

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

Bakalářská práce

2019

Irena Janáčková

UNIVERZITA KARLOVA

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií

Katedra veřejné a sociální politiky

**Vliv nastavení a fungování inspekce sociálních služeb na
zvyšování jejich kvality**

Bakalářská práce

Autor práce: Irena Janáčková

Studijní program: Sociologie a sociální politika

Vedoucí práce: Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.

Rok obhajoby: 2019

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracovala samostatně a použila jen uvedené prameny a literaturu.
2. Prohlašuji, že práce nebyla využita k získání jiného titulu.
3. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 29. 7. 2019

Irena Janáčková

Bibliografický záznam

Janáčková, Irena. Vliv nastavení a fungování inspekce sociálních služeb na zvyšování kvality sociálních služeb. Praha, 2019. 45 s. Bakalářská práce (Bc). Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut Sociologických studií. Katedra veřejné a sociální politiky. Vedoucí bakalářské práce Mgr. Miriam Kotrusová, Ph.D.

Rozsah práce: 54 561

Anotace

Bakalářská práce se věnuje problematice inspekce sociálních služeb v České republice jako jednomu z nástrojů zvyšování kvality sociálních služeb. Konkrétně teoretické ukotvení kvality v sociálních službách, inspekce kvality sociálních služeb, její vývoj a současné nastavení. Dále jsou kromě inspekce nastíněny jiné cesty ke zvyšování kvality sociálních služeb. Data byla sbírána prostřednictvím rozhovorů s respondenty a analýzou strategických dokumentů, které jsou později interpretovány. Hlavní zjištění práce je takové, že inspekce nevede ke zvyšování kvality sociálních služeb a jaká jsou navrhovaná vhodná řešení problému.

Annotation

The bachelor thesis deals with the issue of social services inspection in Czech Republic as one of the tools for improving the quality of social services. Specifically about the theoretical framework of quality in social services, social service inspection, its development and current settings. In addition to the inspection, there are outlined other ways to improve the quality of social services. Data was collected through interviews with respondents and analysis of strategic documents, which are later interpreted. The main finding of the thesis are, that the inspection does not lead to an improvement in the quality of social services and what are the appropriate solutions to the problem.

Klíčová slova

sociální služby, kvalita, zvyšování kvality, inspekce, kontrola, poskytovatelé

Keywords

social services, quality, improving quality, inspection, supervision, providers

Title/název práce

Influence of setting and functioning of social services inspection on improving the quality of social services

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé práce Mgr. Miriam Kotrusové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, trpělivost a ochotu.

Obsah

Úvod	3
1. Vymezení výzkumného problému.....	4
1.1. Systém sociálních služeb	4
2. Výzkumný cíl a výzkumné otázky	10
3. Teoreticko-hodnotová východiska	11
3.1. Kvalita sociálních služeb a její měření.....	11
4. Metodologie.....	15
4.1. Data a jejich sběr.....	15
4.2. Analýza dat.....	17
5. Kvalita v sociálních službách a nástroje jejího dosahování	18
5.1. Inspekce kvality sociálních služeb.....	21
5.2. Další nástroje zvyšování kvality sociálních služeb.....	25
6. Vliv inspekcí na zvyšování kvality sociálních služeb	27
Závěr.....	30
Použitá literatura a zdroje	32
Teze bakalářské práce.....	37

Úvod

Bakalářská práce se zabývá vlivem nastavení a fungování inspekce sociálních služeb na zvyšování jejich kvality. Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a lze ji vymezit jako kontrolu plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb a kvalitu poskytovaných sociálních služeb. (zákon č. 108/2006 Sb.)

V médiích se stále diskutuje o České obchodní inspekci, České školní inspekci či o Státní zemědělské a potravinářské inspekci, ale o Inspekci poskytování sociálních služeb se již moc nemluví. Zároveň o ní neexistuje téměř žádná odborná literatura, která by se jí ve větší míře věnovala. V roce 2013 byla publikována kniha „*Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*“ od M. Sládka, v roce 2015 však došlo ke změnám v nastavení inspekce (samostatná kapitola), které nejsou v žádné odborné publikaci zachycené.

V České republice existuje celá řada nástrojů, pomocí kterých lze dosahovat kvality v sociálních službách, např. Registr poskytovatelů sociálních služeb, dotace na sociální služby, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a jejich program značka kvality (viz pozdější kapitola). Hlavním z nich je inspekce kvality sociálních služeb, která kvalitu v sociálních službách kontroluje prostřednictvím standardů kvality, které fungují jako základní měřítko kvality v sociálních službách v ČR. (viz pozdější kapitola)

Práce je rozdělena do jednotlivých kapitol, konkrétně výzkumného cíle a výzkumných otázek, vymezení výzkumného problému, které je věnováno historickému vývoji a současnému nastavení systému sociálních služeb, pro lepší pochopení celkového tématu, konceptu kvality sociálních služeb jako teoreticko – hodnotového východiska a kvality v sociálních službách v ČR a nástrojů jejího dosahování. Mezi těmito nástroji se vzhledem k tématu práce zaměřím především na inspekci a standardy kvality sociálních služeb. Dále se věnuji metodologii, tedy jak jsem postupovala při výběru a oslovování respondentů, sběru dat a nakonec analýze dat.

Cílem práce je pomocí dostupných veřejně-politických dokumentů a rozhovorů s experty a poskytovateli sociálních služeb zjistit, zda dosavadní nastavení inspekce kvality sociálních služeb funguje pouze jako nástroj kontroly a administrativní zátěž či jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb.

1. Vymezení výzkumného problému

Pro lepší pochopení celého tématu kvality v sociálních službách a inspekce kvality poskytování sociálních služeb je zapotřebí vysvětlit celkový systém sociálních služeb v České republice a jeho historii.

1.1. Systém sociálních služeb

První podoby sociálních služeb se začaly objevovat již v raném středověku a byly orientované na pomoc chudým a nemocným. Na našem území se tomu později věnovala např. Marie Terezie a Josef II., který zřídil chudinské ústavy, či ve světě anglická královna Alžběta I., která na konci 16. století vydala Kodex chudých a Chudinský zákoník. (Matoušek, 2007: 18)

Od 19. století fungoval na našem území institut domovského práva, který určoval povinnost obce vůči svým obyvatelům. (Pevná, Petrželka, 2014)

V období první republiky se chudinská péče poskytovala díky obcím, dobročinným spolkům, fondům a jiným soukromoprávním subjektům. Chudinská péče, jakožto krajní řešení situace, podporovala chudé, pokud se nedostalo podpory z jiné strany. Primárním zdrojem podpory tehdy byla především rodina. Chudinská péče se poskytovala pomocí finančních příspěvků, jejichž výše se určovala podle uvážení obce, ale také pomocí sociálních služeb. Existovaly např. specializované poradenské služby, úřadovny pro péči o mládež, úřadovny sociální péče, atd. (Matoušek, 2007: 25)

Ke změnám v systému sociálních služeb dochází po únorovém převratu v roce 1948 a nástupem komunistického režimu (dále jen režim), během kterého v naší zemi fungoval tzv. sovětský model sociálního zabezpečení (včetně sociálních služeb). V roce 1956 vznikl zákon č. 55/1956 Sb. o sociálním zabezpečení, v rámci kterého došlo k přenesení působnosti sociálních služeb z obcí a dobročinných spolků na stát. Institut domovského práva byl zrušen a nahradil ho institut československého občanství. Dobrovolné organizace, církve apod. stále mohly zřizovat a provozovat ústavy sociální péče pod dohledem státní správy, postupem času však většina těchto ústavů vymizela nebo si je přebral stát. Princip sociálních služeb zůstával stejný jako v minulosti, tedy pomocí sociálně znevýhodněným občanům, ale způsob pomoci se jistým způsobem odlišoval. Stále se klade důraz na pomoc od rodinných příslušníků, ale jinak veškerou péči zajišťoval stát.

O řízení a kontrolu se staral Státní úřad sociálního zabezpečení. V 60. letech se začaly rozšiřovat stacionární zařízení pro seniory, denní sanatoria, kluby důchodců, sítě manželských poraden, linky důvěry. V 80. letech došlo k rozvoji tzv. odborů péče o pracující, díky kterým se poskytovala péče o mladistvé zaměstnance, ženy s malými dětmi, svobodné matky či o pracovníky se změněnou pracovní schopností. (Matoušek, 2007: 30)

Největší transformace sociálního systému však v České republice probíhala na počátku 90. let jako následek společensko-politických změn na přelomu 80. a 90. let. (Krebs a kol., 2016: 309) V roce 1990 nabyla účinnosti novelizace zákona č. 100/1988 Sb. o sociálním zabezpečení, díky které se na realizaci sociálních služeb mohli podílet i kraje, obce, města a nestátní neziskové organizace. V tomtéž roce vznikl Scénář sociální reformy, jehož cílem byla transformace sociální péče s hlavním konceptem tzv. záchranné sociální sítě (zabezpečení obyvatelstva před dopady ekonomické transformace). Mezi první kroky patřilo přijetí zákona o státní sociální podpoře, zákon o důchodovém pojištění, zákon o životním minimu a celkově byly zaváděny nové principy poskytování sociální pomoci, mezi které patřila i oblast sociálních služeb. Některé nové principy byly např. decentralizace státní sociální správy, demonopolizace sociálních služeb, změna postavení člověka při poskytování sociálních služeb, pluralizace forem poskytování sociálních služeb, atd. (Tomeš 1991 cit, dle Průša, 2017) Mimo obcí a krajů se na zřizování a provozování sociálních služeb rovněž podílely církve a občanská sdružení. Vznikaly další domovy důchodců, hospice, azylové domy pro matky s dětmi a pro bezdomovce. (Matoušek, 2007: 31)

