání smlouvy je klient i pracovník tedy poskytovatel dané služby na stejné úrovni. Nikdo není nadřazený nad tím druhým. Smlouva obsahuje vše, co vymezuje občanský zákoník. Ale je tu i část, která je speciální. Jedná se o přesné pojmenování služby, která bude poskytována. Do jaké míry bude poskytována, na jak dlouho. Důležitou součástí je, na jakém místě bude vykonávána a v jakém čase. Pokud je služba hrazena, tak je zde i přesně definováno jak platba bude probíhat. Musí zde být i výpovědní lhůta smlouvy a odkdy je smlouva v platnosti. (Čámský, 2008, s. 121; www.mpsv.cz)

Dle průvodce poskytovatele má zařízení stanoveného zástupce pro uzavírání dohod o poskytování služeb. Dohoda je uzavřena podle potřeb uživatele. Může být uzavřena písemně nebo ústně. Tyto dohody jsou evidovány. Uživatel služby může dohodu vypovědět dle možností stanovených v dohodě. (2002, s. 41-44)

5.5 Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Jedná se o pravidla dle konkrétního poskytování služby. Je stanoveno, jak se individuální plány navrhnou a jakým způsobem se hodnotí. Poskytovatel má určené pracovníky. Dle klienta pracovník stanovuje cíle a průběh jejich plnění. V průběhu poskytování pracovník s klientem přehodnocuje stanovené cíle. Zda jich bylo dosaženo nebo zda je potřeba si definovat jiný cíl. Je možné s ostatními pracovníky služby konzultovat uživatele služby. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Klient si rozhodne sám, jaké cíle jsou pro něj nejdůležitější a co by chtěl aktuálně řešit. Určí si i prioritu cílů a za jakou dobu by je chtěl dosáhnout. V délce plnění cílů jde cíle měnit podle přání klienta. Jsou domluveny termíny, kdy se zhodnotí dosavadní cíle nebo se cíle mění. Při individuálním plánování klient uplatňuje svoje práva. (Straková, 2008)

Dle Čámského je individuální plánování dialog mezi uživatelem a pracovníkem, který je přidělen klientovi. Jde o rozhovor, při kterém pracovník zjistí, co klient požaduje a jaká má přání. Při individuálním plánování se od pracovníka vyžaduje, aby klienta vedl a dopomáhal

při různých aktivitách. A v neposlední řadě pomohl zdokonalovat vlastnosti a schopnosti požadované uživatelem. (2008, s. 139; www.mpsv.cz)

5.6 Standart č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Každý poskytovatel má přesně stanovená pravidla pro vedení záznamů o klientech. Pokud klient požádá, je respektována jeho anonymita. Jména se neudávají ani v případech, kdy to služba zajišťuje. Služba má stanovenou lhůtu ke skartaci po ukončení služby. (Vyhláška č. 391/2011 Sb. příloha č. 2)

Do dokumentace se zpracovávají data, která klient udá, anebo jsou nezbytně nutná pro poskytování služby. Klient má právo nahlížet do dokumentů, které jsou o něm vedeny. (Straková, 2008)

Dle průvodce poskytovatele není známo, jaké údaje mají být zjišťovány a k čemu vlastně slouží ty shromažďované. Proto dochází k odlišným dokumentům, protože každý uživatel má právo udat jen ty, které chce. Chybou, kterou služba udělá je, že uživatelé nejsou informováni o možnosti nahlédnutí do dokumentů o jejich osobě. Dalším omylem je i nemožnost definovat kolika klientům je služba poskytována. (2002, s. 54-58)

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

Stížnosti jsou možné. Zajišťují zkvalitnění služby. Klient je s touto skutečností seznámen. Jsou mu podány informace, na koho se může se stížností obrátit. Má i možnost výběru, na jakého pracovníka se obrátí. Stížnost je sepsána písemně, zaznamenává se a dále se s ní pracuje. Klienta informujeme, že se stížností se může obrátit na nadřízený orgán nebo na organizaci, která se tímto zabývá. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Tento standard zaručuje možnost zareagovat na negativní vlivy na klienta. Klient má jedinečnou možnost jak se bránit, když se mu něco nelíbí. Důležitá informace o tom, že stížnost může být anonymní. Lze jí také podat vyššímu nebo jinému orgánu. Pro poskytovatele je stížnost dobrým způsobem ke zlepšení služby. (Straková, 2008)

Poskytovatel zaručuje, že stížnost se bude vyřizovat a osobně na ní dohlédne. Nabídne uživateli možnost se obrátit i na vyšší orgán, který tyto dokumenty vyřizuje. Stížnost je

choulostivá věc a někdy i nepříjemná. Pokud je poskytovatel dost šikovný dokáže tuto skutečnost obrátit v dobrý plán ke zlepšení poskytování služby. Stížnosti se zakládají a vyřizují. (Čámský, 2008, s. 167-180; www.mpsv.cz)

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

Konkrétní poskytovaná služba nenahrazuje jiné. Snaží se nasměrovat klienta i na ostatní služby. Služba, pokud to umožňuje, domluví konzultaci s různými pracovníky jiných služeb. Pracovníci poskytují kontakty a povzbuzují klienta v sociálním kontaktu. (Vyhláška č.391/2011 Sb., příloha č. 2)

Poskytovatel služby se snaží klienta povzbuzovat v kontaktech a upevňování vztahů mezi lidmi kolem klienta. Pokud klient má zájem i o jiné služby snaží se poskytovatel poskytnout kontakty a dostatek informací pro klienta. (Straková, 2008)

Pro lepší orientaci uživatele služby je možné vytvořit seznam návazných služeb. Ten má klient k dispozici a může se na ně obrátit sám nebo s pomocí pracovníka. Pracovník má velký přehled o poskytovaných službách v blízkém okolí. Pracovník rád poradí a poskytne kontakty a rád odpoví na dotazy uživatele. Důležitá je podpora ve vztazích s rodinou. Je možné zapojit do služby i rodinu, pro lepší výsledek pro klienta. Je také dobré klienta začlenit do společnosti, aby se kvůli službě neizoloval. (Čámský, 2008, s. 181-184; www.mpsv.cz)

Nejčastějším omylem u tohoto standardu může být snaha pomoci uživateli ve všech jeho potřebách. Může také dojít k narušení vazeb uživatele na rodinu, přátele, sousedy a podobně. Stane se, že organizace odmítá kontaktovat jiné pracoviště. (2002, s. 64-68)

PERSONÁLNÍ STANDARDY

5.9 Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Poskytovatel má přesně stanovené personální požadavky. Je uvedeno, kolik pracovníků je možno zaměstnat a jaké budou mít kompetence při poskytování sociálních služeb. Počet pracovníků odpovídá klientům služby a také záleží na druhu poskytování služby. Každý pracovník má určené povinnosti a kompetence při poskytování služby. Jsou

také pravidla při zaučování nových pracovníků. Pokud je poskytovatel fyzická osoba a nemá zaměstnance, tyto pokyny se nehodnotí. (Vyhláška č. 391/2011 Sb. příloha č. 2)

Při poskytování sociální služby je uživatel seznámen se všemi pracovníky. Je také informován, jaké kompetence mají a s čím mu mohou pomoci. Je seznámen i s tím, že se může kdykoliv na kohokoliv obrátit. Je ujištěn, že každý nový pracovník nebo pouze dobrovolník je s prací seznámen a ví, jak může uživateli pomoci. Poskytovatel určuje, kolik pracovníku bude v poskytování sociální služby potřebovat. (Straková, 2008)

5.10 Standard č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců

Pravidelné hodnocení pracovníků je důležité pro kvalitní poskytování služby. Jsou stanovená pravidla pro pravidelnou kontrolu. Musí být také písemně upraveno další vzdělávání zaměstnanců. Důležitou součástí je i vyměňování informací mezi pracovníky. Finanční ohodnocení je stanovené na každého pracovníka. Poskytovatel také zajišťuje pracovníkům, kteří pracují v přímé péči s klienty, podporu kvalifikovaného pracovníka. (Vyhláška č. 391/2011 Sb. příloha č. 2)