Dalším významným krokem vpřed bylo vytvoření tzv. Bílé knihy v sociálních službách z roku 2003, která charakterizuje základní principy poskytování sociálních služeb (viz dále). (Průša, 2017)

- 1) Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost
- 2) Začlenění a integrace – nikoli sociální vyloučení
- 3) Respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem
- 4) Partnerství – pracovat společně, ne odděleně
- 5) Kvalita – záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- 6) Rovnost bez diskriminace
- 7) Standardy národní, rozhodování v místě

Zdroj: Bílá kniha v sociálních službách (2003: 6)

Se změnami spojenými s transformací sociálních služeb po roce 1989 bylo třeba definovat minimální požadavky, které musí jednotliví poskytovatelé sociálních služeb splňovat, aby jejich služby byly kvalitní. Ačkoliv se na legislativních změnách v oblasti sociálních služeb v průběhu 90. let pracovalo, k jejich legislativnímu ukotvení došlo až v roce 2006, v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento zákon přinesl do sociálních služeb řadu nových opatření a pravidel, včetně vytvoření standardů kvality, obsažené ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., které definovaly minimální požadavky na poskytování sociálních služeb. (Krebs a kol., 2015)

Podle tohoto nově vzniklého zákona můžeme sociální služby rozdělit na tři typy. Sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence. Sociálním poradenstvím se rozumí poskytnutí potřebných informací k řešení nepříznivé životní situace. Řadí se sem např. sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv či zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Služby sociální péče se snaží pomoci osobám zajistit jejich psychickou a fyzickou soběstačnost a podpořit je v zapojení do běžného života společnosti. Jedná se např. o osobní asistence, pečovatelská služby, odlehčovací služby, centra denních služeb, podpora samostatného bydlení, denní a týdenní stacionáře, domovy pro osoby se zdravotním postižením, domovy pro seniory, domovy se zvláštním režimem, chráněné bydlení, apod. Služby sociální prevence poskytují pomoc lidem, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením. Má za úkol zabránit a předejít možné nepříznivé sociální situaci, např. raná péče, tlumočnické služby, telefonická krizová pomoc, azylové domy, domy na půl cesty, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, noclehárny, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, seniory a osoby se zdravotním postižením, terapeutické komunity, apod. Sociální služby lze rovněž rozdělit podle několika dalších kritérií. Podle formy poskytování, tj. služby pobytové (ubytování v zařízení sociálních služeb), ambulantní (osoba, která za službami dochází či je doprovázena) a terénní (služby jsou poskytovány v přirozeném sociálním prostředí osoby) Dále lze sociální služby rozdělit podle úhrady nákladů. Některé soc. služby se poskytují za plnou úhradu osoby, která jí využívá, za částečnou úhradu a bez úhrady. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Také došlo ke zcela novému koncipování sociálních dávek (příspěvku na péči).

„Příspěvek na péči je poskytován těm osobám, které z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc jiné fyzické osoby při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti.“ (Průša, 2017)

Podstatnou součástí současného systému sociálních služeb je jejich rozvoj a zvyšování kvality, které se v ČR dosahuje prostřednictvím standardů kvality, jejichž dodržování kontroluje inspekce sociálních služeb. (standards i inspekce jsou podrobně popsány v samostatných kapitolách)

Na rozvoji kvality se také mohou podílet strategické materiály, pomocí kterých se mohou stanovit současné problémy v sociálních službách a cíle do budoucna. Strategických dokumentů o rozvoji kvality sociálních služeb existuje v České republice několik, většinou se však jedná o iniciativu kraje, organizací či samotného poskytovatele. Ze strategií, které vznikly na podnět kraje a spadají pod správu krajských úřadů, můžeme např. zmínit *Rozvoj dostupnosti a kvality sociálních služeb v Královehradeckém kraji*, *Podpora a rozvoj kvality sociálních služeb v Libereckém kraji*, *Střednědobý plán rozvoje sociálních služeb Pardubického kraje 2019-2021*. Existuje také program financovaný z Evropského sociálního fondu s názvem *Operační program Zaměstnanost 2014-2020* (dále jen OPZ), řízený MPSV. Jedním z jeho cílů je právě zvýšení kvality v sociálních službách. Za samotné projekty, podporované OPZ a zaměřené na zvyšování kvality soc. služeb, bych zmínila např. *Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Mariánských lázních*, *Domov pro seniory a dům s pečovatelskou službou Mariánské lázně*, *Podpora procesů ve službách a podpora rozvoje sociální práce*, Diecézní charita Brno či celorepublikový projekt řízený MPSV, *Rozvoj a podpora modelů kvality pro systém sociálních služeb realizované během let 2017 až 2021*. (Evropský sociální fond, 2014)

Nejdůležitějším strategickým dokumentem zabývajícím se rozvojem kvality sociálních služeb je Národní strategie rozvoje sociálních služeb na rok 2015 a později na období 2016-2025, jenž se snaží definovat různá hlediska rozvoje sociálních služeb. Strategie vznikla v rámci spolupráce odborníků z řad Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR, krajských zastupitelstev, akademické, uživatelů sociálních služeb, atd. Účelem strategie je dosáhnout požadované úrovně systému sociálních služeb, aby odpovídal potřebám uživatelů sociálních služeb. Strategie se věnuje deseti tematickým oblastem, z nichž jedna nese název Kvalita a inspekce sociálních služeb. A právě této oblasti strategie se budu dále věnovat. V dokumentu je problém definován jako „*Současné nastavení systému inspekcí má nedostatečný vliv na zvyšování kvality sociálních služeb*“. Novelizace zákona č. 108/2003 Sb., o sociálních službách, jež vešla v účinnost roku 2015, totiž převedla inspekci sociálních služeb z Úřadu práce ČR na MPSV, což mělo za cíl odstranit

nejednotnost přístupu kontrolování standardů kvality sociálních služeb v rámci ČR. Dalším problémem, který strategie zmiňuje, je legislativně nejednoznačná kvalifikace inspektorů sociálních služeb, kteří by měli mít dlouhodobou praxi v poskytování sociálních služeb a rovněž by měli disponovat kvalifikací odpovídající minimálně sociálnímu pracovníkovi. (MPSV, 2015)

Autoři NSRSS (2015) sestavili specifické cíle v oblasti inspekce a kvality sociálních služeb:

Specifický cíl:	
Legislativní vymezení požadavků na kvalitu služeb	<i>Nové definování standardů kvality soc. služeb</i>
	<i>Výrazná redukce standardů kvality soc. služeb (duplicita s registračními podmínkami)</i>
Zajistit jednotný přístup inspekce	<i>Nastavení systému průběžného vzdělávání inspektorů (zavedení vstupního a průběžného vzdělávání pro inspektory, podložené metodikou vstupního vzdělávání a vzdělávacími materiály)</i>
	<i>Nastavení jednotného metodického vedení inspekcí (aktualizace již existujících metodik vedení inspekcí za pomoci expertů, pracovníků MPSV a externích inspektorů)</i>
	<i>Legislativní vymezení požadavků na výkon profese inspektora</i>
	<i>Postupné navyšování počtu inspektorů sociálních služeb zařazených v rámci státní služby do MPSV</i>
	<i>Vznik nezávislého inspektorátu sociálních služeb v rámci resortu práce</i>
	Nastavení možnosti zvyšování kvality sociálních služeb (možnost nadstavbového programu standardů kvality)
<i>Přípravení návrhu nadstavbového systému kvality sociálních služeb</i>	
<i>Pilotní ověření návrhu nadstavbového systému u poskytovatelů sociálních služeb</i>	

2. Výzkumný cíl a výzkumné otázky

Hlavním cílem mé bakalářské práce je zjistit, jak funguje inspekce kvality služeb, zda a jak současné institucionální nastavení inspekce přispívá ke zvyšování kvality sociálních služeb.

Výzkumné otázky se tak zaměřují na inspekci sociálních služeb:

- Jaké je institucionální nastavení (legislativní, personální, finanční, atp.) systému inspekcí sociálních služeb v ČR?
- Vede systém inspekcí poskytovaných sociálních služeb ke zvyšování kvality sociálních služeb?

3. Teoreticko-hodnotová východiska

3.1. Kvalita sociálních služeb a její měření

Původ pojmu kvalita můžeme najít v latinském slově *qualis*, jež podle Oxfordského slovníku znamená „*jakého/takového druhu*“. Jako synonymum můžeme také použít výraz jakost. S pojmem kvalita se setkáváme v běžném životě, jelikož když se chceme vyjádřit o jakémkoliv produktu či službě, které nám vyhovují a považujeme je za dobré, většinou použijeme výraz kvalitní. (Malík Holasová, 2014: 18)

Nejdůležitější pojetí kvality je však ve spojení s životem. Kvalitu života lze popsat jako míru, nakolik je jedinec zdravý, spokojený, schopný účastnit se společenského dění, schopný naplňovat své životní cíle, míru jeho soběstačnosti, seberealizace, duševní harmonie, emocionální rovnováhu, zvládání životních situací apod. (Antošová a kol., 2016) Kvalitu života můžeme také vnímat dvěma pohledy, tedy pouze jako kvalitu našeho vlastního života nebo životní podmínky, ve kterých se nacházíme. (Jenkinson, 2019) Podle sociologické encyklopedie se kvalita života definuje jako souhrn parametrů, do kterých zahrnuje např. životní úroveň, způsob života, styl života a životní podmínky společnosti. (Duffková, Linhart, 2018)

„Kvalita života je velmi široký pojem a je těžko uchopitelný pro svou multidimenzionalitu a komplexnost. Každý člověk má jinou hierarchii hodnot a v každém období svého života klade důraz na jiné priority.“ (Sládek, 2013: 119)

Ač existují obecné definice kvality života, jedná se spíše o subjektivní vnímání. Pokud se dva jedinci dostanou do stejné životní situace, jeden z nich může stále považovat svůj život jako kvalitní, ale ten druhý již ne, jelikož každý z nich vnímá kvalitu života jinak. Vnímání kvality života u jedince se může měnit s ohledem na okolnosti jako např. změna životních podmínek ve společnosti, ve které se nachází, změna zdravotního stavu, finančního stavu, ale také proces stárnutí a stáří. (Jenkinson, 2019)

Stárnutí je proces, který probíhá od narození do konce života. Stáří však označuje poslední etapu lidského života. (Příbyl, 2015)

V současné době je významným demografickým trendem stárnutí populace (demografické stárnutí). Prodlužuje se délka života a je tak stále více seniorů, o které je třeba se starat a zajistit jim kvalitní život.

Příčinou demografického stárnutí je pokles úrovně plodnosti a porodnosti a již zmíněné prodlužování délky života zapříčiněné snížením míry úmrtnosti. (Demografie, 2019)

Mezi následky stárnutí populace můžeme např. zařadit nedostatečnou kapacitu lůžek v zařízeních dlouhodobé péče. Horecký a Průša (2019) na základě statistik získaných ze Světové zdravotnické organizace (WHO) vytvořily vlastní propočty ohledně počtu lůžek v zařízeních dlouhodobé péče. V evropském i světovém srovnání se Česká republika vykazuje podprůměrem, tedy 40,81 lůžek na 1000 osob starších 65 let. Dostupnějšími sociálními službami disponuje např. i Slovensko, Estonsko, Španělsko či Slovinsko.

„Lidé se dožívají vyššího věku. Prodlužující se délka lidského života je výsledkem zvyšování kvality lidského života a životní úrovně a zlepšování zdravotního stavu populace.“ (MPSV, 2012)

Senioři obecně mají větší potíže s udržením kvality života, jelikož jsou citlivější a náchylnější na jakékoliv změny. Stárnutí způsobuje zdravotní a sociální problémy, jež mají za následek pokles kvality života. Senioři se již tolik neúčastní aktivit každodenního života a musejí se vypořádávat s obtížemi spojenými s jejich zdravotním stavem. (Arslantas, et al., 2010 cit, dle Čanković, et al., 2015) Faktory, které ovlivňují kvalitu života seniorů, jsou stejné jako u všech ostatních jedinců, tedy zdraví, životní styl, atd., ale rovněž poskytované sociální služby.

„Sociální služby jsou poskytovány vládou či jinou organizací za účelem pomoci starým či nemocným lidem, kteří potřebují v jejich životě podporu.“ (Cambridge Dictionary)

Každá země má svůj systém sociálních služeb, kterými se snaží pomoci seniorům, a tvoří tak důležitou roli při udržování a zvyšování kvality jejich života. Aby však poskytované sociální služby byly efektivní, je třeba udržovat i jejich kvalitu. (EASPD, 2019)

Pojetí kvality sociálních služeb v zahraničí se různí podle úrovně kvality vybavenosti a dostupnosti služeb a subjektivním vnímáním kvality obyvateli dané země. Jednotlivé země mohou kvalitu sociálních služeb vnímat na základě principů a hodnot stanovených

mezinárodními organizacemi jako např. Rada Evropy, Světová zdravotnická organizace, Evropská unie či Organizace spojených národů. (Malík Holasová, 2014: 62)

Podíváme-li se na kvalitu sociálních služeb v zahraničí, v Anglii se kvalita poskytovaných služeb kontroluje prostřednictvím správních orgánů, které se většinou skládají z rad hrabství a okrskových rad. (Geissler a kol., 2015) Také tam např. funguje tzv. Care Quality Commision, nezávislá komise zdravotní a sociální péče zajišťující lidem kvalitní a bezpečnou péči. (CQC, 2019)

V Německu existuje několik institutů zabývajících se kvalitou v sociálních službách, např. Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung (DQE), či Insitut für Qualitätskennzeichnung von sozialen Deinstleistungen (IQD GmbH), které mají za cíl rozvíjet zásady kvality v oblasti sociální práce. (Malík Holasová, 2014: 65)

Ve Španělsku neexistuje obecný systém sociálních služeb na národní úrovni, ale v rámci jednotlivých autonomních oblastí. Tyto oblasti disponují vlastními legislativními nastaveními a podle zákona o závislosti je jejich povinností mimo jiné kontrolovat kvalitu sociálních služeb, tedy dodržování standardů a požadavků na kvalitu sociálních služeb. (Geissler a kol., 2015)

Podrobnému pojetí kvality sociálních služeb v ČR je věnována samostatná kapitola.

Na posouzení a měření kvality existuje několik způsobů, mezi které patří např. ISO (International Standart Organisation), mezinárodní organizace, která se zabývá tvorbou norem. ISO se věnuje problematice systémů řízení a jejich nejznámější normou mezi veřejností je norma ISO 900 stanovující požadavky na systém řízení kvality. Princip normy je stanovit zásady, podle kterých by si firmy stanovily cíle a plány v oblasti kvality svých služeb a produkce. (ISO, 2019)

Měřit kvalitu lze také pomocí modelu CAF (Common Assessment Framefork), vzniklého na základě spolupráce ministrů států EU odpovědných za veřejnou správu. Základem tohoto nástroje řízení kvality je pomoci organizacím ve veřejném sektoru při jejich sebehodnocení a identifikovat tak jejich silné a slabé stránky a pomoci jim dosáhnout větší výkonnosti prostřednictvím přehledu aktivit, které by k tomu vedly. CAF model se osvědčil jako vhodný nástroj pro zvyšování kvality služeb a fungování úřadů ve veřejné správě. (ČSJ, 2019)

Další způsob bych zmínila projekt E-Qalin, evropský systém managementu kvality se specifickým zaměřením na domovy pro seniory. Cílem projektu je zjistit spokojenost všech osob zapojených do procesu, struktury a výsledků (uživatelé soc. služeb, rodinné příslušníky, zaměstnance, vedení, okolí) a prostřednictvím sebehodnocení pomoci organizaci pracovat na jejím potenciálu. (E-Qalin, 2019)

4. Metodologie

Jako svoji hlavní metodologii jsem si zvolila kvalitativní metody výzkumu. „*Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách*“ (Creswell, 1998 cit, dle Hendla, 2005: 50)

4.1. Data a jejich sběr

Pro zodpovězení výzkumných otázek využívám různá data.

Pro metodu sběru primárních dat jsem si zvolila metodu polo-strukturovaných expertních rozhovorů. Expertní rozhovory jsou považovány za účinnou metodu sběru dat, jelikož nám mohou ušetřit čas při sběru dat. Odborníci se oslovují kvůli jejich praktickým znalostem, které nám tak umožní snadněji vstoupit do dané oblasti výzkumu. Nejenže nám expert může poskytnout široké spektrum informací, ale rovněž většinou disponuje kontakty na další odborníky v oboru a jejichž znalosti by nám mohly doplnit výzkum. (Bogner, Littig, Menz, 2009: 2)

Dopředu jsem měla připravená témata, či okruhy, na které jsem se chtěla zaměřit, a mohou se považovat za problematické. Přesto, že jsem měla připravené otázky, rozhovory byly volnější a přizpůsobené pro každého respondenta, jelikož se jednotliví respondenti více zaměřovali na téma, které považovali za nejpodstatnější.

Mými respondenty byli ředitelé (v celé práci budu uvádět „*ředitel*“ bez ohledu na pohlaví) pobytových sociálních zařízení a experti, zabývající se studiem sociálních služeb. Respondenty jsem vybírala záměrných výběrem, jelikož je charakteristický pro kvalitativní výzkum. Cílem záměrného výběru vzorku je vyhledat vhodné respondenty, na základě záměru výzkumu tak, aby se na problém pohlíželo z několika úhlů pohledu. (Vojtíšek, 2012) Ředitele jsem vyhledávala pomocí registru poskytovatelů sociálních služeb, do kterého jsem si zadala okres Hlavní město Praha (kvůli snadnějšímu sběru dat, jelikož jsem z Prahy) a konkrétně domovy pro seniory. Z celkového počtu nalezených zařízení jsem si náhodně vybrala každého třetího poskytovatele, tj. celkově deset. Těchto deset vybraných ředitelů jsem oslovovala pomocí emailu, ve kterém jsem je obeznámila se svým výzkumem, a poprosila je o rozhovor na téma inspekcí kvality. Dále jsem je upozornila na

formální náležitosti rozhovoru jako např. anonymita, apod. Ze všech oslovených se mi ozvali pouze dva ředitelé, kteří souhlasili s rozhovorem. Jeden z domluvených rozhovorů se nakonec neuskutečnil, jelikož se ředitel přestal ozývat. Rozhovor s ředitelem jednoho pražského domova pro seniory se konal v sociálním zařízení, ve kterém ředitel působil.