Poskytovatel může zajistit pracovníkům další vzdělávání, ale také konzultace s dalšími odborníky. Nebo mají sestavený plán pro další vzdělávání. Možností dalšího vzdělávání je i návštěva různých akcí s konkrétní tematikou. (Straková, 2008)

Supervize je dobrým návodem pro práci v poskytování sociálních služeb. Poskytuje se různě dle přání pracovníků a také záleží na druhu poskytovaných služeb. Supervizi provádí pracovníci, kteří ve službě nepracují. Provádí se dle přání pracoviště například 1x měsíčně. Pracovníci využívají supervizi jako dobrý nadhled na svou práci s klienty. Pomůže pracovníkům lépe pracovat v ucelené kolektivu pracovníků. (Čámský, 2008, s. 191; www.mpsv.cz)

PROVOZNÍ STANDARDY

5.11 Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytování sociální služby

Služba uveřejňuje, kde se služba poskytuje a v jakou dobu. Závisí to na druhu služby a cílové skupině uživatelů. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Doba určená k poskytování služby a místo je vedeno v potaz s cílovou skupinou a jejich potřebami. (Straková, 2008)

Při poskytování konkrétní sociální služby bere poskytovatel v úvahu přání budoucích uživatelů služby. Aktivní zjišťování přání uživatelů slouží ke zlepšování v poskytování služby. Služba na tyto přání aktivně reaguje. (Čámský, 2008, s. 193)

5.12 Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Informace jsou zpracovány formou, která je srozumitelná pro budoucí uživatele služby. (Vyhláška č. 391/2011 Sb. příloha č. 2)

Poskytovatel ujednotí informace o službě, které jsou srozumitelné pro každého. A dokáže tyto informace dostatečně vysvětlit, pokud dojde k nepochopení. Informace si lze upřesnit na internetu, v novinách a také v letáčcích. (Straková, 2008)

Důvěru mezi budoucím klientem a poskytovatel upevní informace o poskytovateli. Podáním informací klient získá důvěru a pocit jistoty a možnosti se bránit. Dostane informace o nadřízených, na které se může s jistotou obrátit, pokud dojde k nějakému problému. (Čámský, 2008, s. 195; www.mpsv.cz)

5.13 Standard č. 13 – Prostředí a podmínky

Dle okruhu osob a jejich individuálních potřeb poskytovatel musí zajistit podmínky pro bezproblémové poskytování služeb. Zajistí materiální, technické a hygienické podmínky. Při poskytování ambulantní nebo pobytové služby zajistí poskytovatel důstojné podmínky. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Podmínky musí být takové, aby pro klienta byly příjemné a důstojné. Vyhovovali jeho potřebám a přáním pokud je to možné. (Straková, 2008)

Prostory musí být takové, aby se dala služba co nejlépe poskytovat. V prostorách by měla být místnost pro zaměstnance a odděleně pro uživatele. Služba by měla být bezbariérová, pokud to jde, nebo alespoň provést bezbariérové opatření. Zajištění hygienického zařízení je nezbytnou součástí. (Čámský, 2008, s. 200; www.mpsv.cz)

5.14 Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Pokud dojde k situaci havarijní nebo nouzovému musí mít poskytovatel písemně napsaný postup. Mohou být popsány situace, které by mohly nastat. Zaměstnanci, ale i uživatelé jsou seznámeni s postupem, který uplatní při takovéto situaci. Pokud taková situace nastane, jsou pracovníci povinni ji zapsat do dokumentu k tomu určenému. (Vyhláška č. 391/2011 Sb. příloha č. 2)

Poskytovatelé zajišťují, že služba bude poskytována bezpečně a kvalitně. Díky tomuto jsou sestaveny postupy a možné situace, které mohou ve službě nastat. Klient i zaměstnanec jsou s těmito situacemi seznámeni a poučení co dělat. (Straková, 2008)

Poskytovatel má sestaveny plány, které slouží k reakcím na konkrétní situaci. Jsou napsány evakuační plány. Hasící přístroj a telefonní čísla jsou na dostupném místě. Při jakékoliv nouzové nebo havarijní situaci je nutné zachránit lidské životy. (Čámský, 2008, s. 205; www.mpsv.cz)

5.15 Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel má povinnost kontrolovat, zda-li je služba poskytována správným způsobem. Zda-li vyhovuje uživatelům a dosahuje-li cílů, které jsou stanoveny. Písemně je zpracováno, jak se zjišťuje spokojenost uživatelů. Do hodnocení služby se zařazují i názory pracovníků, kteří službu vykonávají. Stížnosti na kvalitu poskytovatel využívá k napravování a zlepšování poskytování služby. (Vyhláška č. 391/2011 Sb., příloha č. 2)

Poskytovatel veřejně slibuje, že službu bude zlepšovat a snažit se co nejlépe poskytovat službu. K tomuto mu pomáhají názory uživatelů, které se snaží získat. (Straková, 2008)

Tento standard slouží jako zpětná vazba v poskytování služby. Poskytovatel se snaží získat informace od uživatelů, ale i od rodinných příslušníků klienta. I pracovníci jsou dobrým způsobem, jak zjistit co funguje a kde jsou mezery. (Čámský, 2008, s. 209; www.mpsv.cz)

II VÝZKUMNÁ ČÁST

V této části je zahrnut rozbor a zpracování dat, která byla zjištěna při dotazníkovém šetření.

6. Výzkumné otázky

Výzkumné otázky znějí takto:

1. Jsou pracovníci dostatečně informováni o standardech?
2. Jsou pracovníci dostatečně vzděláváni v oblasti standardů?
3. Mají pracovníci dobré zkušenosti se standardy?
4. Jsou nějaké standardy pro pracovníky nejtěžší?

7. Metodika výzkumu

Výzkumné šetření, které se zabývá kvalitou zavedených standardů a jejich neustálé zdokonalování, bylo získáno od sociálních pracovníků v sociálních službách na Vysočině, v okrese Třebíč. Rozbor metodiky a samotného výzkumu je popsán v následujících kapitolách.

7.1 Výzkumný nástroj

Pro získání dat byla použita metoda dotazníkového šetření. Jedná se o metodu kvantitativního výzkumu pro sběr dat. Podává se buď papírovou formou, nebo lze použít elektronickou poštu. Slouží ke sběru dat od respondentů, kteří jej vyplnili. Dotazník byl zcela anonymní a byl určen pro sociální pracovníky. Dotazník je součástí bakalářské práce jako příloha č. 1.

Dotazník obsahuje 19 otázek. Otázky č. 1 - 6 byly informační a otázky 7 - 19 jsou otázky konkrétní.

V dotazníku jsou otázky identifikační (1 - 6), uzavřené (7, 8, 9, 17), polootevřené (11, 14, 18) a otevřené (10, 12, 13, 15, 16, 19). U otázek č. 8 a 9 mohli respondenti odpovědět více možnostmi. Na otázky číslo 10, 12, 13, 16 a 19 respondenti odpovídali dle svých zkušeností. A na otázku č. 15 respondenti odpovídali dle hodnotící škály od 1 do 15.

7.2 Výzkumný vzorek

Realizace výzkumné části proběhla od února 2013 do března 2013 v okrese Třebíč. Distribuováno bylo 40 dotazníků a vrátilo se jich 30. Výzkum byl proveden se všemi dotazníky, které byly navraceny.