Po tomto rozhovoru jsem se rozhodla pro druhou vlnu oslovení ředitelů mimo Prahu, které jsem znovu vyhledávala přes Registr poskytovatelů sociálních služeb. Postup byl stejný jako předtím, jen jsem nyní oslovila dalších cca 15 ředitelů bez ohledu na to, v jakém kraji působí. Tentokrát se mi ozvali dva ředitelé, z čehož jeden byl z Tábora a jeden z Hradce Králové. Rozhovory s nimi se uskutečnili pouze pomocí emailu. Poslala jsem jim na vyplnění dotazník s otevřenými otázkami, který sloužil jako scénář rozhovoru při již realizovaných rozhovorech. Všechny tři ředitele, se kterými jsem uskutečnila rozhovory, jsem ubezpečila o jejich anonymitě. V BP je uvádím jako ředitel 1, ředitel 2 a ředitel 3.

Kromě ředitelů pobytových soc. zařízení pro seniory jsem realizovala expertní šetření se dvěma experty na danou problematiku. Ladislavem Průšou, z Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí (dále jen VÚPSV), který rovněž souhlasil uvedením jeho jména. Rozhovor se později uskutečnil v konferenční místnosti sídla VÚPSV v Praze, Holešovicích. Posledním respondentem, kterého jsem se rozhodla oslovit, byl Jiří Horecký, prezident APSS ČR, který rovněž souhlasil s uvedením svého jména. Z časových důvodů jsem získala odpovědi od tohoto experta také prostřednictvím poslání odpovědí do emailu.

Jelikož se jedná o kvalitativní výzkum, do kterého získávám data pomocí rozhovorů (Švaříček, Šedová a kol., 2007: 15), určitým způsobem jsem své respondenty (ty, s nimiž jsem rozhovor skutečně realizovala) chtěla připravit a obeznámit je se svým výzkumem. Nejprve jsem představila sebe a svůj výzkum, dále jsem upozornila, jak dlouho bude rozhovor přibližně trvat (cca 30 až 80 minut), že bude rozhovor nahrávaný pouze kvůli jejich přepisu (zeptala jsem se jich na souhlas). Pak jsem je požádala, aby mi krátce představili sami sebe a svou službu a následně přešla k hlavním bodům. Tímto úvodem jsem se tak snažila „prolomit ledy“, aby se respondent cítil příjemněji a já tak získala kvalitnější informace. (Hendl, Remr, 2017: 85)

Sekundárními daty pro mě jsou dostupné veřejně-politické dokumenty (např. NSRSS) a informace o současném nastavení inspekce, které později budu analyzovat spolu s informacemi z rozhovorů.

4.2. Analýza dat

Analýzu sekundárních dat jsem realizovala před expertními rozhovory, abych se obeznámila s danou problematikou.

Po realizaci expertního šetření, následoval přepis získaných dat, abych mohla jednotlivé odpovědi lépe porovnávat, např. zjistit názor respondenta na téma a současnou situaci ohledně kvality inspekce, jaké momenty zmiňují nejčastěji, atd. Porovnáváním jednotlivých rozhovorů bylo zjištěno, která témata se nejvíce opakují a respondenti je vnímají jako důležitá či ústřední. (Hendl, Remr, 2017: 217)

„Kvalitativní analýza a interpretace dat je hledání sémantických vztahů mezi nimi a spojování deskriptivních kategorií do logických celků“ (Konopásek, 2007 cit. dle Švaříčka, Šedové a kol., 2007: 16)

Jelikož rozhovor probíhal na základě již připravených otázek, přepsané texty jsem tak měla rozdělené na jednotlivá témata. Témata jsem rozdělila do dvou kódů: *celkové nastavení inspekcí kvality sociálních služeb a vliv inspekcí na zvyšování kvality sociálních služeb*. Oba kódy níže analyzuji.

5. Kvalita v sociálních službách a nástroje jejího dosahování

Kvalitu v sociálních službách lze vnímat jak z objektivního, tak ze subjektivního hlediska. Objektivní kvalita se bere z pohledu poskytovatele a jeho hodnocení a subjektivní kvalita se naopak zaměřuje na hodnocení zákazníka. Z pohledu poskytovatele může být vybavení pokoje hodnoceno jako kvalitní, jelikož tam má moderní a nový nábytek. Klienti na druhou stranu mohou vybavení pokoje hodnotit negativně, protože by dali přednost vlastnímu nábytku, na který jsou již léta zvyklí, a dává jim pocit domova. (Cetlová, 2002 dle Malík Holasová, 2014:19)

„Kvalitu v sociálních službách můžeme také definovat jako soubor vlastností a znaků nějaké činnosti, které se vztahují na naplnění daných požadavků. Míru kvality sociálních služeb bychom mohli také definovat jako pozitivní rozdíl od daných standardů.“ (Horecký, 2010) Pokud bychom chtěli hodnotit kvalitu sociálních služeb, nemůžeme se zaměřit na celek, ale je třeba brát v potaz jednotlivé aspekty. V sociálních službách tak můžeme hodnotit jejich strukturu, tedy technické a personální vybavení zařízení (organizační struktura, vzdělávání personálu, dokumentace, prostory, vybavení, organizace péče, metodiky, atd.), dále procesy, které zahrnují průběh péče, ekonomické řízení a využití zdrojů a nakonec výsledky, kterými se myslí odchylka mezi plánovaným cílem a skutečně dosaženým cílem. (Horecký, 2010)

Je však důležité, nejen stanovenou kvalitu udržovat, ale především zvyšovat, jelikož potřeby zákazníků/uživatelů/klientů se postupem času stále mění a mohou mít vyšší nároky. V oblasti sociálních služeb bych jako příčiny vyšší poptávky klientely zmínila např. stárnutí populace a s tím spojenou nedostatečnou kapacitu lůžek v sociálních zařízeních a počet zaměstnanců v sociálních službách.

Kvalita sociálních služeb v ČR je definována prostřednictvím tzv. standardů kvality. Aby se zajistilo, že jednotliví poskytovatelé sociálních služeb budou nabízet kvalitní služby, musela se stanovit kritéria nebo podmínky v podobě standardů kvality. Do té doby než byly standardy kvality stanoveny zákonem, nebylo možné nijak kvalitu měřit a stanovit tak požadovaný stupeň kvality poskytovaných služeb. (Sládek, 2013: 47)

Standardy kvality sociálních služeb (dále jen standardy) se staly závazným právním předpisem 1. 1. 2007 jako součást zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Než však nabyl účinnosti, předcházela tomu řada událostí.

První podoba standardů vznikla v letech 2001 až 2002. Výsledkem byla publikace, která nesla název „*Standardy kvality sociálních služeb – průvodce poskytovatele*“ z roku 2002 a navazující publikace „*Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele*“ z téhož roku. Tyto publikace se stále považují za platné metodiky standardů, jelikož se od té doby nevytvořily žádné jiné relevantní metodické materiály (Čámský a kol., 2008)

Následující roky se MPSV podílelo na několika dalších důležitých projektech ve spolupráci s Národním vzdělávacím fondem. Jedná se např. o projekt *Podpora MPSV při reformě sociálních služeb: Modul 1. Komunitní plánování a Modul 2. Rozvoj kvality v sociálních službách* z roku 2003. Díky těmto výše zmíněným krokům mohla následně vzniknout *Metodika hodnocení kvality služeb v ústavech přímo řízených MPSV*, jejímž účelem je pomáhat při rozvoji kvality v sociálních službách. (Sládek, 2013: 42)

Dnešní podoba standardů, která byla přijata v rámci nové legislativy o sociálních službách z roku 2007, spolu s registrací poskytovatelů sociálních služeb a inspekcí kvality sociálních služeb tak tvoří tři základní prvky pro garanci kvality sociálních služeb. (Sládek, 2013: 17)

Dnešní standardy fungují jako základní měřítko, podle kterého se řídí inspekce kvality sociálních služeb. Jejich cílem je předat poskytovatelům všeobecně přijatelnou představu o tom, jak mají vypadat kvalitní sociální služby. (Malík Holasová, 2014: 73)

Podle § 99 v zákonu o sociálních službách jsou standardy kvality definovány následovně: „*Kvalita sociálních služeb se při výkonu inspekce ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.*“ (zákon č. 108/2006 Sb.)

Konkrétní standardy a jejich kritéria jsou obsaženy ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., vydané MPSV, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v níž je stanoveno všech 15 standardů. Standardy se dále rozdělují do tří oblastí - oblast procesních

standardů (považované za nejdůležitější; stanovují, na co si je třeba dát pozor při setkání se zájemcem o službu, jak služby poskytnout každému člověku s ohledem na jeho individuální potřeby a především jsou zaměřeny na ochranu práv klientů), personální standardy (kvalita služby se odvíjí od kvality zaměstnanců, tedy od jejich vzdělání, dovedností a předpokladů pro danou pozici) a provozní standardy (věnována je pozornost prostorům, ve kterém se služba poskytuje, ekonomické zajištění služeb a rozvoj kvality). (Čámský a kol., 2008)

Podle MPSV (2009) se standardy kvality rozdělují následovně:

Oblast procesní	Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
	Ochrana práv osob
	Jednání se zájemcem o sociální službu
	Smlouva o poskytování sociální služby
	Individuální plánování sociální služby
	Dokumentace o poskytování sociální služby
	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
Oblast procesní	Personální a organizační zajištění sociální služby
	Profesní rozvoj zaměstnanců
Oblast provozní	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
	Informovanost o poskytované sociální službě
	Prostředí a podmínky
	Nouzové a havarijní situace
	Zvyšování kvality sociální služby

5.1. Inspekce kvality sociálních služeb

Tato podkapitola bude věnována samotnému vzniku inspekci kvality poskytování sociálních služeb (dále jen inspekce), jejich vývoji a současnému nastavení, tedy právnímu rámci inspekce, jejímu předmětu, průběhu, bodovému hodnocení a nakonec inspekční zprávě.

Předložení záměru zákona o sociálních službách MPSV, předpokládalo rovněž vznik inspektorátu sociálních služeb. Na vypracování uspořádání inspekci se spolu s MPSV podílel VÚPSV, který v roce 2001 vypracoval výzkumnou studii, *Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce sociálních služeb*, která představovala návrh, jak by se inspekce měly uspořádat. (Kuchařová, Veselá, 2001: 3) Podle autorek by měla inspekce fungovat nezávisle na státě a kontrolu by měli provádět kvalifikovaní inspektoři najímaní z krajských úřadů, nikoliv pracovníci MPSV. Inspekce sociálních služeb by byla zajišťována tzv. *Inspektorátem sociálních služeb*, jehož vrcholným orgánem by bylo MPSV či orgán jím jmenovaný, který by kontroloval kvalitu prováděných služeb a dodržování zákonných požadavků. Návrh rovněž obsahoval požadavky na povolání inspektora, výkon inspekční činnosti, metody provádění inspekce, financování inspekce a výsledek inspekce.

Další koncepty inspekce byly vypracovány v roce 2002, v rámci česko-britského projektu během reformy sociálních služeb. Jejich hlavními cíli bylo získat co nejvíce poznatků o tom, jak inspekce provádět co nejefektivněji a nejkvalitněji a rovněž získat informace o stávající kvalitě poskytovaných služeb v kontrolovaných zařízeních. V průběhu několika dalších let stále docházelo k „dolaďování“ inspekci a jejich postupů, a v roce 2007 byla inspekce jako jeden z nástrojů politiky sociálních služeb oficiálně zavedena zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. (Sládek, 2013: 60) MPSV inspekci definovalo jako „*systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Úkolem inspekce je zjistit, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní, zda-li jsou naplňovány registrační podmínky.*“ (MPSV, 2007)

V roce 2009 vydalo MPSV *Metodiku k provádění inspekci poskytování sociálních služeb* (dále jen metodika) podle zákona o sociálních službách, kterou průběžně aktualizuje. Cílem Metodiky je snaha zajistit jednotný přístup při organizaci a výkonu inspekci v sociálních službách v České republice. Pomocí metodiky tak MPSV doporučuje postupy kontrolním orgánům sociálních služeb, kterými jsou krajské úřady. Metodika se především

zaměřuje na míru souladu poskytování sociálních služeb a vnitřních pravidel poskytovatele s obecně závaznými předpisy, rovněž na soulad se zákonem o sociálních službách, organizaci, plánování, výkon a metody inspekcí, povinnosti poskytovatele, a registrační podmínky a dodržování standardů kvality. (MPSV, 2009)

Inspekce se opírá i o jiné právní předpisy a metodické materiály. Jedná se např. o vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (obsahuje standardy kvality), zákon č. 552/1991 Sb. o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů (zahrnuje základní pravidla kontrolní činnosti), či zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (zásady činnosti správních orgánů, vedení a řízení správních orgánů nebo např. pokud existuje podezření na nepodjatost úřední osoby podílející se na výkonu pravomoci správního orgánu)

Mezi lety 2007 – 2011 inspekci prováděly krajské úřady a MPSV. V roce 2012 se inspekční činnost převedla na nově vzniklé krajské pobočky Úřadu práce ČR (dále jen KRP ÚP), kde ji prováděli zaměstnanci KRP ÚP spolu s dalšími odborníky. Kromě samotného průběhu inspekce se kladl důraz na personální zajištění inspekce, tedy vzdělávání inspektorů. (MPSV, 2012)

Do roku 2015 se inspekční tým skládal ze zástupců z úřadu práce, krajského úřadu a popřípadě odborníka. (Malík Holasová, 2014: 57) Inspektorem se nemůže stát jakýkoliv sociální pracovník, ale musí splnit řadu podmínek, aby se jím stát mohl. Pokud se jedinec chce stát specializovaným odborníkem, tedy inspektorem kvality sociálních služeb, musí projít vstupním vzděláváním, které stanovil odbor sociálních služeb MPSV. Mezi kvalifikační požadavky se zařazuje vysokoškolské vzdělání, či vyšší odborné vzdělání, 5 let praxe v poskytování sociálních služeb, během které byl v přímém styku s klienty a bezúhonnost. Vedle toho se také prověřují osobnostní předpoklady pro vykonávání práce inspektora. Co se týče odborných znalostí, musí znát standardy kvality sociálních služeb, orientovat se v platné legislativě, znát Metodiky inspekcí sociálních služeb, orientovat se v Etickém kodexu inspektora, být schopný posoudit dobrou praxi a poskytnout zpětnou vazbu, atd. Rozsah vzdělávacího programu pro budoucí inspektory má cca 150 hodin v rámci 6 měsíců a skládá se z teoretické a praktické části. Poté, co úspěšně absolvují vzdělávací program, musí ještě obhájit své portfolio (soubor dokumentů, které mapují jejich kariéru a zkušenosti z oboru) před odbornou komisí, aby získali doporučení pro zápis

do Seznamu specializovaných odborníků, respektive inspektorů sociálních služeb. Pouze osoby zapsané v tomto seznamu dostanou doporučení vykonávat profesi inspektora v inspekčním týmu, ale pokud chtějí být v Seznamu specializovaných odborníků vůbec evidováni, musí splňovat další podmínky. Mezi ně patří poskytnutí osobních dat a souhlas s jejich zveřejněním, přijetí Etického kodexu inspektora kvality sociálních služeb, dodržování Metodiky inspekcí sociálních služeb, absolvování průběžného vzdělávání inspektorů sociálních služeb a 1x ročně předložení výkazu o své činnosti inspektora za kalendářní rok. (MPSV, 2010)

K dnešnímu dni se inspekční tým skládá pouze z úředníků MPSV, přičemž podmínky pro výkon inspektora sociálních služeb stále nejsou zcela jednotné. Na základě novelizace zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, došlo v roce 2015 k převedení veškeré odpovědnosti za inspekce z Úřadu práce na MPSV. (MPSV, 2016: 29) *„S novelou zákona č. 254/2014 Sb., o sociálních službách byla delimitována s účinností od 1. 1. 2015 agenda inspekce poskytování sociálních služeb z krajských poboček Úřadu práce ČR (dále je „ÚPČR“) na Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen „MPSV“). Tím, že MPSV provádí inspekce poskytování sociálních služeb, je zajištěna nezávislost kontroly a jednotnost výkonu inspekce poskytování sociálních služeb, a to zejména prostřednictvím jednotného interního vedení agendy v organizační struktuře MPSV.“* (MPSV, 2015)

Průběh a předmět inspekce zůstal stejný, tzn., že se inspekce provádí v místě poskytování sociálních služeb, která trvá 1-3 dny a kontroluje se plnění povinností poskytovatele a kvalita poskytovaných služeb. Inspektoři si prohlédnou zařízení, promluví si s vedením zařízení, pracovníky a klienty, ale především zkontrolují náležité dokumenty. Při prohlížení prostoru zařízení se inspekční tým zaměřuje např. na bezbariérovost, úroveň vnitřního vybavení, uspořádání a označení všech místností, stav a využívání účelových zařízení jako bazén, počítačová místnost, tělocvična, rehabilitace, ale také na zvuky, pachy vyzpovídá či výzdobu prostorů. Co se týče rozhovorů se zaměstnanci, ty inspekční tým provádí konkrétně s vedoucími pracovníky jednotlivých týmů, s pracovníky obslužných provozů, a s ředitelem zařízení. Rozhovory s klienty zařízení se odvíjí podle toho, jak velké zařízení je a kolik klientů jejich služby využívá. Pokud sociální služby využívá pouze 1-5 klientů, jsou o rozhovor požádáni všichni, pokud jich je 6-79, náhodně se jich pro rozhovor vybere 5, v případě 80-119 klientů bude vylosováno 7 respondentů a pokud

jich je více než 120, vybere se jich 10. V případě, že by uživatelé zařízení nesouhlasili s rozhovorem, jsou vybráni náhradníci. Inspekční tým se klientů ptá, jak vnímají kvalitu poskytovaných služeb. Nejvíce času však inspekce věnuje kontrole náležitých dokumentů. Myslí se tím vnitřní předpisy jako směrnice, metodické postupy, formuláře, atd., dále dokumenty, které jsou podmínkou registrace poskytovatelů sociálních služeb a písemné požadavky plnění povinností poskytovatele sociálních služeb na základě zákona č. 108/2006 Sb. (Sládek, 2013: 67)