7.3 Analýza dat

Dotazníky z výzkumného šetření byly zpracovány do tabulek a grafů. Výpočty a grafy byly zhotoveny v programu Microsoft Office Excel 2007. V tabulkách nebo grafech jsou hodnoty uvedeny v absolutní četnosti a relativní četnosti. Absolutní četnost (n_i) v tabulce představuje sociální pracovníky, kteří odpověděli na otázku. Relativní četnost (f_i) představuje

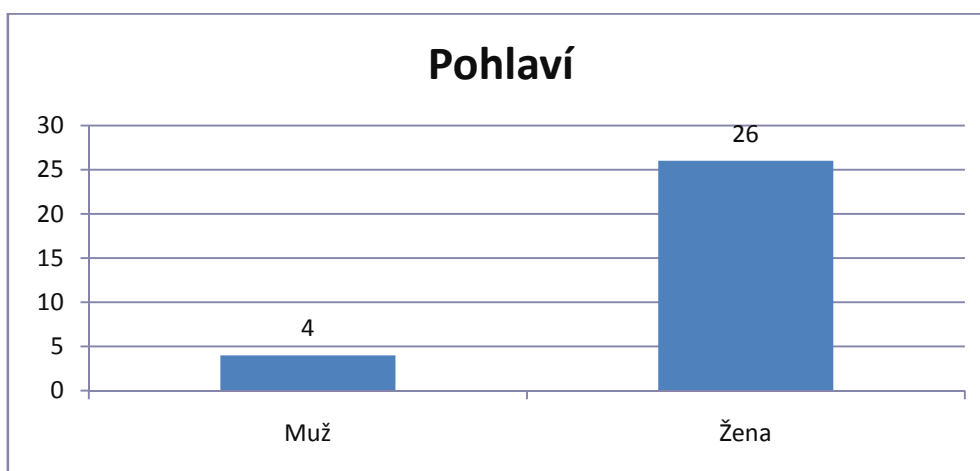
podíl absolutní četnosti a celkové četnosti ($f_i [\%] = n_i/n \times 100$). Celková četnost (n) udává celkový počet respondentů. Relativní četnost je uvedena v procentech. Výsledky jsou zaokrouhleny na celá čísla. Pro prezentaci byly použity grafy sloupcové.

8. Prezentace výsledků dotazníkového šetření

V této části jsou analyzovány a zpracovány data zjištěná ve výzkumném šetření.

Otázka č. 1 - Pohlaví muž x žena

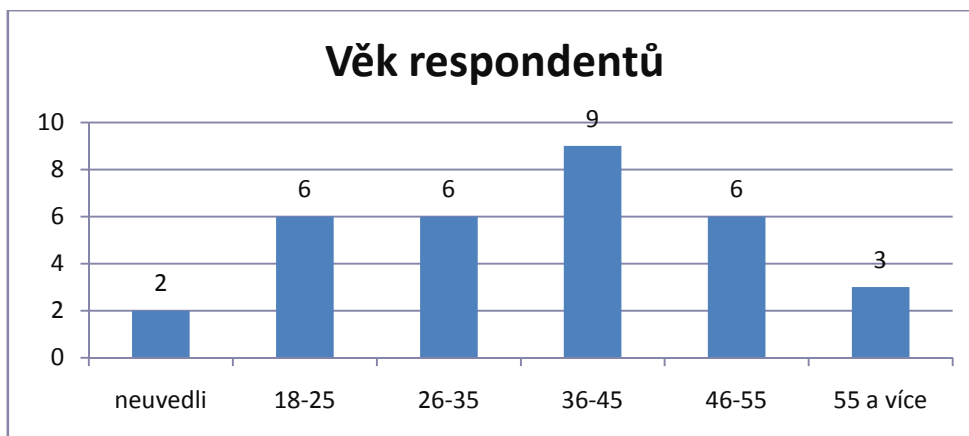
Na otázku odpověděli všichni dotázaní respondenti. Ve zkoumaném vzorku se jednalo o ženy 26 (87%) a 4 muže (13%).



Obr.č. 1 Pohlaví respondentů

Otázka č. 2 - Váš věk?

Na tuto otázku neodpověděli dva respondenti. Věk respondentů byl od 20 let do 63 let.

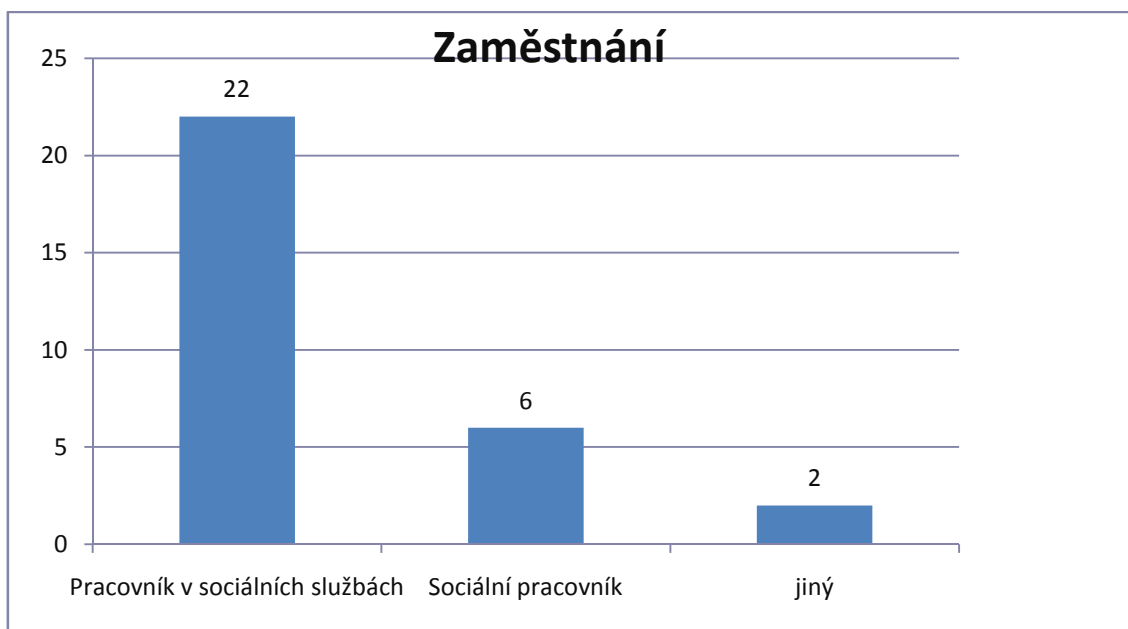


Obr.č. 2 Věk respondentů

Otázka č. 3 - Jste:

- pracovník v sociálních službách
- sociální pracovník
- jiný pracovník/ konkrétně.....

Na třetí otázku odpověděli všichni dotazovaní respondenti. Pracovníkem v sociálních službách bylo 22 (73%) respondentů, sociálních pracovníků bylo 6 (20%) respondentů. Měli možnost i odpovědi volné, kdy odpověděli 2 (7%) respondenti. Jeden respondent uvedl, že je pedagog volného času a druhý speciální pedagog.



Obr.č. 3 Zaměstnání respondentů

Otázka č. 4 – Vaše doposud nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní škola
- Střední odborné učiliště
- Střední škola
- Vysoká škola
 - bakalářské
 - magisterské
 - doktorské

Z celkového počtu 30 respondentů odpovědělo, že nejvyšší vzdělání je u 17 respondentů střední škola tedy 56% z celkového počtu. Druhé nejvýše dosažené vzdělání je vysokoškolský titul magistr u 6 (20%) respondentů. Dále 5 respondentů (17%) vysokoškolský titul bakalář. 2 respondenti (7%) mají dosažené Střední odborné učiliště. Žádný respondent neměl pouze základní vzdělání.



Obr.č. 4 Dosažené vzdělání respondentů

Otázka č. 5 - Jak dlouho pracujete v sociálních službách?

- 0-5
- 6-15
- 15-25
- 26 a více

Polovina respondentů - 15 (50%) odpovědělo na tuto otázku, že pracují v sociálních službách 0-5 let. Dále odpovědělo 14 (47%) respondentů, že pracují v službách 6-15 let. Pouze 1 (3%) respondent odpověděl, že pracuje 15-25 let. Žádný z respondentů nepracuje v sociálních službách déle jak 26 let.