Inspekce lze také rozdělit na tři typy (A, B, C). Inspekce typu A je první inspekce, která se u poskytovatelů sociálních služeb provádí. Kontroluje se především plnění povinností poskytovatele a kvalita poskytovaných služeb. Inspekce typu B se provádí v případě, že došlo v rámci předešlé inspekce ke zjištění, že je třeba provést další kontrolu. Na inspekci typu C dochází v případě, že byla podána stížnost či podnět na kvalitu poskytovaných služeb. Tato inspekce je neplánovaná a předmět inspekce může být zaměřen pouze na konkrétní oblast. (MPSV, 2008)

Výstupem inspekce je inspekční zpráva, která zahrnuje zjištění inspekčního týmu. Jejím cílem je sdělení vhodných opatření poskytovateli, pokud během inspekce dojde ke zjištění možných nedostatků. Případně může nastat zahájení správního řízení o sankci za vážné nedostatky či odejmutí oprávnění poskytovatele. (Malík Holasová, 2014: 57)

V průběhu posledních let také k inspekci vznikly její statistiky. Z následující tabulky vytvořené MPSV je zřejmé, že každý rok od vzniku inspekce počet realizovaných kontrol rostl. Výjimkou jsou roky 2012 a 2015, kdy počet kontrol značně klesl. Příčinou můžou být změny v nastavení inspekce, které jsou zmíněny výše. V roce 2015 a 2016 se inspekce realizovala na základě stížnosti či podnětu. Největší podíl kontrol se vztahoval k pobytovým sociálním službám, z toho nejvíce domovům pro seniory a domovům se zvláštním režimem. (MPSV, 2016)

Rok realizace inspekce	Počet realizovaných inspekcí
2008	195
2009	296
2010	345
2011	323
2012	139
2013	345
2014	362
2015	207
2016	347
CELKEM	2559

Zdroj: Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2016

5.2. Další nástroje zvyšování kvality sociálních služeb

Udržovat a zvyšovat kvalitu v sociálních službách v České republice lze prostřednictvím uplatnění několika různých nástrojů. Lze do nich zařadit např. Registr poskytovatelů sociálních služeb, dotace na poskytování sociálních služeb či Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky.

Registr poskytovatelů sociálních služeb, zřízený na základě zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, vymezuje povinnosti poskytovatele pro registraci jeho služby. Podle § 79 mezi podmínky registrace patří např. bezúhonnost, zajištění personálních, materiálních, technických a hygienických podmínek nastavených pro určitý druh sociální služby, odborná způsobilost všech zaměstnanců, kteří přímo poskytují sociální služby a vlastnické nebo jiné právo k objektu, ve kterém se daná sociální služba poskytuje. (zákon č. 108/2006 Sb.)

Sociální služby by se celkově nemohly vyvíjet bez dotací na poskytování sociálních služeb na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Každoročně se stanovuje celkový objem finančních prostředků ze státního rozpočtu za účelem podpory sociálních služeb, konkrétně k financování běžných výdajů spojených s poskytováním sociálních služeb. (zákon č. 108/2006 Sb.) Specifické parametry pro poskytování dotací jsou vymezeny v § 101a až § 105. Pro lepší pochopení zde budou uvedeny některé kroky přidělování dotací. Nejprve musí kraj podat Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) žádost o poskytnutí dotace na určitý rozpočtový rok a jakou výši dotace požadují.

O výši dotace rozhoduje MPSV, které dotace mezi kraje rozdělí na základě celkového objemu finančních prostředků vyčleněných ze státního rozpočtu a získané dotace poté kraje rozdělují mezi jednotlivé poskytovatele, kteří jsou zapsaní v registru poskytovatelů sociálních služeb. Celkový objem dotací na podporu sociálních služeb se každoročně pohybuje okolo 30 mld. Kč. (MPSV, 2016)

Jako jeden z nástrojů zvyšování kvality sociálních služeb lze zmínit Asociaci poskytovatelů sociálních služeb České republiky (dále jen APSS ČR), která je největší profesní organizací v oblasti sociálních služeb v ČR. Na zvyšování kvality sociálních služeb se APSS ČR podílí tak, že do jejich hlavní činnosti patří sdružování poskytovatelů sociálních služeb v ČR a hájení jejich zájmů u státních a ostatních zainteresovaných institucí, zprostředkovávání rozšiřování výzkumných a vědeckých poznatků pro činnosti poskytovatelů sociálních služeb, předávání svým členům odborných zkušeností, které získali na území ČR či v zahraničí, či např. vyvíjení dokumentačních, studijních, informačních, vzdělávacích a expertních činností. (APSS ČR, 2019)

APSS ČR rovněž disponuje značkou kvality, systémem hodnocení kvality sociálních služeb neboli certifikace. Systém vznikl od roku 2009 a jeho cílem je předat informace novým uživatelům sociálních služeb o tom, jakou kvalitu mohou očekávat v daném sociálních zařízení a to pomocí hodnocení všech důležitých aspektů poskytování sociální služby z pohledu uživatele daného sociálního zařízení. O certifikaci mohou požádat zájemci z řad poskytovatelů, kteří provozují domov pro seniory, domov se zvláštním režimem, pečovatelskou službu a ambulantní služby pro osoby se zdravotním postižením. Certifikace funguje pomocí udělování hvězd, přičemž uživatel může následně vidět, zda se jedná o zařízení dvouhvězdičkové či pětihvězdičkové. Kromě certifikace jednotlivých sociálních zařízení se značka kvality snaží pomocí své služby poukázat na slabé stránky v poskytování péče a navrhuje možná doporučení. Díky svému pravidelnému zlepšování a rozrůstání seznamu držitelů ocenění Značka kvality, se systém dostal do prestižního vládního Programu Česká kvalita, který má za cíl podporovat prodej kvalitních výrobků a poskytování kvalitních služeb v České republice. (APSS ČR, 2019) Program Česká kvalita patří do řady programů realizovaných Národní politikou kvality, jenž spadá pod Ministerstvo průmyslu a obchodu a lze jí definovat jako „*souhrn záměrů, cílů, metod a nástrojů k ovlivňování kvality výrobků, služeb a činností v rámci národní ekonomiky a veřejné správy.*“ (MPO, 2018)

6. Vliv inspekcí na zvyšování kvality sociálních služeb

Současné nastavení inspekcí sociálních služeb se zdá být nevyhovující a je potřeba jejich změnu (MPSV, 2015) Oslovení experti se shodují, že Inspekce v současné struktuře a nastavené organizaci nevede ke zvyšování kvality sociálních služeb. Je třeba provést revizi, případně redukci nastavených standardů, jelikož se od svého vzniku neměnily a také proto, že obsahují duplicity s registrací poskytovatelů sociálních služeb (dále jen registrace).

Ředitel 1: *„Těch 15 standardů, který někdy někdo před deseti lety zformuloval, by bylo potřeba zrevidovat, vemte si, že některý z těch standardů jsou úplně nesmyslný nebo by neměly být součástí, jako třeba některý personální standardy a podobně by neměly být součástí vlastně posuzování kvality služby.“*

Personální a provozně-technické standardy by se ze standardů kvality měly odstranit, jelikož jsou duplicitní s registrací. Poskytovatelé jsou vystavováni kromě inspekce jiným kontrolám, včetně kontroly registrace poskytování sociálních služeb a pro splnění jejich podmínek se zohledňují právě personální i provozně-technické standardy (zákon č. 108/2006 Sb.

Všichni respondenti se také shodli na tom, že standardy momentálně představují pouze administrativní zátěž. U všech standardů se kontrolují písemně zpracovaná pravidla, ale už se nekontroluje, jestli opravdu fungují v praxi. Inspekce se dle zjištěných informací zaměřuje v současnosti zejména na kontrolu dokumentů, formulářů a představuje spíše administrativní kontrolu. Zkušeností jednoho z ředitelů je, že inspekce kontrolovala výhradně formuláře a neprovedla kontrolu zařízení jako takového.

Horecký: *„u většiny standardů se jejich naplnění dokazuje písemnými důkazy a tak zvyšují byrokratickou zátěž“*

Průša rovněž zmínil, že je třeba standardy rozšířit (ne v administrativním smyslu) a obměnit. Tím měl na mysli, že by mělo MPSV stanovit vyhlášku, nějaké doporučené, vzorové standardy, vzorovou směrnici, podle kterých se by se mohl poskytovatel řídit.

Podle respondentů by mělo dojít ke změně organizace, způsobu plánování a provedení inspekcí. Jako nedostatečný se jeví počet inspektorů a jejich kvalifikace. Tím by mělo být garantováno zajištění kontroly vyššího počtu poskytovatelů sociálních služeb, zkrácení

časového intervalu prováděných kontrol a zajištění samotné kvality inspekci. (MPSV, 2015) Je nutné zvýšit počet inspektorů, legislativně jednoznačně vymezit kvalifikaci inspektorů, sjednotit postup prováděných inspekci, jejich metodiku, aktualizovat vzdělávací materiály v souladu s poznatky z praxe a zajistit vstupní i průběžné vzdělávání inspektorů, jelikož po delimitaci v roce 2015 již neprovádějí inspekce externí pracovníci, kteří museli absolvovat rozsáhlý vzdělávací program, ale úředníci MPSV, u kterých podmínky vykonávání profese inspektora nejsou přesně stanoveny.

Ředitel 2: *„Kontrolu by měl provádět pracovník z praxe v dané službě a ne to co se děje, např. pracovník azylového domu provádí inspekci v domově pro seniory bez znalosti kontrolované služby.“*

Co se týče počtu kontrol a jejich frekvence, bylo zjištěno, že se jeví jako nedostačující, jelikož v některých zařízeních neproběhla inspekce několik let. Důkazem je vyjádření jedné z ředitelek, že za jejího pětiletého působení v současném zařízení žádná inspekce neproběhla a spíše se inspekce konají na základě stížnosti.

Ředitel 3: *„V mnou řízené organizaci za mého 5 letého působení inspekce neproběhla. Naposledy v této organizaci byla před 7 lety“*

Všichni respondenti inspekce vnímají pouze jako nástroj kontroly. Inspekce pouze kontroluje, ale dále nepracuje s poskytovateli na odstranění zjištěných nedostatků, nenavrhuje jejich řešení a nepobízí ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Pokud chce poskytovatel dosáhnout kvalitních služeb, většinou toho dosahuje z vlastní iniciativy a ne díky inspekci.

Ředitel 2: *„Pro mne přínosem nebyly, byly to kontroly, Uvítala bych, kdyby inspekce jen nezjišťovaly nedostatky, ale navrhovaly jejich nápravu.“*

V současné době se ukazuje, že se kvalita poskytování sociálních služeb zvyšuje díky tzv. „ostrůvkům pozitivní deviace“ (Průša), se svými programy a opatřeními přicházejí kraje či samotná města, díky kterým by se postupně rozšiřovaly do ostatních krajů a měst, která si vytvářejí vlastní programy pro rozvoj kvality sociálních služeb. Např. Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Mariánských Lázních.

Průša: „*Já bych inspekce zrušil pod státní kontrolou. Registrační podmínky ať podléhají státní kontrole, ale samotná kontrola kvality sociálních služeb by měla být v garanci profesních organizací, odborníků, ne úředníků, viz zmíněné organizace.*“

Průša: „*Já tvrdím, že změna musí přijít zespoda. Já dneska jezdím po republice a tam člověk vidí, že je snaha něco změnit, na těch městech se vždycky nějak dohodnou jak to udělat*“

Závěr

Důsledkem stárnutím populace ve vyspělých průmyslových zemích je, že stále více seniorů je odkázáno na pomoc ze strany systému sociálních služeb, terénních, ambulantních a pobytových služeb. Vzhledem k rostoucím nárokům na pokrytí potřeb stárnoucí společnosti je nutné systém sociálních služeb neustále přizpůsobovat jejich potřebám a nárokům, které rostou, a zajistit jim tak kvalitní život. Aby mohli senioři žít v pobytových zařízeních plnohodnotný a kvalitní život, je rovněž třeba zajistit kvalitní sociální služby.

Přijetím zákona o sociálních službách v roce 2006 byl položen důraz na zajišťování kvality. Ať už šlo o vznik standardů kvality sociálních služeb, jako hlavní nástroj dosahování kvality v soc. službách roku 2007, vznik inspekce kvality poskytování sociálních služeb, jako nástroj kontroly, vždy bylo cílem pozvednout kvalitu sociálních služeb v ČR a přizpůsobit je rostoucím nárokům populace. Rovněž vznikly další nástroje, kterými lze dosahovat kvalitních služeb, např. registr poskytovatelů sociálních služeb, dotace na sociální služby, APSS ČR, atd.

Standardy kvality od roku 2007 zůstaly stejné, ale v oblasti inspekce kvality došlo ke změnám jejich hlavního realizátora. Z původních krajských úřadů a MPSV, přes krajské pobočky Úřadu práce ČR, k dnešnímu dni inspekce provádí pouze MPSV.

Cílem práce tak bylo identifikovat slabé stránky inspekce kvality sociálních služeb v průběhu jejího 12letého fungování a zjistit, zda její současné nastavení směřuje ke zvyšování kvality sociálních služeb.

Dle získaných informací z výzkumu, jsem došla k závěru, že současný stav inspekci sociálních služeb je hodnocen celkově negativně. Všichni mnou dotazovaní respondenti se shodovali na tom, že představuje pouze byrokratickou zátěž, standardy kvality jsou zastaralé a je třeba je obměnit a zkrátit. Dalším poznatkem je, že inspekce provádějí pracovníci MPSV a jejich kvalifikace pro výkon profese inspektora (po změně hlavního realizátora inspekci v roce 2015) není legislativně stanovena. Náplň inspekce je třeba zaměřit více na kontrolu praxe a nikoli pouze dokumentů, a především, že inspekce nesměřuje ke zvyšování kvality v sociálních službách. Pokud chce poskytovatel disponovat kvalitními službami, dělá to z vlastní iniciativy a ne díky inspekci.

Zlepšit kvalitu inspekci lze jejím převedením na instituci nezávislou na státu, stanovením kvalifikačních požadavků pro výkon inspektora, aktualizací standardů kvality či změnou nastavení a náplně inspekce.

Použitá literatura a zdroje

ANTOŠOVÁ, V., a kol. *Analýza kvality života seniorů v České republice*. [online] 2016, [cit. 2019-07-20] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/32821/Kvalita_zivota_senioru_-_finalni_verze.pdf

APSS ČR. HORECKÝ, J. *Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb*. [online] [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1329985741_analyza-inspekci.pdf

APSS ČR. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky*. [online] 2019 [cit. 2019-06-30] Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/>

APSS ČR. Značka kvality v sociálních službách. *O značce kvality*. [online] 2019, [cit. 2019-06-30] Dostupné z: <http://www.znackakvality.info/>

BOGNER, A., LITTIG, B., MENT, W. *Interviewing Experts*. New York: Palgrave Macmillan, 2009

CAMBRIDGE DICTIONARY. *Social service*. [online] [cit. 2019-07-24] Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/social-service>

CQC. *We're the independent regulator of health and social care in England*. [online] 2017 [cit. 2019-07-24] Dostupné z: <https://www.cqc.org.uk/about-us/our-purpose-role/who-we-are>

ČÁMSKÝ, P.; KRUTILOVÁ, D.; SEMBDNER, J.; SLADKÝ, P. *Manuál pro tvorbu a zavádění standardů kvality poskytovaných sociálních služeb*. [online] Praha, 2008 [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: <https://www.csspraha.cz/wcd/users-data/file/manual-standardy-kvality.pdf>

ČANKOVIĆ, S., et al. *Quality of life of elderly people living in a retirement home*. [online] 2016 [cit. 2019-07-24] Dostupné z:

https://www.researchgate.net/publication/284204359_Quality_of_life_of_elderly_people_living_in_a_retirement_home

ČSQ. *Model CAF*. [online] 2019 [cit. 2019-07-17]

Dostupné z: <https://www.csq.cz/model-caf/>

DEMOGRAFIE. *Stárnutí*. [online] 2019 [cit. 2019-07-20]

Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_starnuti=

DUFFKOVÁ, J., LINHART, J. Sociologická encyklopedie. *Kvalita života*. [online] 2018 [cit. 2019-07-15] Dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Kvalita_%C5%BEivota

EASPD. *Quality Social Services*. [online] 2019 [cit. 2019-07-20]

Dostupné z: <https://www.easpd.eu/en/content/quality-social-services>

E-QALIN. *Model E-Qalin*. [online] 2019 [cit. 2019-07-17]

Dostupné z: <http://www.apsscr.cz/eqalin/>

EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND, *Operační program Zaměstnanost*, [online] 2014 [cit. 2019-06-30] Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/programy/op-zamestnanost>

GEISLER, H., a kol. Neformální péče ve vybraných státech Evropské unie. [online] 2015 [cit. 2019-07-24]

Dostupné z: <https://koopolis.cz/file/home/download/1212?key=2fd7643342>

HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha, Portál, s. r. o. 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HENDL, J.; REMR, J. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha, Portál, s. r. o., 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.

HORECKÝ, J. *Kvalita sociálních služeb – Značka kvality, E-Qalin*. [online] 2010 [cit. 2019-06-30] Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1329979341_kvalita-socialnich-sluzeb-konference-bratislava.pdf

HORECKÝ, J., PRŮŠA, L. *Současná struktura služeb dlouhodobé péče a prognóza potřebnosti sociálních služeb 2019-2050*. [online] 2019 [cit. 2019-07-25] Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1553514339_a4-struktura-dlouhodob-pece.pdf

ISO. *ISO 9001*. [online] 2019 [cit. 2019-07-16] Dostupné z: <http://www.iso.cz/iso-9001>

JENKINSON, C. *Quality of life*. [online] 2019 [cit. 2019-07-20]
Dostupné z: <https://www.britannica.com/topic/quality-of-life>

KREBS, V., a kol. *Sociální politika*. Praha: Wolters Kluwer, 2015. ISBN 978-80-7478-921-2.