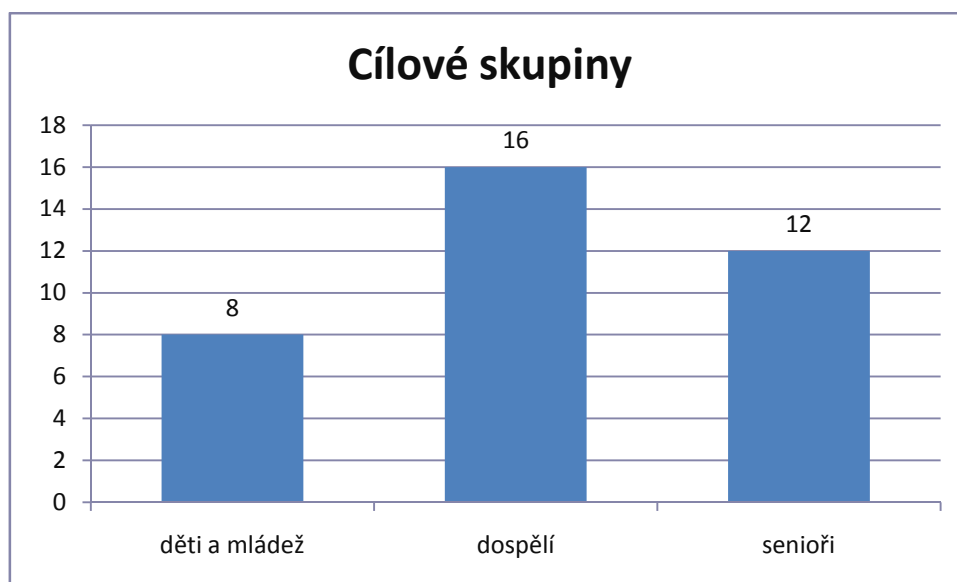
| možnosti odpovědí | n_i | $f_i(\%)$ |
|-------------------|-------|-----------|
| 0-5 | 15 | 50% |
| šest - patnáct | 14 | 47% |
| 15-25 | 1 | 3% |
| 26 a více | 0 | 0% |
| Σ | 30 | 100% |

Tabulka 1 Doba praxe v soc. službách

Otázka č. 6 - S jakou cílovou skupinou pracujete?

- děti a mládež
- dospělí
- senioři

Na tuto otázku bylo možno odpovědět více možnostmi. Nejvíce respondenti uváděli, že za cílovou skupinu mají dospělé v 16 (53%) z 30 dotazovaných. Další skupinu tvoří senioři ve 12 (40%) z 30 respondentů. A nejmenší počet jsou děti zastoupeny 8 (27%) z 30 dotazovaných.



Obr.č. 5 Cílové skupiny respondentů

Otázka č. 7 - Rozumíte standardům?

- ano
- ne
- částečně

Dotazovaní respondenti ve 23 (77%) dotaznících odpověděli, že standardům rozumí. Nenašel se žádný respondent, který by nerozuměl vůbec. Jsou zde ale tací, kteří rozumí částečně. Jedná se o 7 (23%) respondentů.

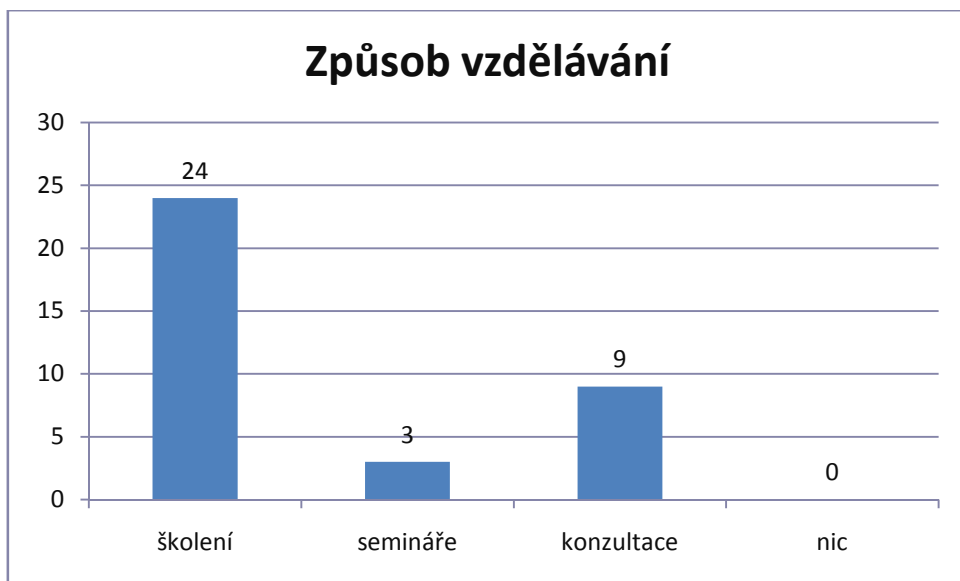
| Možnosti odpovědí | n_i | $f_i(\%)$ |
|-------------------|-------|-----------|
| Ano | 23 | 77% |
| Ne | 0 | 0% |
| Částečně | 7 | 23% |
| Σ | 30 | 100% |

Tabulka 2 Porozumění standardům

Otázka č. 8 - Absolvoval/la jste ke standardům:

- školení
- semináře
- konzultace
- nic

V této otázce jsem se zaměřila na vzdělávání, které pracovníci podstupují ke standardům. Respondenti měli možnost odpovídat více možnostmi. Nejvíce respondenti odpověděli, že podstupují různá školení. Odpovědělo tak 24 (80%) respondentů. Déle 9krát (30%) se objevila možnost konzultace. A 3krát (10%) mají možnost absolvovat semináře, které se zaměřují na standardy. Žádný respondent neodpověděl, že ke standardům dále nic nepodniká.

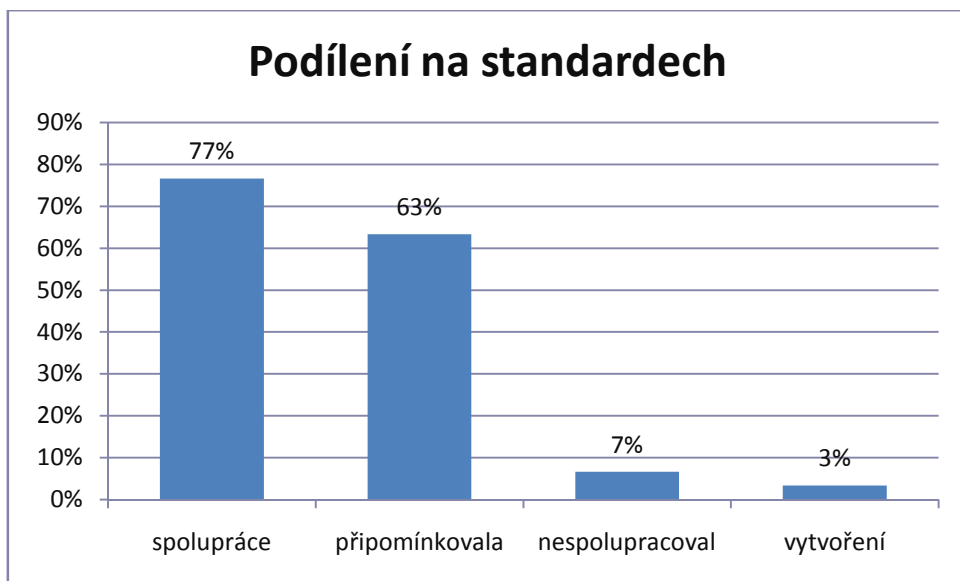


Obr.č. 6 Způsob vzdělávání

Otázka č. 9 - Podílel/a jste se na standardech bud':

- spolupracovala jsem jen na některých
- připomínkovala
- nespolečně pracovala

Na tuto otázku byla možnost více odpovědí. Respondenti nejčastěji odpovídali, že na tvorbě standardů se podílí spoluprací 23 (77%) respondentů. Další nejčastější odpověď byla, že standardy připomínkují 19 (63%) respondentů. U 2 (7%) respondentů se objevila odpověď, že nespolečně pracují vůbec. Pouze 1 (3%) respondent odpověděl, že standard vytvářela organizace sama.

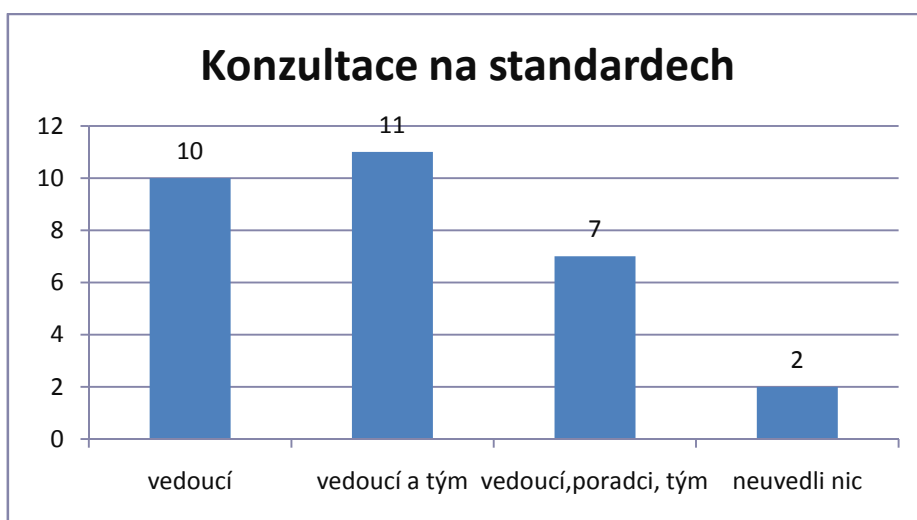


Obr.č. 7 Podílení na standardech

Otázka č. 10 - Při naplňování (realizaci) standardů, konzultujete je s někým? Pokud ano, tak s kým?

.....

Na otázku číslo 10 respondenti odpovídali slovně. Nejčastější odpověď byla v 11 (37%) případech, že konzultují s vedoucím a s celým týmem. 10 (33%) respondentů odpovědělo, že svoji práci konzultují s vedoucím. 7 (23%) respondentů konzultuje práci s vedoucím, poradci a týmem. Poradci jsou buď inspektoři kvality, metodici nebo garanti. Ve 2 (7%) případech respondenti nevedli nic.

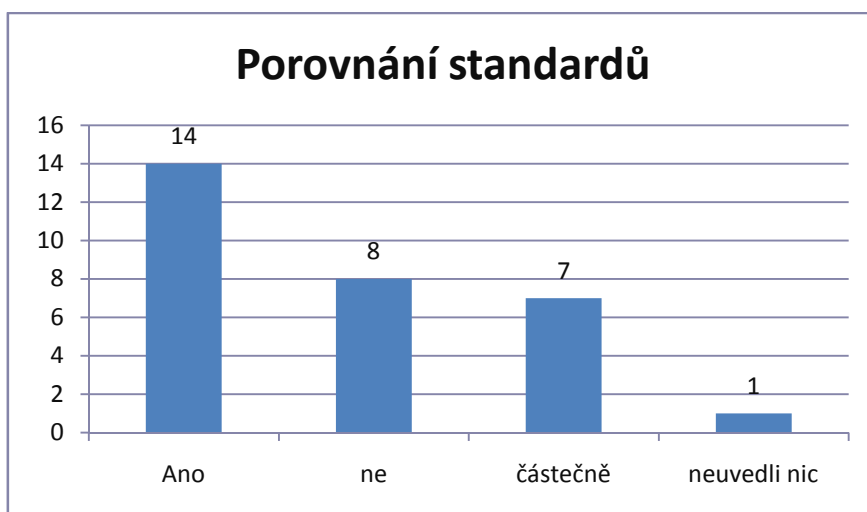


Obr.č. 8 Konzultace na standardech

Otázka č. 11 - Měl/a jste možnost porovnat standardy? (Odůvodněte svoji odpověď.)

- Ano.....
- Ne.....
- Částečně.....

Na otázku, zdali mají možnost porovnávat standardy, odpověděli takto. 14 (47%) respondentů odpovědělo, že měli možnost porovnat standardy. Uvedli, že porovnávají buď s jiným zařízením, na internetu, na konferencích anebo na stážích. Dále odpovědělo 8 (27%) respondentů, že neporovnávají standardy vůbec. Z toho jeden respondent odpověděl, že je to jeho první zaměstnání. Na tuto otázku neodpověděl 1 (3%) respondent.



Obr.č. 9 Porovnání standardů

Otázka č.12 - Jak Vaše organizace naplňuje povinnost dalšího vzdělávání v oblasti standardů?

.....

Na tuto otázku byla volná odpověď. Pouze 13 (43%) respondentů odpovědělo, že podstupují školení, semináře, kurzy, konzultace. 11 (37%) respondentů odpovědělo, že splňují podmínky povinného vzdělávání, tedy 24 hodin ročně. V odpovědích se objevilo u 4 (13%) respondentů, že nemají povinnost se vzdělávat. Ve 2 (7%) případech byla odpověď jednoznačná, tedy 100%.

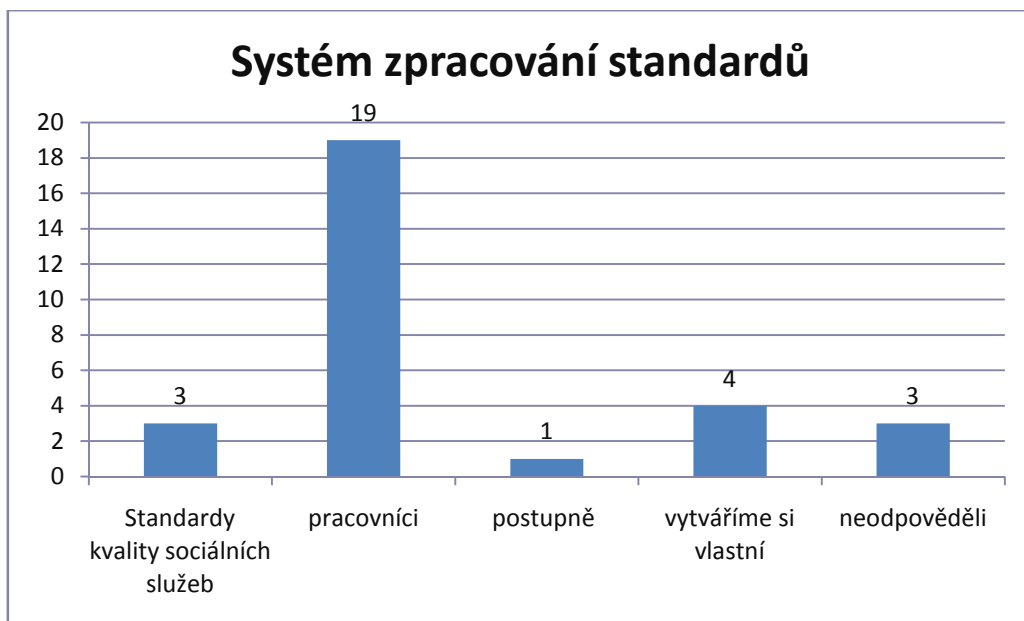


Obr.č. 10 Povinnost vzdělávání

Otázka č. 13 - Jak byl ve Vaší organizaci nastaven systém zpracování standardů sociálních služeb?

.....

Na otázku číslo 13 bylo možné odpovědět vlastními slovy. Nejčastější odpovědí, tedy 19 (63%) bylo, že je dělají sami pracovníci. Systém zpracování standardů si 4 (13%) respondenti z dotazovaných vytváří sami. 3 respondenti (10%) odpovědělo, že se řídí standardy kvality sociálních služeb. 1 (3%) respondent odpověděl, že standardy řeší postupně a stále se zdokonalují. Bohužel 3 (10%) respondenti se odpovědi vyhnuli.



Obr.č. 11 Systém zpracování standardů

Otázka č. 14 - Kdo tvoří tým, který zajišťuje správnost a dodržování standardů ve Vaší organizaci?

- Všichni pracovníci
- Jeden pracovník
- Někdo jiný...Kdo?.....

Na tuto otázku se shodlo 29 (97%) respondentů, že standardy vypracovávají všichni pracovníci. Pouze 1 respondent (3%) odpověděl, že někdo jiný a to zástupce kvality.

| možnosti odpovědí | n_i | $f_i(\%)$ |
|-------------------|-------|-----------|
| všichni | 29 | 97% |
| 1 pracovník | 0 | 0% |
| někdo jiný | 1 | 3% |

Tabulka 3 Správnost a dodržování standardů

Otázka č. 15 - Které standardy považujete za zásadní? (Seřad'te dle důležitosti, 1-nejdůležitější, 15-nejméně důležitý)

- 1. Cíl a způsob poskytování služeb
- 2. Ochrana práv osob
- 3. Jednání se zájemcem o službu
- 4. Smlouva o poskytování sociálních služeb
- 5. Individuální plánování
- 6. Dokumentace poskytování sociálních služeb
- 7. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb
- 8. Návaznost na vnější zdroje
- 9. Personální a organizační zajištění sociálních služeb
- 10. Profesionální rozvoj pracovníků
- 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 poskytované služby

Této otázce se vyhnulo 6 respondentů (20%). Odpovědělo tedy 24 respondentů (80%), z toho odpovědělo 5 respondentů, že všechny standardy jsou důležité. Ostatní odpovídali různorodě. Výsledek naleznete, viz tabulka. Ke každému standardu měli respondenti přiřadit číslo 1 je nejdůležitější až 15 nejméně důležitý. Hodnotící čísla jsou převedeny na body. U každého standardu byly body sečteny. Ve výsledku tedy vyšlo, že standard, který měl nejmenší počet bodů, byl nejlépe hodnocen. Na prvním místě s nejmenším počtem bodů a tedy nejlepším hodnocením se umístil standard číslo 1 s 28 body. Na druhém místě se umístil standard č. 2 s 39 body. Na třetím místě se objevil standard č. 4 s 43 body. Další následoval standard č. 5 s 51 body. Následoval standard č. 3 a 9 s 54 body. Dále standard č. 6 s 58 body. Dalším standardem byl č. 8 s 79 body. Dále pokračoval standard č. 11 s 84 body, standard č. 15 s 86 body, standard č. 7 s 89 body, standard č. 10 s 95 body, standard č. 14 s 99 body, standard č. 12 se 100 body a posledním standardem tedy nejhůře bodovaným je standard č. 13 se 103 body.

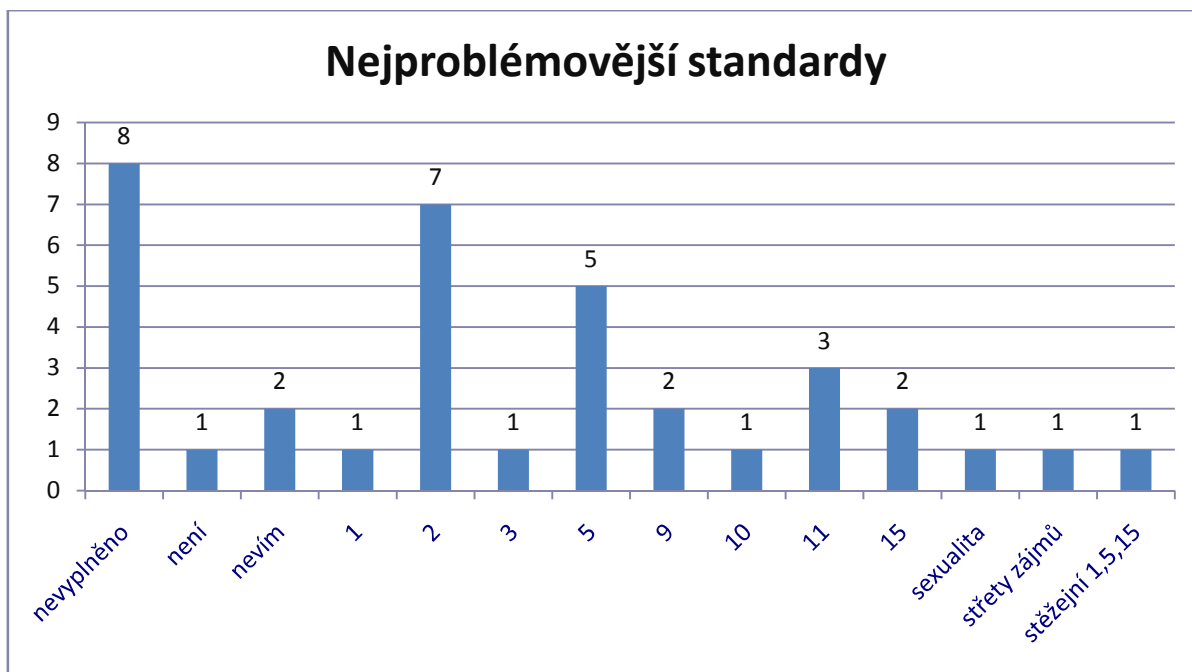
| Standardy | Hodnotící škála | | | | | | | | | | | | | | | součet bodů |
|-----------|-----------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | |
| 1 | 16 | 4 | | | | | | 8 | | | | | | | | 28 |
| 2 | 7 | 14 | 6 | 4 | | | | 8 | | | | | | | | 39 |
| 3 | 7 | 4 | 12 | 4 | 10 | | | 8 | 9 | | | | | | | 54 |
| 4 | 7 | | 12 | 12 | 5 | | 7 | | | | | | | | | 43 |
| 5 | 8 | | 3 | 12 | 15 | 6 | 7 | | | | | | | | | 51 |
| 6 | 3 | 4 | | 8 | | 18 | | 16 | 9 | | | | | | | 58 |
| 7 | 3 | 4 | | | 5 | 12 | 21 | | | 20 | | 24 | | | | 89 |
| 8 | 2 | 2 | 6 | | 5 | | | | | | | 24 | 26 | 14 | | 79 |
| 9 | 7 | 2 | 3 | 8 | 5 | 12 | 7 | | | 10 | | | | | | 54 |
| 10 | 4 | 2 | | | 10 | | 7 | 16 | 45 | | 11 | | | | | 95 |
| 11 | 2 | 2 | | 4 | | 18 | 7 | 16 | 9 | | 11 | | | | 15 | 84 |
| 12 | 2 | 2 | | | 5 | | 14 | 16 | 9 | 30 | 22 | | | | | 100 |
| 13 | | 8 | | | 5 | | 21 | 8 | 9 | 10 | | 12 | | | 30 | 103 |
| 14 | 2 | 4 | | | | 6 | | | 9 | 10 | 11 | | | 42 | 15 | 99 |
| 15 | 7 | | | | | 6 | | 8 | 9 | 30 | | | 26 | | | 86 |

Tabulka 4 Hodnotící škála důležitosti standardů

Otázka č. 16 - Které standardy jsou pro Vaši organizaci nejproblémovější?

.....

Na tuto otázku neodpovědělo 8 respondentů. V otázce se objevovali různé kombinace standardů. Mezi nejčastěji zmiňované patří standard číslo 2, uvedlo ho 7 respondentů. Druhý nejčastější byl standard číslo 5, který uvedlo 5 respondentů. Dalším standardem je číslo 11, které se objevilo u 3 respondentů. Dále uvedli 2 respondenti, že neví. Standard číslo 9 se objevil u 2 respondentů a standard číslo 15 také u 2 respondentů. Jedenkrát se objevil standard číslo 1, 3, 10 a také odpověď jako sexualita, střety zájmů. Jeden respondent odpověděl, že považuje za stěžejní 1, 5, 15 standard. Jeden respondent uvedl, že žádný takový není.



Obr.č. 12 Nejproblémovější standardy

Otázka č. 17- Jsou standardy kvality dobrým metodickým návodem pro Vaši práci?

- ano
- ne

Zda-li jsou standardy dobrým metodickým plánem, odpovědělo 26 (87%) respondentů, že ano. 2 (7%)respondenti odpověděli, že ne. A bohužel 2 (7%) respondenti neodpověděli vůbec.

| Možnosti odpovědí | n_i | f_i |
|-------------------|-------|-------|
| Ano | 26 | 87% |
| Ne | 2 | 7% |
| nedokáže posoudit | 0 | 0% |
| neodpověděli | 2 | 7% |
| Σ | 30 | 100% |

Tabulka 5 Standardy jako metodický plán

Otázka č. 18 - Proběhla u Vás inspekce? Pokud ano, s jakým výsledkem?

- ano
- ne

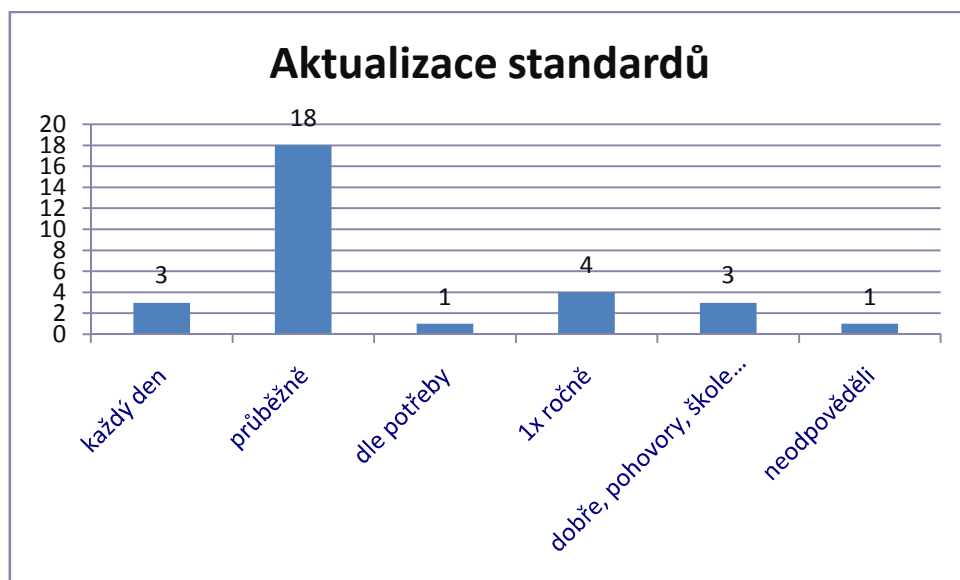
Na otázku Proběhla u Vás inspekce, odpovědělo ano 9 (30%) respondentů. 5 respondentů uvedlo, že proběhla pouze cvičná. Další respondent uvedl, že proběhla cvičná a že by prošli. A další 3 respondenti uvedli, že proběhla na 90 bodů.

| možnosti odpovědí | n_i | f_i (%) |
|-------------------|-------|-----------|
| Ano | 9 | 30% |
| Ne | 21 | 70% |
| Σ | 30 | 100% |

Tabulka 6 Inspekce

Otázka č. 19 - Jak je aktualizován systém standardů sociálních služeb?

Na poslední otázku bylo možno odpovědět volnou odpovědí. Nejčastější odpověď byla, že aktualizují standardy průběžně. Odpovědělo tak 18 (60%) respondentů. Druhou nejčastější odpovědí bylo, že aktualizují 1x do roka. Respondentů odpovědělo 4 (13%). Další odpověď byla každý den ve 3 (10%) případech. Někteří, tedy 3 (10%) uvedli, že aktualizují dobře, pomocí pohovorů nebo seminářů. 1 (3%) respondent odpověděl, že aktualizují podle potřeby. Našel se 1 (3%) respondent, který neodpověděl.



Obr.č. 13 Aktualizace standardů

9. Diskuse

Předmětem diskuse je porovnání výzkumných otázek s výsledky z dotazníkového šetření.

Výzkumná otázka č. 1 : Jsou pracovníci dostatečně informováni o standardech?

První výzkumná otázka se vztahuje k dotazníkové otázce číslo 7. Dotazovaní respondenti v 77% odpověděli, že standardům rozumí. Další otázka vztahující se k této výzkumné otázce je dotazníková otázka číslo 8. Respondenti odpověděli, že nejvíce navštěvují školení vztahující ke standardům z 80%.

Dotazníkové otázky tedy potvrdily, že více jak polovina dotazovaných jsou dostatečně informováni o standardech.

Výzkumná otázka č. 2 : Jsou pracovníci dostatečně vzděláváni v oblasti standardů?

Na tuto otázku se vztahuje dotazníková otázka číslo 12. Nejčastější odpověď byla, že pracovníci z 43% podstupují školení, semináře, konzultace a kurzy. Respondenti také uvedli v 37%, že jsou povinni dle zákona se vzdělávat.

Dotazníková otázka tedy jednoznačně nepotvrdila dostatečnou vzdělavatelnost v oblasti standardů.

Výzkumná otázka č. 3 : Mají pracovníci dobré zkušenosti se standardy?

K této otázce se vztahuje dotazníková otázka číslo 17. Z celkového počtu 30 odpovědělo 87%, že standardy jsou dobrým metodickým návodem.

Respondenti tedy více jak z poloviny potvrdili, že se jedná o dobrý metodický návod.

Výzkumná otázka č. 4 : Jsou nějaké standardy pro pracovníky nejtěžší?

K poslední výzkumné otázce se vztahuje dotazníková otázka číslo 16. Respondenti se ve většině případů lišili. Nejčastěji se objevoval standard číslo 2, 5, 9, 11 a 15.

Ze zkoumání tedy vyplynulo, že není jednoznačný standard, který by dělal problémy všem dotazovaným. Jedná se o individuální přístup ke každému standardu.

10. Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na standardy kvality sociálních služeb. Pomocí dotazníkového šetření bylo osloveno 40 pracovníků pracujících v sociálních službách.

Teoretickým cílem bylo popsat historii vztahující se ke kvalitě sociálních služeb a analyzovat standardy kvality. Cíl byl splněn na základě vypracování teoretické části práce.

Prvním a zároveň hlavním cílem výzkumné části bylo zjistit, zda-li jsou standardy pro danou organizaci efektivní. Výsledek je patrný v tabulce č. 5, kdy respondenti uvedli, že standardy jsou dobrým metodickým plánem. Cíl byl splněn.

Dalším cílem bylo zjistit, zda-li jsou pracovníci dostatečně informováni a vzdělávání ve standardech. Tomuto výsledku odpovídá obrázek č. 12. Je z něj patrné, že ve většině případů splňují podmínky vzdělávání. Za těchto podmínek byl cíl splněn.

Následující cíl měl za úkol zjistit, zda-li pracovníci mají dobré zkušenosti se standardy. Tento výsledek je patrný v tabulce č. 5. Z něj vyplývá, že pracovníci považují standard za dobrý metodický plán. Tedy další cíl byl splněn.

Další cíl byl zaměřen na zjištění, zda-li pracovníci považují nějaký standard za složitěji realizovatelný. Tento cíl je zobrazen na obrázku č. 16. Z obrázku je patrné, že pracovníci se neshodli jednoznačně na jednom nebo dvou standardech. Pro pracovníky je to různé, ale i přesto existují standardy, které se hůře realizují. Cíl byl tedy splněn.

Posledním cílem bylo zjistit, zda-li pomáhají standardy při praktické aplikaci kvality služeb. Tento cíl je zobrazen v tabulce č. 6, kdy u většiny pracovníků inspekce standardů neproběhla. Je tedy žádoucí, aby kontrola proběhla a pomohla pracovníkům naleznout nedostatky. Cíl byl splněn.

Na základě teoretických a praktických poznatků bych ráda uvedla doporučení pro praxi. Důležité je se zaměřit na vzdělávání a neustálé zdokonalování vlastních schopností. Toto pomáhá v kvalitním poskytování služeb. Nedílnou součástí je i pomoc jiných odborníků, kteří mají větší zkušenosti se standardy.

Bakalářská práce mi pomohla k větší orientaci v sociálních službách i ve zpracování získaných dat. Doufám, že nastřádané vědomosti a nové schopnosti budu moci využít ve svém pracovním životě.

11. SEZNAM LITERATURY

1. BEDNÁŘOVÁ, Zdena, Lubomír PELECH, *Slabikář sociální práce na ulici*.1.vyd. Brno: DOPLNĚK, 2003, 104 S. ISBN 1081-259-2003
2. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ a Jan SEMBDNER. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: CENTRUM SOCIÁLNÍCH SUŽEB, 2008, 152 s.
3. ČÁMSKÝ, Pavel, Dagmar KRUTILOVÁ a Jan SEMBDNER. *Sociální služby: Tvorba a zavádění Standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. Praha: ABENA, 2009, 223 s. ISBN 978-80-254-3427-7
4. ČESKO. Vyhláška č. 391/2011 Sb., ve znění pozdějších předpisů
5. ČESKO. Vyhláška č. 552/1991 Sb. o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů
6. ČESKO. Zákon č. 401/2012 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
7. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd.2.přep. Praha: PORTÁL, 2008, 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0
8. MATOUŠEK, Oldřich a kolektiv. *Sociální služby: legislativy, ekonomika, plánování, hodnocení*.1.vyd. Praha: portál s.r.o.,2007,184 s. ISBN 978-80-7367-310-9
9. MPSV. 2002. *Standardy kvality sociálních služeb*. Praha: MPSV.
10. STRAKOVÁ, Martina Mgr, Mrg. Kristýna ČERMÁKOVÁ, *Standardy kvality sociálních služeb – příručka pro uživatele*. 1.vyd. Praha: MPSV ČR, 2008

INTERNETOVÉ ZDROJE:

11. Bílá kniha v sociálních službách [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2003 [cit.2013-06-14]. Dostupné: http://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf
12. Dobrovolný evropský rámec pro kvalitu sociálních služeb [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit.2013-06-26]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/10768/QF_document_100707_CZ_korekce.pdf
13. Individuální projekt MPSV – Inovace systému kvality sociálních služeb [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2013 [cit.2013-06-14].Dostupné z: <http://mpsv.cz/cs/11748>
14. Inspekce poskytování sociálních služeb – informace pro poskytovatele sociálních služeb [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2008 [cit.2013-06-26]. Dostupné z : http://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce_poskytovatele_final.pdf
15. Ministerstvo práce a sociálních věcí [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit.2013-06-26]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/9>
16. Výkladový sborník pro poskytovatele [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí.2008[cit.2013-06-13].Dostupné z :http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf
17. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4 [cit.2013-03-12]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

12. SEZNAM OBRÁZKŮ

| | |
|--|----|
| Obr.č. 1 Pohlaví respondentů | 29 |
| Obr.č. 2 Věk respondentů..... | 30 |
| Obr.č. 3 Zaměstnání respondentů..... | 30 |
| Obr.č. 4 Dosažené vzdělání respondentů | 31 |
| Obr.č. 5 Cílové skupiny respondentů..... | 32 |
| Obr.č. 6 Způsob vzdělávání | 34 |
| Obr.č. 7 Podílení na standardech..... | 35 |
| Obr.č. 8 Konzultace na standardech..... | 35 |
| Obr.č. 9 Porovnání standardů..... | 36 |
| Obr.č. 10 Povinnost vzdělávání | 37 |
| Obr.č. 11 Systém zpracování standardů | 38 |
| Obr.č. 12 Nejproblémovější standardy..... | 41 |
| Obr.č. 13 Aktualizace standardů | 42 |

13. SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka 1 Doba praxe v soc. službách..... | 32 |
| Tabulka 2 Porozumění standardům..... | 33 |
| Tabulka 3 Správnost a dodržování standardů | 38 |
| Tabulka 4 Hodnotící škála důležitosti standardů | 40 |
| Tabulka 5 Standardy jako metodický plán..... | 41 |
| Tabulka 6 Inspekce | 42 |

14. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 – Dotazník

Příloha č. 2 – CD se zdrojovými daty

Příloha č. 1 – Dotazník

DOTAZNÍK

Dobrý den,

jmenuji se Jana Šulová a jsem studentkou 3. ročníku, obor zdravotně-sociální pracovník, Univerzity Pardubice. Prosím o vyplnění mého dotazníku. Dotazník a jeho výsledky budou součástí mé bakalářské práce na téma Standardy kvality sociálních služeb. Dotazník je anonymní. Odpovědi prosím barevně odlište nebo zakroužkujte.

Děkuji za Váš čas.

Jana Šulová

1. muž žena

2. věk:.....

3. Jste:
 - pracovník v sociálních službách
 - sociální pracovník
 - jiný pracovník/ konkrétně.....

4. Vaše doposud nejvyšší dosažené vzdělání?
 - Základní škola
 - Střední odborné učiliště
 - Střední škola
 - Vysoká škola
 - bakalářské
 - magisterské
 - doktorské

5. Jak dlouho pracujete v sociálních službách?
 - 0-5
 - 6-15
 - 15-25
 - 26 a více

6. S jakou cílovou skupinou pracujete?

- děti a mládež
- dospělí
- senioři

7. Rozumíte standardům?

- ano
- ne
- částečně

8. Absolvoval/la jste ke standardům:

- školení
- semináře
- konzultace
- nic

9. Podílel/a jste se na standardech buď:

- spolupracovala jsem jen na některých
- připomínkovala
- nespolečně pracovala

10. Při naplňování (realizaci) standardů, konzultujete je s někým? A pokud ano tak s kým?

.....

11. Měl/a jste možnost porovnat standardy? (Odůvodněte svoji odpověď.)

- ano
- ne.....
- částečně.....

12. Jak Vaše organizace naplňuje povinnost dalšího vzdělávání v oblasti standardů?

.....

13. Jak byl ve Vaší organizaci nastaven systém zpracování standardů sociálních služeb?

.....

14. Kdo tvoří tým, který zajišťuje správnost a dodržování standardů ve Vaší organizaci?
- všichni pracovníci
 - jeden pracovník
 - někdo jiný....kdo?.....
15. Které standardy považujete za zásadní? (Seřad'te dle důležitosti, 1-nejdůležitější, 10 nejméně důležitý)

1. Cíl a způsob poskytování služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o službu
4. Smlouva o poskytování sociálních služeb
5. Individuální plánování
6. Dokumentace poskytování sociálních služeb
7. Stížnosti na kvalitu poskytovaných sociálních služeb
8. Návaznost na vnější zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociálních služeb
10. Profesní rozvoj pracovníků
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 poskytované služby

16. Které standardy jsou pro Vaši organizaci nejproblémovější?

.....

17. Jsou standardy kvality dobrým metodickým návodem pro Vaši práci?

- ano
- ne

18. Proběhla u Vás inspekce? Pokud ano, s jakým výsledkem?

- ano
- ne

19. Jak je aktualizován systém standardů sociálních služeb?

.....