KUCHAŘOVÁ, V., VESELÁ, J. *Institucionální a kompetenční uspořádání inspekce sociálních služeb*. [online] 2001 [cit. 2019-07-16]
Dostupné z: <http://praha.vupsv.cz/Fulltext/instit.pdf>

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha, Grada Publishing a. s., 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MATOUŠEK, O. a Kol. *Sociální služby*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-310-9.

MPO. *Národní politika kvality*. [online] 2018. [cit. 2019-06-30]
Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/rada-kvality-cr/o-rade-kvality/narodni-politika-kvality--239371/>

MPSV. *Bílá kniha v sociálních službách*. [online] 2003. [cit. 2019-07-15]
Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/736/bila_kniha.pdf

MPSV. *Informace pro poskytovatele sociálních služeb*. [online] 2008. [cit. 2019-06-30]
Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce_poskytovatele_final.pdf

MPSV. *Inspekce sociálních služeb, informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem*. [online] 2007. [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: https://mpsv.cz/files/clanky/5782/inspekce_verejnost_final.pdf

MPSV. *Metodický pokyn č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.* [online] 2012. [cit. 2019-07-15]

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/14800/2013_5233_Priloha1.pdf

MPSV. *Metodika MPSV k provádění inspekci poskytování sociálních služeb.* [online] 2008. [cit. 2019-06-30] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf

MPSV. *Profil inspektora sociálních služeb.* [online] 2010. [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/9609/PROFIL_inspektora_2010b.pdf

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb.* [online] 2009. [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/5963>

MPSV. *Vyhlášení dotačního řízení MPSV pro rok 2019 v oblasti poskytování sociálních služeb s nadregionální a celostátní působností* [online] 2018. [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/34606>

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – průvodce poskytovatele.* [online] 2002. [cit. 2019-06-30]

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>

MPSV. *Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2015,* [online] 2015. [cit. 2019-06-30] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/30681/Zprava_o_inspekcich_poskytovani_socialnich_sluzeb_za_rok_2015.pdf

MPSV. *Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2016,* [online] 2016. [cit. 2019-06-30] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/30682/Zprava_o_inspekcich_poskytovani_socialnich_sluzeb_za_rok_2016.pdf

MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025*, [online] 2015. [cit. 2019-06-30] Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/29624/NSRSS.pdf>

OXFORD DICTIONARIES. *Quality*, [online] [cit. 2019-06-30] Dostupné z: <https://en.oxforddictionaries.com/definition/quality>

POTŮČEK, M. a kol. *Veřejná politika*. Praha: C.H. Beck, 2016. ISBN 978-80-7400-591-6.

PRŮŠA, L. *Revue Sociálně-ekonomického rozvoje. 25 let vývoje sociálních služeb v České republice*. 2017 ISSN 2453-6148 [online] [cit. 2019-07-15] Dostupné z: https://nhf.euba.sk/www_write/files/katedry/ksrp/2017/RSER_1__2017.pdf

PŘIBYL, H. *Lidské potřeby ve stáří*. Praha: Maxdorf, 2015. ISBN 978-80-7345-437-1

SLÁDEK, M. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*. Praha: FHS UK, 2013. ISBN 978-80-87398-37-1.

ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K., a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Zákony a vyhlášky:

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

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Teze bakalářské práce

PŘEDPOKLÁDANÝ NÁZEV PRÁCE: INSPEKCE HODNOCENÍ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

STUDENT: IRENA JANÁČKOVÁ

KONZULTANT: Mgr. MIRIAM KOTRUSOVÁ, Ph.D.

1. Vymezení předmětu zkoumání a strukturace výzkumného tématu

Inspekce poskytování sociálních služeb jsou nedílnou součástí celého systému sociálních služeb. Pravidelné kontroly jsou důležitým výchozím bodem dosahování kvality poskytovaných služeb.

Sociální služby jsou poskytovány v různých formách a na různých úrovních. Sociální služby se rozšiřují a mění jak v souvislosti s demografickým vývojem obyvatelstva tak i s potřebami nesoběstačných osob. Současně se zvyšuje počet zařízení a poskytovatelů těchto služeb. S tímto trendem a vývojem nekoresponduje počet inspektorů, počet kontrolovaných služeb a počet vykonaných kontrol. (2. MPSV, 2015)

V minulosti probíhaly inspekce na dvou úrovních. Ministerské ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a krajské ze strany Úřadu práce. Z tohoto důvodu docházelo k rozdílným v hodnocení jednotlivých kritérií.

Od 1. 1. 2015 byly veškeré inspekce převedeny z Úřadu práce na MPSV. (Zákon č. 108/2006 Sb) Z důvodu této delimitace se v roce 2015 uskutečnilo 207 inspekcí. V následujícím roce se uskutečnilo již 347 inspekcí. Pracoviště MPSV realizují zpravidla 2 inspekce za měsíc. V 85% se jednalo o základní inspekce, následných inspekcí bylo provedeno 13%, inspekcí v plném rozsahu bylo provedeno 7, tj. 2%. (3. MPSV, 2015)

Ve srovnání let 2015 a 2016 došlo k navýšení počtu základních inspekcí o 5% z celkově provedených kontrol. Největší podíl kontrol se vztahuje k pobytovým sociálním službám, z toho nejvíce domovům pro seniory a domovům se zvláštním režimem. (4. MPSV, 2016)

Z praxe je zřejmé, že by inspektoři měli mít dlouhodobé zkušenosti z praxe poskytování sociálních služeb a současně kvalifikací by měli odpovídat minimálně sociálnímu pracovníkovi.

Nejednotný systém vzdělávání inspektorů MPSV může vést k nejednotnosti při realizaci inspekcí. V praxi tak mohou mít na jednu situaci dva různí inspektoři různý pohled, což nepřispívá ke stabilitě prostředí. (4. MPSV, 2015)

2. Výzkumné cíle a otázky

Cíl bakalářské práce:

Cílem mé bakalářské práce bude zjistit, zda nastavení kontroly a hodnocení kvality sociálních služeb vede ke zvyšování jejich kvality. Výzkumné otázky bych tak chtěla zaměřit na inspekci sociálních služeb – jak probíhá, co kontroluje, jaké jsou kvalifikační předpoklady inspektorů, a zda je současný počet inspektorů a prováděných inspekcí dostačující. Dále zda je po změně z roku 2015 (viz. Zákon č. 108/2006 Sb.) přístup inspektorů ke kontrole opravdu jednotný a zda je systém standardů kvality, stanovený MPSV, dostatečný pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb.

Výzkumné otázky:

- Jaké jsou institucionální (a jiné podmínky) pro fungování inspekce sociálních služeb?
- Je nastavený systém standardů kvality dostatečný pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb?
- Má současné nastavení systému inspekce dostatečný vliv na zvyšování kvality sociálních služeb v jednotlivých sociálních zařízeních

3. Předpokládaná metodologie

Pro vyhodnocení stanovených výzkumných otázek použiji metodu expertního šetření, v rámci kterého uskutečním rozhovory s vybranými inspektory, úředníky MPSV a poskytovateli sociálních služeb. Pro doplnění mého výzkumu dále využiji dostupnou dokumentaci MPSV, další veřejně-politické dokumenty, odborné studie, atp.

4. Teoretická východiska

Kvalita sociálních služeb a hodnocení (evaluace) jako fáze veřejně-politického cyklu.

4.1. Předběžná struktura práce

➤ Teoretická část:

- Inspekce jako fáze veřejně politického cyklu
- Kvalita sociálních služeb
 - Standardy kvality soc. služeb

- Měření kvality soc. služeb
- Inspekce, která dohlíží na kvalitu

➤ Praktická část:

- Metodologie a cíle výzkumu
- Analýza rozhovorů s respondenty
- Analýza dokumentace
- Závěr

Orientační seznam literatury

APSS ČR. HORECKÝ, J. *Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb*. [online]

Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1329985741_analyza-inspekci.pdf

MALÍK HOLASOVÁ, V. *Kvalita v sociální práci a sociálních službách*. Praha, Grada Publishing a. s., 2014. ISBN 978-80-247-4315-8.

MPSV. *Informace pro poskytovatele sociálních služeb*. [online] 2008.

Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce_poskytovatele_final.pdf

MPSV. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*. [online]

2008. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf

MPSV. *Národní strategie rozvoje sociálních služeb na období 2016-2025*, [online] 2015.

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/29624/NSRSS.pdf>

MPSV. *Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2015*, [online] 2015.

Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/30681/Zprava_o_inspekcich_poskytovani_socialnich_sluzeb_za_rok_2015.pdf

MPSV. *Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2016*, [online] 2016. [cit. 2019-06-30] Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/30682/Zprava_o_inspekcich_poskytovani_socialnich_sluzeb_za_rok_2016.pdf

SLÁDEK, M. *Inspekce kvality v rezidenčních zařízeních sociálních služeb – etické aspekty*.

Praha: FHS UK, 2013. ISBN 978-80-87398-37-1.

VOJTÍŠEK, P. *Výzkumné metody. Metody a techniky výzkumu a jejich aplikace*

v absolventských pracích vyšších odborných škol. [online] 2012. Dostupné z:

http://skoly.praha.eu/files/=84121/Skripta+++V%C3%BDzkumn%C3%A9_metody.pdf

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách