Univerzita Karlova v Praze

Fakulta sociálních věd

Institut sociologických studií

Bc. Veronika Jindrová

Inspekce kvality sociálních služeb

Diplomová práce

Praha 2014

Autor práce: **Bc. Veronika Jindrová**

Vedoucí práce: **Ing. Mgr. Olga Angelovská**

Oponent práce:

Datum obhajoby: **2014**

Hodnocení:

Bibliografický záznam

JINDROVÁ, Veronika. *Inspekce kvality sociálních služeb*. Praha: Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií: 2014. Vedoucí diplomové práce Ing. Mgr. Olga Angelovská

Anotace

Diplomová práce „Inspekce kvality sociálních služeb“ pojednává o problematice nízké kvality sociálních služeb, se změřením na kontrolu kvality sociálních služeb. Jejím hlavním cílem je zhodnotit pozici aktérů (inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb) procesu inspekce sociálních služeb a navrhnout doporučení pro jeho zlepšení. V práci je charakterizována historie sociálních služeb, na kterou navazuje problematika v oblasti inspekce sociálních služeb. Práce se opírá o princip subsidiarity, teorii důvěry, teorii vládních a tržních selhání, dále teorii informační asymetrie a teorii byrokracie. Dále práce zahrnuje standardy kvality sociálních služeb, značku kvality a management v sociálních službách. Práce také obsahuje samotný proces inspekce sociálních služeb. Na tuto kapitolu navazuje rámec kvality sociálních služeb. Další část práce je věnována použitým metodám výzkumného šetření. V závěru jsou uvedeny doporučené oblasti ke změnám, vedoucím k zvýšení účinnosti a efektivnosti procesu inspekce sociálních služeb.

Annotation

Diploma thesis "Inspection of the quality of social services" deals with low quality of social services with measurement of the quality control of social services. Its main objective is to assess the position of the actors (inspectors and providers of social services), social services inspection process and make recommendations for its improvement. The work is characterized by a history of social services, whereon relates social services inspection. The work is based on the principle of subsidiarity, the theory of trust, the theory of government and market failures, as well as information asymmetry theory and the theory of bureaucracy. The diploma thesis also includes quality standards of social services, mark quality and management in social services. Work also includes the very process of inspection of social services. The following chapter is a quality framework for social services. Another part is devoted to the research methods used. At the end of thesis are the recommended areas to alteration which leading to increase efficiency and effectiveness of the process of inspection of social services.

Klíčová slova

Inspekce sociálních služeb, standardy kvality sociálních služeb, management v sociálních službách, historie sociálních služeb

Keywords

Inspection of Social Services, quality standards of social services, management in social services, history of social services

Rozsah práce: 109 037 znaků

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval/a samostatně a použil/a jen uvedené prameny a literaturu.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne 15.5.2014 Bc. Veronika Jindrová

Poděkování

Na tomto místě bych velmi ráda poděkovala své vedoucí diplomové práce Ing. Mgr. Olze Angelovské za podporu, cenné rady, připomínky a metodické vedení práce.

Institut sociologických studií, Katedra veřejné a sociální politiky

Teze diplomové práce

Název diplomové práce

Inspekce kvality sociálních služeb

Vymezení výzkumného problému

Inspekcí kvality sociálních služeb rozumíme systematické ověřování a hodnocení postupů a metod užívaných při poskytování sociálních služeb. Úkolem inspekce je zjistit, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní a zda-li jsou naplňovány registrační podmínky. Povinnost provádět inspekce sociálních služeb ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Horecký uvádí, že inspekce jsou vnímány jako jednoznačný nástroj zvyšování kvality sociálních služeb a jejich standardizaci. Cílem je naopak upozornit na některé disproporce a odchylky od zákona, metodického pokynu či dobré praxe tak, aby docházelo ke kultivaci celého systému, ale i k jeho racionalizaci.

Samotné problémy, které provází inspekci kvality sociálních služeb, můžeme zařadit do několika témat. Mezi problematické oblasti můžeme označit standardy kvality sociálních služeb, jednotnost inspekcí, personální zajištění a financování inspekcí.

Problematické oblasti jsou pro samotný proces inspekce důležité, neboť zastávají určitou roli. Standardy kvality jsou pro inspekci kvality podstatné, protože udávají jasná kritéria a požadavky, kterak má vypadat sociální služba. Pro inspekci to znamená základní vodítko, prostřednictvím kterého hodnotí, zdali inspektorovaná služba splňuje kritéria standardů kvality sociálních služeb.

K tomu, aby byly jednotlivé inspektorované služby hodnoceny shodně slouží standardy kvality sociálních služeb a další zákonem stanovené povinnosti. Personální zajištění a financování je nezbytné pro zajištění chodu celého procesu inspekce.

Nedostatek u standardů kvality sociálních služeb je spatřován zejména v jejich definování. Podle odborníků neodpovídají rozmanitosti sociálních služeb. Standardy by neměli sloužit jen na ochranu uživatelů sociálních služeb, nýbrž i jejich zaměstnanců. Současně řada kritérií i subkritérií standardů kvality sociálních služeb jsou duplicitní s existující platnou legislativou. Dalším problémem standardů je značná

administrativní náročnost pro poskytovatele. Tento problém pociťují zejména menší poskytovatelé sociálních služeb na obecní úrovni.

Dalším problémem, se kterým se inspekce sociálních služeb potýká, do jisté míry souvisí i s problematikou standardů kvality sociálních služeb, je jednotnost inspekcí sociálních služeb. Potíží v této oblasti je různost přístupů inspekcí např. rozdílné chápání v metodických pokynech, rozdílné hodnocení inspekce za stejné období, požadavky, které jsou kladeny nad rámec standardů kvality sociálních služeb, subjektivní hodnocení, kterému dává systém kontroly poměrně široký prostor. Nepřijatelnou skutečností je také fakt, že námitky k provedené inspekci vypořádávají stejní inspektoři, jež inspekci prováděli.

Dalším problémem, se kterým se inspekce kvality sociálních služeb potýká, je personální zajištění inspekcí. Nedostatečný počet inspektorů má za následek nedostatečnou četnost provedených inspekcí a tudíž zkontrolovaných sociálních služeb. V této oblasti je spatřován i další nedostatek a to je kvalifikace inspektorů. Inspekce by měly být účelným a kvalitním nástrojem pro kontrolu kvality sociálních služeb, a to za předpokladu, že se inspekce bude skládat z odborného a kvalifikovaného týmu. V České republice je tomu pravým opakem. V současnosti chybí průběžné vzdělávání inspektorů, pochybné a mnohdy nedostatečné odborné zázemí a zkušenosti snižují pravděpodobnost kvalitně provedené inspekce.

Dalším problém, který postihl inspekci sociálních služeb je její financování. Od roku 2012 přešly agendy inspekce kvality sociálních služeb z krajského úřadu na Úřad práce ČR. Inspekce je podle inspektorů financována z krajského úřadu, kdy úřad práce dostane účelově vázaný finanční obnos, který vynaloží podle svého uvážení na různá zařízení (agendy), která spravuje. Na inspekci sociálních služeb dostanou jen tolik peněz, kolik jim úřad práce přidělí, popř. kolik peněz zbude. Tyto peníze jsou pak použity např. na plat externího inspektora sociálních služeb. Takže je financování inspekce sociálních služeb odkázáno na subjektivní hodnocení ředitelů jednotlivých úřadů práce, jakou důležitost přikládají kontrole kvality poskytovaných sociálních služeb.

Teoretická východiska práce spatřovány v teorii důvěry. Jak uvádí Potůček, podle této teorie trh neselhává ani tak v tom, že není schopen saturovat rozmanité potřeby obyvatelstva, ale v tom, že v některých případech nedokáže vytvořit dostatečně důvěryhodné prostředí pro uskutečňování obchodních transakcí. Takzvané smluvní

selhání spočívá v tom, že spotřebitel nemá dostatek informací, aby mohl posoudit kvalitu zboží a služeb, za které platí (Potůček, 2005: 163).

Tato teorie odráží problematiku sociálních služeb a tou je dostupnost a kontrola kvality sociálních služeb. V současnosti sociální služby nekopírují rozložení potřeb obyvatelstva, a proto nejsou schopny pokrýt poptávku po těchto službách. Spotřebitel (uživatel sociálních služeb) nemá možnost, jak zjistit kvalitu poskytovaných služeb.

Cíl práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit pozici inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb procesu inspekce a navrhnout doporučení pro zlepšení inspekce sociálních služeb.

Mezi dílčí cíle diplomové práce můžeme zařadit:

- poskytnout informace o procesu inspekce (průběh, hodnocení, typy inspekcí, personální a kvalifikační požadavky na inspektory, atd.)
- zmapovat problematické oblasti inspekce kvality sociálních služeb
- navrhnout doporučení pro zvýšení efektivity a účelnosti inspekce kvality sociálních služeb (tak aby inspekce zjišťovala úroveň poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv klienta).

Práce by měla napomoci jednotlivým inspektorům sociálních služeb v:

- náhledu na současnou problematiku v oblasti inspekce
- orientace v problematice inspekce z pohledu poskytovatele sociálních služeb + možnost dále pracovat s těmito informacemi (jak zlepšit průběh inspekce).

Práce by měla napomoci poskytovatelům sociálních služeb v:

- informovat o procesu inspekce kvality sociálních služeb
- náhledu na současnou problematiku inspekcí.

Práce si klade za cíl odpovědět na následující výzkumnou otázku:

- Je proces inspekce kvality sociálních služeb je efektivní a účelový nástroj ke zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb?

Použité metody

Pro práci byla zvolena kvantitativní výzkumná metoda. Tento přístup byl zvolen ke zmapování problematických oblastí inspekcí kvality sociálních služeb, prostřednictvím kterého lze získat využitelné informace pro statistické zpracování dat.

Objektem výzkumu budou inspektoři kvality sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb. Inspektoři z úřadů práce a externí inspektoři budou osloveni z celé ČR, neboť jejich zastoupení v jednotlivých krajích se pohybuje v rozmezí 2-6. Aby bylo dosaženo co největšího počtu zkoumaného vzorku, a co největšího rozložení budou osloveni inspektoři z celé České republiky. Podobně tomu bude při výběru poskytovatele sociálních služeb.

Oslovení respondentů z celé České republiky je voleno záměrně, neboť zde hrozí riziko, že inspektoři nebudou ochotni vypovídat, popř. vyplňovat dotazník, protože se mohou domnívat, že jde o nějaký výzkum odhalující jejich mlčenlivost.

Prvotním úkonem v kvantitativním výzkumu byla pilotní sonda, jejímž cílem byla orientace v oblasti a specializace na problémy. Na základě pilotní sondy byl vytvořen dotazník pro inspektory a poskytovatele sociálních služeb.

Předmětem zkoumání inspektorů sociálních služeb bude počet let praxe v sociálních službách, počet pracovníků na pracovišti, jejich vzdělání, četnost kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb, náklady spojené s inspekcí. Dále bude předmětem zkoumání názor na standardy kvality sociálních služeb, jednotnost inspekcí a problematika inspekcí (pozitiva a negativa).

Předmětem zkoumání poskytovatelů sociálních služeb bude vnímaný přínos inspekce, informovanost o inspekci v kraji, četnost inspekcí, zjištění jestli je inspekce vnímána jako efektivní prostředek zjištění o kvalitě poskytované služby, subjektivní dojem z inspektorů. Dalším zkoumáním bude názor o průběhu inspekce, zdali odráží skutečný stav poskytované sociálních služby, zda jsou inspektoři považováni za odborníky, jednotnost inspekcí, kvalita inspekční zprávy a systém hodnocení kvality sociálních služeb.

Předpokládaná struktura práce:

- Úvod
- Historie sociálních služeb
- Cíl práce
- Teoretické východisko
- Standardy kvality sociálních služeb
- Značka kvality v sociálních službách
- Management v sociálních službách
- Proces inspekce
- Použité metody výzkumného šetření
- Interpretace dat
- Závěr
- Použitá literatura
- Přílohy

Předpokládaná použitá literatura:

DISMAN, M. (2000): *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele.* Praha: Karolinum. ISBN 80-246-0139-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HORECKÝ, Jiří. Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb. In: [online]. [cit. 2012-12-17]. Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1329985741_analyza-inspekci.pdf

KAŠLÍKOVÁ, T.; SÝKOROVÁ, J.; ČERMÁKOVÁ, K. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*, 1.st ed. [online]; MPSV ČR, říjen 2008. http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf (accessed Nov 20, 12).

LEVOVÁ, Jana. *STANDARDIZACE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB: Přínosy a rizika procesu zavádění kvality* [online]. Brno, 2008 [cit. 2013-01-19]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/221896/pedf_m/Diplomova_prace.txt. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce Mgr. Ema Štěpařová.

Metodický pokyn č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Praha, 1. února 2012. Pro Úřad práce ŘR.

Národní politika podpory jakosti a MPSV ČR, 2005. Dostupné z: http://www.imy.cz/download/dosavadni_dokumenty/tematicke_publikace_a_dokumenty/kvalita_v_socialnich_sluzbach-mpsv.pdf [cit. 2012-12-10].

PATTON M. Utilization-Focused Evaluation for Social Services and Social Work. *Social Work Review / Revista De Asistenta Sociala* [serial online]. December 2010;(4):11-27. Available from: SocINDEX with Full Text, Ipswich, MA. Accessed November 19, 2012.

POTŮČEK, Martin. *Veřejná politika*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005, 399 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), 35. sv. ISBN 80-864-2950-4.

VACKOVÁ, Ludmila. Etická problematika inspekce kvality sociálních služeb z pohledu inspektorů - specializovaných odborníků. Olomouc, 2011. bakalářská práce (Bc.). UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Cyrilometodějská teologická fakulta

Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči, 2010. http://www.mpsv.cz/files/clanky/9198/Analyza_fin_SS.pdf (accessed Nov 20, 12).

Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči: (Podklad k bodu 2 určený pro jednání Pracovního týmu RHSD ČR pro sociální otázky dne 26.5.2010). In: *Asociace poraden pro zdravotně postižené* [online]. 11.10.2010 [cit. 2012-12-10]. Dostupné z: www.apzp.cz/userfiles/file/Analyza%20socialnich%20sluzeb.doc

ZICH, F. (2004): *Úvod do sociologického výzkumu.* Praha: Vysoká škola finanční a správní, o.p.s. ISBN: 80-86754-19-7.

Zákony a vyhlášky:

Zákon č. 552/1991 Sb., ze dne 6. prosince 1991, o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004Sb., ze dne 24. června 2004, správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Obsah

Úvod ……1

1. Historie sociálních služeb 3

2. Současná problematika sociálních služeb....6

2.1. Problematika v oblasti inspekce kvality sociálních služeb 7

2.2. Definování standardů kvality sociálních služeb 8

2.3. Jednotnost inspekcí sociálních služeb 9

2.4. Personální zajištění inspekcí sociálních služeb 9

2.5. Financování inspekcí sociálních služeb 12

3. Cíl práce....14

4. Teoretické východisko....15

4.1. Princip subsidiarity 15

4.2. Teorie důvěry 16

4.3. *Teorie vládních a tržních selhání* 16

4.4. Teorie informační asymetrie 17

4.5. Teorie byrokracie 18

5. Standardy kvality sociálních služeb 19

6. Značka kvality v sociálních službách....22

7. Management v sociálních službách....25

7.1. Modely kvality sociálních služeb....26

8. Proces inspekce 28

8.1. Inspekční tým 29

8.2. Kdo inspekci plánuje a provádí? 30

8.3. Typy inspekce 30

8.4. Inspekční zpráva 31

8.5. Hodnocení plnění standardů kvality 32

8.6. Ukládání opatření 32

8.7. Závěr inspekce 33

9 Použité metody výzkumného šetření 34

9.1. Strategie výzkumného šetření 34

9.2. Průběh pilotní sondy 36

9.3. Dotazníky 36

10. Výzkumný soubor: poskytovatel sociálních služeb 39

10.1. Struktura zkoumaného vzorku 39

10.2. Subjektivní hodnocení oblasti inspekce kvality sociálních služeb - poskytovateli 44

11. Výzkumný soubor: inspektor sociálních služeb 57

11.1. Struktura zkoumaného vzorku 57

11.2. Subjektivní hodnocení oblasti inspekce kvality sociálních služeb - poskytovateli 61

12. Shrnutí 72

Závěr 74

Resumé 76

Summary 76

Použitá literatura 77

Seznam příloh

Úvod

Diplomová práce se zabývá inspekcí kvality sociálních služeb. Toto téma bylo vybráno záměrně, neboť v bakalářské práci jsem se zabývala kompetencemi pracovníků v sociálních službách. Práce zkoumala, jaké znalosti a dovednosti upotřebí pracovníci v sociálních službách ke své práci a zároveň je porovnávala se znalostmi a dovednostmi získanými. Práce měla přispět ke zvýšení kvality poskytovaných služeb tím, že měla zmapovat vzdělávací potřeby jednotlivých pracovníků. Z tohoto důvodu jsem se rozhodla na tuto práci navázat a zhodnotit proces inspekce. Vysvětlit k čemu slouží, jaký je její cíl, kdo ji provozuje, plánuje, na co se inspekce zaměřuje, k čemu je její závěr a jaké jsou její slabé a silné stránky a navrhnout doporučení k zlepšení procesu inspekce.

Vybrané téma je velmi ojedinělé, protože neexistuje odborná publikace, která by se věnovala výhradně kontrole kvality sociálních služeb. Podobně tomu je i u akademických prací. Ve většině případů obsahují jen okrajovou část oblasti procesu inspekce. Pravděpodobně je to dáno tím, že získat dostupnou odbornou literaturu na toto téma je velmi složité. Nicméně pro diplomovou práci byl stěžejní interní dokument Úřadu práce Metodický pokyn č. 1/12, který se věnuje metodice inspekce kvality sociálních služeb. Další hlavní oporou jsou poskytnuté vnitřní dokumenty od prezidenta Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Ing. Jiřího Horeckého, Ph.D., MBA., které se zabývají problematickými oblastmi inspekce kvality sociálních služeb a statistickými údaji z této oblasti. Dalším významným zdrojem informací pro oblast inspekce kvality sociálních služeb jsou webové stránky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR. [1]

[1] K vymezení výzkumného problému byl také důležitý dokument od J. Molka, který nese název Marketing sociálních služeb (2009), kde jsou identifikovány problémy v oblasti sociálních služeb. V oblasti historie sociálních služeb byla významným zdrojem informací kniha O. Matouška: Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení (2007). V kapitole věnující se standardům kvality sociálních služeb je důležitým zdrojem informací kniha Čámského, Sembdnera a Kroutilové: Sociální služby v ČR v teorii a praxi (2011). Pro kapitolu modely kvality sociálních služeb je důležitým zdrojem informací Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (nedat.). Též kapitola nazvaná značka kvality v sociálních službách má klíčový zdroj informací v knize Čámského, Sembdnera a Kroutilové: Sociální služby v ČR v teorii a praxi (2011) a časopise Sociální služby: Horecký, Vítová: Značka kvality v sociálních službách (2010).

Práce se bude zabývat jednotlivými tématy, které s kvalitou sociálních služeb a inspekcí souvisí. V úvodu bude zmíněna historie (vývoj) sociálních služeb, kde bude popsáno, jak se sociální služby měnily v historickém kontextu. Další kapitola se bude zabývat problematikou v oblasti inspekce sociálních služeb. Navazující kapitolou je cíl práce a teoretická východiska. Další kapitola se bude zabývat standardy kvality sociálních služeb, na kterou naváže kapitola značka kvality v sociálních službách, která je relativní novinkou a bude popsán další způsob hodnocení sociálních služeb. Následuje kapitola management v sociálních službách. Další kapitola se zabývá samotným procesem inspekce sociálních služeb.

Druhá část práce se zaměřuje na použité metody výzkumného šetření, průběh pilotní sondy a podrobnější popis vzniku dotazníků pro poskytovatele a inspektory sociálních služeb. Cílem diplomové práce je zhodnotit pozici inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb procesu inspekce a navrhnout doporučení pro zlepšení inspekce. Tohoto cíle bude dosaženo prostřednictvím dílčích cílů diplomové práce a to: poskytnout informace o procesu inspekce (průběh, hodnocení, typy inspekcí, personální a kvalifikační požadavky na inspektory, atd.); zmapovat problematické oblasti inspekce kvality sociálních služeb (pilotní sonda) a navrhnout doporučení pro zvýšení efektivity a účelnosti inspekce kvality sociálních služeb (tak aby inspekce zjišťovala úroveň poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv klienta). Zjištěné výsledky poslouží poskytovatelům sociálních služeb k větší informovanosti o procesu inspekce a náhledu na současnou problematiku v oblasti kontroly kvality sociálních služeb. Dále práce může napomoci i samotným inspektorům sociálních služeb v náhledu na současnou problematiku inspekce a orientace v problematice z pohledu poskytovatele sociálních služeb a možnost dále pracovat s těmito informacemi (zpětná vazba od poskytovatelů).

Poslední část práce se bude zabývat shrnutím a interpretací zjištěných výsledků výzkumu a návrhu doporučení pro zvýšení efektivity a účelnosti inspekce.

1. Historie sociálních služeb

V úvodu by bylo vhodné stručně zmínit, kterak byly poskytovány sociální služby v minulosti. Počátky sociálních služeb jsou zaznamenány už ve starověku, kdy se pečovalo zejména o chudé. Historie sociálních služeb je zajímavá oblast, ale vzhledem k její obsáhlosti se práce omezí jen na sociální služby poskytované od roku 1989. Sociálním službám poskytovaným v dřívějších letech se věnuje (Matoušek, Koldinská 2007).

Do roku 1989 téměř veškerou sociální péči zastával stát a jeho orgány. Sociální péče byla poskytována centralizovaně. Pro činnost jiných než státních subjektů, kromě zakotvení stěžejní role rodiny v péči o své blízké, nebyl poskytnut v podstatě žádný prostor (Matoušek 2007: 27-29). Jak dále uvádí Matoušek (2007: 36) sociální péče byla občanům „zajišťována“, což implikovalo pasivní roli klienta sociálních služeb. Celý systém sociální péče byl de facto pojat tak, že občan čekal na to, co mu bude poskytnuto, a nebyl žádným motivačním prvkem veden k tomu, aby se rozhodoval a vyvíjel vlastní aktivitu. Sociální péče navíc nebyla individualizována, ale uniformě poskytována určitým skupinám osob. Bylo nutné, aby ten, kdo hodlal dávky či služby sociální péče nárokovat spadal do stanovených skupin.

Po roce 1989 nastaly v naší republice zásadní změny, a to jak v oblasti politické a ekonomické, tak v oblasti sociální. Již v roce 1990 byl připraven Scénář sociální reformy – jakýsi program postupu reforem v jednotlivých částech československého systému sociální ochrany (Rys 2003).

Méně úspěšné byly snahy o reformu systému sociální péče jako celku. Ač se na legislativních změnách začalo pracovat již v roce 1994, a v roce 1997 byl dokonce vládou schválen věcný návrh zákona o sociální pomoci, došlo k přijetí nových právních předpisů, a tedy nastavení nového systému sociální pomoci až v roce 2006 (Matoušek 2007:31).

Uvolnění poměrů po roce 1989 znamenalo v oblasti sociálních služeb rovněž vznik a v krátkém období nárůst počtu nestátních neziskových organizací, které začaly tyto služby poskytovat. Pro nedostatek jiné právní úpravy byla většina těchto organizací založena jako občanská sdružení podle zákona č. 83/1990 Sb., o sdružování občanů (Matoušek 2007: 31).

Tento zákon však nerozlišuje subjekty poskytující služby veřejnosti od subjektů, které sdružují lidi stejných zájmů a slouží jen jim. Občanské sdružení se ze svých aktivit nemusí nikomu odpovídat, měnit své řídící orgány, nemusí vydávat výroční zprávy ani si nechávat provádět audit svého hospodaření s penězi. I když sdružení poskytovalo služby náročné na kvalifikaci personálu, nemuselo do roku 2007 zaměstnávat pracovníky s určitou kvalifikací, formulovat metodiky práce ani se nemuselo zabývat kvalitou svých služeb (Matoušek 2007: 31).

Také církve u nás zřídily po roce 1989 organizace specializované na poskytování sociálních služeb (Charita, Diakonie aj.). Na rozdíl od občanských sdružení, která preferují služby neústavního charakteru, církevní organizace začaly provozovat domovy důchodců, azyly pro bezdomovce a pro matky s dětmi, hospice. Církevní instituce měly na rozdíl od mnoha občanských sdružení výhodu v tom, že jim metodické postupy i materiální podporu poskytovali církevní partneři ze zahraničí (Matoušek 2007: 31).

Dlouho se nedařilo přijmout novou, moderní právní úpravu. Pracovníci sociálních služeb i klienti byli posledních sedmnáct let nuceni přizpůsobovat se režimu zastaralého a nevyhovujícího systému sociální péče, právně upraveného ještě před rokem 1989 (Matoušek 2007: 35).

Až v roce 2007 vešel v platnost nový zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který v souvislosti s kvalitou sociálních služeb přinášel změny, které uvádí Matoušek (2007: 40):

- do vztahu mezi poskytovatelem a příjemcem sociálních služeb byl zaveden smluvní princip - o poskytování sociálních služeb se uzavírá smlouva.
- pro poskytovatele sociálních služeb byl zaveden systém registrace u krajských úřadů, bez níž není možné sociální služby provozovat. Tento tzv. registrující orgán má rovněž pravomoc provádět inspekci poskytování sociálních služeb, při níž se hodnotí především kvalita poskytovaných služeb.
- zákon stanoví rovněž předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka, aby byla zaručena standardní kvalita poskytovaných sociálních služeb přímo ze strany sociálního pracovníka.

Dokument Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (nedat.: 15) uvádí, že: *„díky těmto nástrojům mají uživatelé vyrovnanější pozici k*

poskytovatelům sociálních služeb a mají tak vliv na zvyšování kvality poskytovaných služeb“.

Významnou inovací bylo formulování Standardů kvality sociálních služeb, které nicméně byly do přijetí zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jen doporučovanou pomůckou. Některá zařízení začala standardy využívat vzápětí poté, co byly zveřejněny, jiné organizace je nebraly na vědomí (Matoušek 2007: 31).

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem dohodnutých kritérií, která umožňují posuzování kvality sociální služby (Čámský 2011).

Financování nestátních poskytovatelů sociálních služeb bylo po roce 1989 ve velké míře závislé na centrálně rozdělovaných dotacích ze státního rozpočtu. Tyto dotace však nebyly řízeny žádnou jasně formulovanou vizí rozvoje sociálních služeb. Další systémovou vadou byla skutečnost, že byly poskytovány pouze na jeden rok, a i když poskytnuty byly, organizace je dostávaly na svůj účet se zpožděním až několika měsíců od začátku kalendářního roku, kdy měly dotace pokrývat výdaje na poskytování služby. To samozřejmě přivádělo poskytovatele nestátních služeb do nejistoty. Snaha získat dotace ze všech nabízejících zdrojů vedla k tomu, že se některé organizace pouštěly do projektů, pro něž neměly ani dostatečné personální zázemí, ani materiální a prostorové vybavení (Matoušek 2007).

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že po roce 1989 naše země prošla významnou změnou v sociální oblasti. Stát přestal poskytovat sociální péči sám, ale podělil se o tuto oblast i s neziskovými organizacemi. Zformoval se nový zákon o sociálních službách, který stanovuje druhy sociálních služeb, úhradu nákladů za poskytování sociálních služeb a podmínky poskytování služeb. Zároveň se vytvořily standardy kvality sociálních služeb, které mají být kriteriálním měřítkem, pro zjištění kvality poskytovaných služeb. Tento zákon též stanovil i doposud chybějící článek v oblasti poskytování sociálních služeb a tou je kontrola. Od roku 2007 tedy sociální služby podléhají inspekci kvality sociálních služeb, která má za cíl systematicky ověřovat a hodnotit postupy a metody užívané při poskytování sociálních služeb. *„Úkolem inspekce je zjistit, zda je poskytovaná sociální služba kvalitní a zda-li jsou naplňovány registrační podmínky“* (Inspekce sociálních služeb informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem). Následující kapitola bude věnována standardům kvality sociálních služeb, neboť slouží jako kritéria pro posouzení kvality poskytovaných služeb.

2. Současná problematika sociálních služeb

Tato kapitola se zabývá problematikou sociálních služeb a navazuje na problémy z oblasti inspekce kvality sociálních služeb zjištěné prostřednictvím pilotní sondy.

Veselý a Nekola (2007: 203) odkazují na W. Dunna (2004), podle něhož proces vymezování problému nezačíná s přesně definovanými problémy, ale spíše s neurčitými pocity „že je něco v nepořádku“, „něco by se mělo udělat“, a „že zde existuje napětí“. To, co stojí na počátku, jsou určité problémové situace, které zažíváme my nebo jiní lidé či političtí aktéři. V oblasti sociálních služeb je nedostatkem jejich nízká úroveň. Veřejně-politickým problémem je nízká kvalita poskytovaných sociálních služeb.

O tomto nedostatku se zmiňuje Molek (2009), který uvádí, že příčinami nedostatečné kvality služeb jsou např. neexistující „kvalitní“ standardy kvality sociálních služeb, nedostatek veřejných finančních zdrojů na financování sociálních služeb, nesoulad mezi nabídkou a poptávkou po sociálních službách, nerovné postavení uživatelů sociálních služeb či nedostatečně rozvinutý trh sociálních služeb.

Ze standardů kvality sociálních služeb vyplývá, že uživatelé sociálních služeb mají mít státem garantovanou určitou kvalitu sociálních služeb, kterou zkoumá inspekce sociálních služeb. Podrobněji viz kapitola 5 Standardy kvality sociálních služeb. K tomu, aby byla služba kvalitní, existují i další kritéria (kromě inspekce), která garantují, určitou úroveň poskytované služby. Jedná se o vyhlášku č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (obsahující standardy kvality sociálních služeb), zákon č. 106/2006 Sb., o sociálních službách (který mimo jiné upravuje podmínky pro vydávání oprávnění k poskytování sociálních služeb, výkon veřejné správy v oblasti sociálních služeb a inspekci poskytování sociálních služeb, dále metodický pokyn č. 1./2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb, který vymezuje samotnou inspekci nebo zákon o sociálních službách vymezující provádění inspekce, a dále sem můžeme zařadit i standardy kvality sociálních služeb, které stanovují kritéria, jak má sociální služba vypadat[2].

Příčin nedostatečné kvality sociálních služeb může být mnoho, mezi základní problematické oblasti, které nebyly vyjmenovány, lze zařadit vzdělání a kontrolu kvality

[2] JINDROVÁ, Veronika. *Formulace veřejně-politického problému: Úkol na MATP I.* 2013.

sociálních služeb. Vzhledem k obsáhlosti celé problematiky týkající se nízké kvality sociálních služeb, se bude diplomová práce zabývat především kontrolou kvality sociálních služeb, tj. inspekcí. Prostřednictvím pilotní sondy, která byla uskutečněna, byly zjištěny 4 problematické oblasti inspekce kvality sociálních služeb. Jedná se o definování standardů kvality sociálních služeb, jednotnost inspekcí, personální zajištění inspekcí a financování inspekcí sociálních služeb. Podrobněji jsou příčiny nedostatečné kvality sociálních služeb graficky rozpracovány v příloze č. 1.

Důsledky nízké kvality sociálních služeb ovlivňují klienty a samotné sociální služby. Pro klienty znamená nízká kvalita sociálních služeb nespokojenost, nízký užitek z přijímané služby, nezohlednění individuálních potřeb, podpoření životního stylu, nezvýšení kvality života, nevyhovující stav nabídky sociálních služeb a nemožnost zjištění úrovně kvality sociální služby. Podrobněji jsou důsledky nedostatečné kvality sociálních služeb graficky rozpracovány v příloze č. 2.

2.1. Problematika v oblasti inspekce kvality sociálních služeb

Inspekce se ve své praxi může potýkat s celou řadou problémů. Na problémy můžeme nahlížet dvojím způsobem. Etické problémy a etická dilemata, které řeší inspektor při výkonu svého povolání. Vnitřně se rozhoduje co je eticky správné, např. poskytovatel sociální služby nemá dostatečně zpracovanou administrativu, ale jeho praxe je v pořádku. Inspektor řeší problém zdali, poskytovatel vyhovuje podmínkám zákona či nikoliv. Inspektoři jsou v tomto pohledu jako soudci, proto jejich zásah musí být plánovaný a velice pečlivý.

Druhý způsob jak nahlížet na problémy inspekce sociálních služeb je porovnání teorie a praxe. Jde o hodnocení procesu a dodržování pravidel.

Na nedostatky v oblasti inspekce poukazuje Horecký (2012), který upozorňuje na subjektivní hodnocení, formální pojetí hodnocení a administrativní zátěž spojenou s naplňováním standardů sociálních služeb, nedodržování či nejednotného výkladu metodického pokynu k inspekcím, potenciálního střetu zájmů či podjatosti na straně inspektora, absence nestranného aktéra v podobě odvolacího orgánu a další.

Další nedostatek uvádí ve svém článku Kašpárek (2010) a to, že při inspekci byl postrádán podporující prvek, ale byl kladen důraz na precizní administrativu, na úkor péče o klienty. Tato skutečnost, se potvrdila i z výzkumného šetření (viz kapitola 11 Výzkumný vzorek: inspektor sociálních služeb), kdy bylo zjištěno, že někteří

poskytovatelé se setkali s inspekcí, která kontrolovala výhradně zpracování administrativy, hodnocení služby klienty byla věnována malá pozornost a také postrádali jakýkoliv návod ke zlepšení kvality poskytované služby.

Ohledně počtu provedených inspekcí se zmiňuje Kašpárek (2010), který poukazuje na skutečnost, že v Ústeckém kraji bylo zkontrolováno 28 poskytovatelů sociálních služeb z 555 registrovaných[3].

Dokument Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči (2010), uvádí problémy v oblasti inspekce sociálních služeb. Tyto definované problémy byly předmětem zkoumání u pilotní sondy:

2.2. Definování standardů kvality sociálních služeb

Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči (2010: 13) uvádí, že standardy nepřinášejí přesné normativy ani metodické pokyny, jak by někteří poskytovatelé očekávali. Tento postup není možný, jelikož mezi druhy služeb panuje příliš velká rozmanitost a plošné pokyny by byly v rozporu s poskytováním služeb na základě individuálního přístupu k uživatelům.

Rozmanitost sociálních služeb je velká a standardy kvality jsou obecným vodítkem, jak danou službu provozovat. 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. Standardy kvality sociálních služeb by měli přinášet přesná pravidla, nebo metodické pokyny, které by byly aplikovatelné na různorodé sociální služby. Inspektoři jsou toho názoru, že standardy kvality sociálních služeb jsou aplikovatelné na zákonem vymezené sociální služby. O případných existujících pozitivech nebo negativech nechtěli hovořit, protože se od nového roku chystá velká změna a budou platit další významné změny, takže je na takovéto hodnocení brzy.

[3] JINDROVÁ, Veronika. *Formulace veřejně-politického problému: Úkol na MATP I.* 2013

2.3. Jednotnost inspekcí sociálních služeb

Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči (2010: 13) uvádí, že minimální právní ošetření této oblasti způsobuje rozdílnost postupů hodnocení jednotlivých kontrolních orgánů. Za účelem sladění požadavků kladených na poskytovatele MPSV vydalo Metodiku MPSV k provádění inspekcí, která je pro krajské úřady pouze doporučením. MPSV provádí kontroly výkonu přenesené působnosti v oblasti inspekcí, při kterých je kontrolováno dodržování zákonných ustanovení, nikoliv metodických postupů. Situaci se MPSV snaží řešit pravidelnými metodickými poradami.

Podle externí inspektorky sociálních služeb poskytuje MPSV podporu Úřadu práce ČR formou schůzek. Tyto schůzky však neplní svoji funkci, neboť neobsahují žádné potřebné informace, které by mohli být nějakým způsobem využity v praxi.

Existuje rozdílnost postupů hodnocení jednotlivých kontrolních orgánů (tj. inspekcí)? Podle názoru inspektorů by se tato situace stávat neměla, protože zákon a metodika je jasně daná. To, jestli daný inspektor vnáší do své práce emoce, je věc druhá. Co se týká kladení důrazu na administrativu nebo praxi, pak je to dáno pět zákonem a metodikou, buď poskytovatel splňuje zákonné podmínky pro splnění inspekce, nebo ne. Inspektoři dále hovořili o tom, jakým způsobem by se dala jednotnost inspekcí sladit (zharmonizovat) a to, vrátit se zpět k metodice, která byla platná do roku 2011. Z jejich zkušenosti vyplynulo, že minulá metodika byla pro praxi daleko přijatelnější a více odpovídala rozmanitosti sociálních služeb.

2.4. Personální zajištění inspekcí sociálních služeb

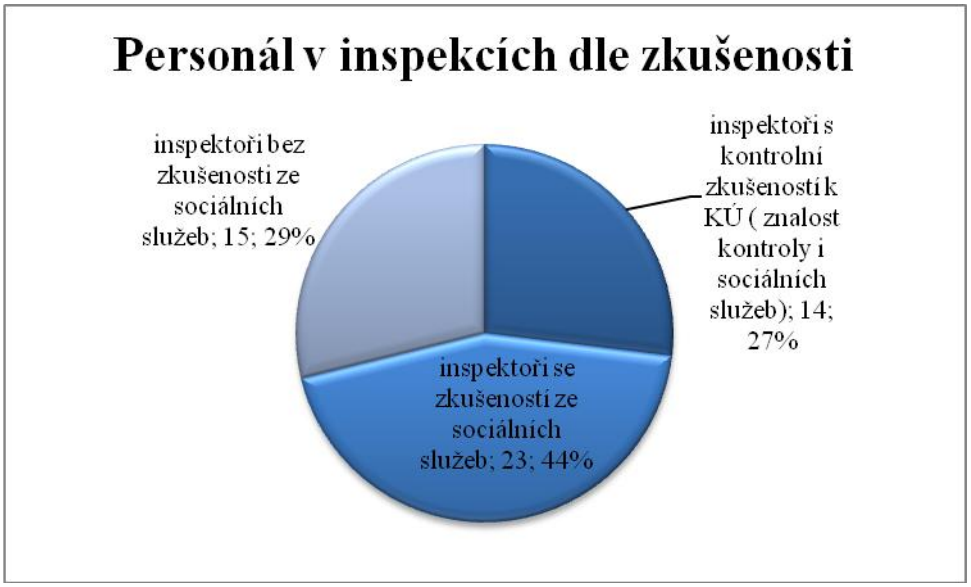
Podle vybraných statistických údajů o financování sociálních služeb a příspěvku na péči (2010: 13-14), na většině kontrolních orgánů není ve vztahu k počtu kontrolovaných služeb dostatečný počet zaměstnanců pro provádění inspekcí. Zejména nedostatečná činnost MPSV je předmětem časté kritiky (např. Veřejného ochránce práv, Asociace poskytovatelů sociálních služeb). Počet inspektorů z krajských úřadů a MPSV doplňují specializovaní odborníci – externí inspektoři, kteří mají VŠ vzdělání, dlouholetou praxi s poskytováním služeb, prošli dlouhodobým vzděláváním inspektorů a jsou vedeni v Seznamu inspektorů MPSV. Tento systém externích inspektorů však

nemá legislativní oporu a stojí na autoritě vedoucího inspekčního týmu MPSV. Rovněž tak odborná způsobilost není dána zákonem, MPSV ji stanovilo požadavky pro absolvování vzdělávacího školení inspektorů, které probíhalo pouze v rámci projektu MPSV podporovaného ESF v letech 2006 - 2008. V současné době se nerealizuje žádné iniciální vzdělávání a průběžné vzdělávání pro zdokonalování systémů inspekcí je omezené na minimum.

V kontrolních orgánech je dostatečný počet pracovníků, kteří provádí inspekci. Inspektoři se shodli na tom, že všeobecně se dá říci, že inspekce na své pracovní povinnosti stačí. V praktické rovině nastane problém, pokud jeden z inspektorů např. onemocní, nebo je podána námitka podjatosti. Ideálním počtem inspektorů v Libereckém kraji by byli čtyři, kteří provádí inspekci sociálních služeb v případě, že by jeden inspektor byl vyřazen, onemocněl, nebo by se vykonávala inspekce ve velkém krajském zařízení případně by byla vznesena námitka podjatosti. Pokud nastane situace, kdy není dostatek inspektorů, kteří provádí inspekci sociálních služeb, žádají o pomoc své kolegy z krajského úřadu. Situace je ale ztížena v tom, že tito inspektoři z krajského úřadu se požadované inspekce nemusí zúčastnit, protože mají své vlastní pracovní povinnosti. Záleží tedy čistě na jejich uvážení, zdali budou s inspektory z úřadu práce spolupracovat či nikoliv. Tento stav udává dokument Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2012 (2013: 9-10).

Na agendu inspekce bylo v rámci převodu agendy z KÚ a MPSV na ÚP ČR alokováno 48 pracovních míst. Na konci roku 2012 bylo na krajských pobočkách ÚP ČR zaměstnáno na pozici „inspektor sociálních služeb“ 43 osob. Tj. v průměru 3,07 osoby na krajskou pobočku ÚP ČR. Z tohoto počtu přešlo pouze 14 zaměstnanců z krajských úřadů, kde vykonávali inspekční činnost. 23 zaměstnanců mělo praxi v sociálních službách a 15 inspektorů nemělo žádnou zkušenost ze sociálních služeb. V průběhu roku 2012 odešlo 9 inspektorů, tj. 20% z počtu obsazených inspektorských pozic.

Graf č. 1 – Personální zabezpečení agendy inspekce na Úřadu práce České republiky



Zdroj: Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2012 (2013: 9-10).

Tato celá problematika se následně promítla i do počtu provedených inspekcí, kdy bylo provedeno výrazně méně inspekcí, než v předešlých letech. Tento stav udává dokument Zpráva o inspekcích poskytování sociálních služeb za rok 2012 (2013: 1-2).

K 31. 12. 2012 bylo v České republice 5820 sociálních služeb, které podléhají inspekci. V roce 2012 bylo celkem realizováno 139 inspekcí. Celkově byla v roce 2012 zkontrolována 2% registrovaných sociálních služeb.

V plánu inspekční činnosti bylo uvedeno 118 služeb, 28 inspekcí bylo provedeno jako neplánovaných, 6 inspekcí se neuskutečnilo. Přesto však bylo provedeno 21 inspekcí poskytování sociálních služeb nad rámec kontrolního plánu. Podle pokynu GŘ ÚP byly inspekce poskytování sociálních služeb v roce 2012 zaměřeny především na prošetření doručených podnětů.

Tabulka č. 1 - Počet sociálních služeb, počet realizovaných inspekcí, plán inspekcí poskytování sociálních služeb a jeho plnění k 31.12.2012.

Počet sociálních služeb v ČR, počet realizovaných inspekcí, plán inspekcí + plnění		
Sociální služby podléhající inspekci poskytování sociálních služeb	5820	
Realizované inspekce (celkem)	139	
Plánované inspekce v roce 2012	118	
Počet nesplněných plánovaných inspekcí v roce 2012	6	nemoc, školení, urgentní stížnosti
Neplánované inspekcí + důvod	8	27 podnětů/stížností, 1 následná

2.5. Financování inspekcí sociálních služeb

Podle vybraných statistických údajů o financování sociálních služeb a příspěvku na péči (2010: 14), náklady na výkon inspekcí sociálních služeb prováděných krajskými úřady jsou zahrnuty do příspěvku na výkon přenesené působnosti krajů. V letech 2008 a 2009 se jednalo o částku 30 mil. Kč, která nebyla účelově vázána. Finanční náklady ani personální potřeby výkonu inspekcí MPSV nebyly nikdy standardně zohledněny, jsou každým rokem řešeny ad hoc.

Nově od roku 2012 přešly agendy inspekce kvality sociálních služeb z krajského úřadu na Úřad práce ČR. Inspekce je podle inspektorů financována z krajského úřadu, kdy úřad práce dostane přidělenou určitou částku peněz, kterou vynaloží podle svého uvážení na různá zařízení (agendy), která spravuje. Na inspekci sociálních služeb dostanou jen tolik peněz, kolik jim úřad práce přidělí, popř. kolik peněz zbude. Tyto peníze jsou pak použity např. na plat externího inspektora sociálních služeb.

Problémy v oblasti sociálních služeb a jejich kontrola jsou velmi závažné. Pokud se nebudou nijak řešit, může to výrazně ovlivnit jak uživatele sociálních služeb, tak samotné sociální služby. Pro klienta nekvalitní sociální služba znamená nízký užitek z přijímané služby, protože nemusí být zohledněny jeho individuální potřeby, což

znamená, že daná služba nepodporuje zdravý životní styl a nezvyšuje kvalitu života, za kterou si klient platí. Též je sporné, že klienti platí jak za službu, která je kvalitní, tak i za službu která je nekvalitní. Pro sociální služby znamená nízká úroveň nerozvíjení se, nemožnost kontroly kvality, nemožnost zjištění skutečného stavu poskytované služby, platba za nekvalitní stejně jako za kvalitní službu a nemožnost zjištění úrovně kvality služby[4].

[4] [4] JINDROVÁ, Veronika. *Formulace veřejně-politického problému: Úkol na MATP I.* 2013.

3. Cíl práce

Cílem diplomové práce je zhodnotit pozici inspektorů a poskytovatelů sociálních služeb procesu inspekce a navrhnout doporučení pro zlepšení procesu inspekce sociálních služeb[5].

Mezi dílčí cíle diplomové práce můžeme zařadit:

- poskytnout informace o procesu inspekce (průběh, hodnocení, typy inspekcí, personální a kvalifikační požadavky na inspektory, atd.)
- zmapovat problematické oblasti inspekce kvality sociálních služeb
- navrhnout doporučení pro zvýšení efektivity a účelnosti inspekce kvality sociálních služeb (tak aby inspekce zjišťovala úroveň poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv klienta).

Práce by měla napomoci jednotlivým inspektorům sociálních služeb v:

- náhledu na současnou problematiku v oblasti inspekce
- orientaci v problematice inspekce z pohledu poskytovatele sociálních služeb + možnost dále pracovat s těmito informacemi (jak zlepšit průběh inspekce).

Práce by měla napomoci poskytovatelům sociálních služeb v:

- informovanosti o procesu inspekce kvality sociálních služeb
- náhledu na současnou problematiku inspekcí.

Práce si klade za cíl odpovědět na následující výzkumnou otázku:

Je proces inspekce kvality sociálních služeb efektivní a účelový nástroj ke zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb?

[5] Poskytovatelé a inspektoři sociálních služeb byli vybráni záměrně, protože jsou v procesu inspekce nejdůležitější, což vyplynulo z mé zpracované analýzy aktérů procesu inspekce v rámci předmětu Metody analýzy a tvorby politik, jež je uvedena v příloze č. 3.

4. Teoretické východisko

Teoretická východiska práce jsou spatřována v principu subsidiarity, teorii důvěry, teorii vládních a tržních selhání, teorii informační asymetrii a v teorii byrokracie.

4.1. Princip subsidiarity

Princip subsidiarity je v moderních společnostech chápán jako princip spojující osobní odpovědnost se solidaritou. Subsidiarita vychází z přístupu k člověku jako individuu s jedinečnými vlastnostmi, vůlí, schopnostmi, dispozicemi, atd., které je jedinec jaksi „povinen" – v mravním slova smyslu – využívat ku prospěchu a sociálnímu bezpečí svému a svých bližních. Přitom tyto jedinečné vlastnosti musí být společnosti chráněny, kultivovány a rozvíjeny, aby vše, co může jedinec na základě vynaložení vlastních sil učinit pro své sociální bezpečí, také sám učinili. Společnost (stát) tuto zodpovědnost z něj v žádném případě nesnímá. Žádoucí a mravné tedy je, aby každý nejprve pomohl sám sobě.

Princip subsidiarity však současně respektuje i fakt, že lidé nežijí v izolaci, neboť každý jedinec je vždy i součástí určitého celku. Lidé nutně vstupují do určitých vztahů a vazeb, stávají se na sobě vzájemně závislými a vytváří určitá nižší či širší společenství (rodina, hospodářská a zájmová charitativní sdružení, kongregace, obce, apod. Tato vzájemná závislost či existenční sepětí znamenají, že lidé mají vůči sobě i vzájemnou odpovědnost, že k sobě budou vzájemně solidární, a že tyto i v těchto společenstvích nastoupí akt vzájemné pomoci. Princip subsidiarity tedy zároveň zdůrazňuje význam a nutnost činnosti (akce) určitých společenství pro jištění sociálního bezpečí a zájem, či lépe povinnost státu takové aktivity podporovat.

Podle principu subsidiarity je každý povinen nejdříve pomoci sám sobě, nemá-li tuto možnost, musí mu pomoci rodina. Rodině rovněž přísluší, aby si pomohla sama svými silami, a teprve dostane-li se do velkých obtíží, volá na pomoc jiná společenství. Teprve na posledním místě je k pomoci vyzýván stát. Jeho povinností je primárně pečovat o vytvoření podmínek, aby si každý mohl pomoci vlastním přičiněním, a sám pomáhá až na posledním místě, jsou-li ostatní možnosti pomoci vyčerpány (Krebs 2007: 34-35).

Sociální služby jsou poskytovány po vzoru principu subsidiarity, tzn., že člověk, který se o sebe ať již ze zdravotního či mentálního důvodu, nemůže postarat, jeho rodina péči o něj již nezvládá nebo nemá ani žádné příbuzné. Jsou právě jemu určeny sociální služby, které mají napomoci lidem v nepříznivé životní situaci, kdy již nejsou schopni sami sobě pomoci (Kotous, Munková, Štefko 2013).

4.2. Teorie důvěry

Jak uvádí Potůček, podle této teorie trh neselhává ani tak v tom, že není schopen saturovat rozmanité potřeby obyvatelstva, ale v tom, že v některých případech nedokáže vytvořit dostatečně důvěryhodné prostředí pro uskutečňování obchodních transakcí. Takzvané smluvní selhání spočívá v tom, že spotřebitel nemá dostatek informací, aby mohl posoudit kvalitu zboží a služeb, za které platí (Potůček, 2005: 163).

Tato teorie odráží problematiku sociálních služeb a tou je dostupnost a kontrola kvality sociálních služeb. V současnosti sociální služby nekopírují rozložení potřeb obyvatelstva, a proto nejsou schopny pokrýt poptávku po těchto službách (Molek 2009). Spotřebitel (uživatel sociálních služeb) nemá možnost, jak zjistit kvalitu poskytovaných služeb, proto existuje inspekce sociálních služeb, která dohlíží na kvalitu poskytovaných služeb.

4.3. *Teorie vládních a tržních selhání* (Government Failure/Market Failure Theory)

Někdy bývá tato teorie nazývána také teorií veřejných statků, protože právě s nimi souvisí. Tento přístup byl původně spojen především se jménem Burta Weisbroda. Klíčovým pojmem je pro něj „veřejný statek“, který je s vzhledem ke svým objektivním charakteristikám vyloučen z tržního mechanismu. Jinými slovy, takovýto typ statku většinou nelze poskytovat prostřednictvím cenového mechanismu, který je trhu vlastní. Toto selhání na straně trhu je kompenzováno činností státu. Existence veřejných statků je tedy jedním z významných důvodů zasahování státu do ekonomiky.

Weisbrod si nicméně všímá skutečnosti, že demokratický politický systém má tendenci vyhovět především tzv. voliči mediánovi, což znamená, že stále přetrvává neuspokojená poptávka po veřejných statcích ze strany určitých menšinových skupin. Vládaa se přirozeně snaží vyhovět většině a jak Weisbrod upozorňuje, mohou potřeby

menšin zůstat neuspokojeny. To lze nazvat selháním státu, které je tím pravděpodobnější, čím různorodější je společnost. Trh tedy selhává v poskytování určitého typu statků, nastupuje stát, který vzápětí selhává také, taková je zjednodušená logika tohoto přístupu. Proto se tedy spotřebitelé, jejichž potřeby nejsou uspokojovány ani trhem, ani „náhradním" mechanismem státního zabezpečování veřejných statků obracejí na neziskové organizace, které jim v mnoha případech mohou pomoci zmíněné potřeby uspokojit (Rektořík 2001: 27-28).

Tato teorie odráží problematiku sociálních služeb a tou je nesoulad mezi nabídkou a poptávkou po sociálních službách.

Vybavenost jednotlivých obcí, měst a regionů sociálními službami vesměs neodpovídá jejich potřebám. Výsledkem je nesoulad mezi poptávkou po službách a jejich nabídkou (nabídka v jednotlivých lokalitách, tj. obcích, městech, regionech a jejich spádových oblastech, zpravidla neodpovídá poptávce, a to jak z hlediska kvantity, tj. kapacity, tak i struktury).

Charakteristickým znakem sociálních služeb je, že agregátní poptávka po těchto službách převyšuje jejich agregátní nabídku. To však neznamená, že u některých typů služeb či v některých lokalitách nemůže být poptávka po službách nižší než jejich nabídka. Klíčový problém, který je tudíž nutno řešit, spočívá v zabezpečení takového stavu, při kterém budou občanům k dispozici „správné služby" ve „správném množství a kvalitě" na „správném místě" ve „správný čas" a za „správnou cenu" (Molek 2009: 23-24).

4.4. Teorie informační asymetrie (contract failure theory, popř. trustworthiness theory, informational asymmetry theory)

Podstatou je tzv. contract failure, což lze přeložit jako selhávání smluvních vztahů, vycházejí z informační asymetrie. Tím se zjednodušeně rozumí situace, kdy spotřebitelé postrádají dostatek informací k dokonalému posouzení kvality statků či služeb, které nakupují (anebo které jsou často nuceni nakupovat, resp. spotřebovávat). Spotřebitelé si uvědomují svůj „informační handicap", a proto se snaží najít takového nabízejícího, který skýtá jisté záruky čestného jednání, které může být vyvoláno např. nedostatkem podnětů k nefér jednání, například k vytváření „vyvolané poptávky".

Základním problémem selhávání trhu i státu je tedy problém asymetrické informace zabraňující dosahování optimálních smluv. U některých statků a zejména služeb je poměrně obtížné, resp. nákladné, prověřit skutečnou kvalitu služeb (Rektořík 2001: 28-29).

Tato teorie odráží problematiku sociálních služeb v tom směru, že klienti nejsou informováni o kvalitě poskytované služby. Stávající klienti sociálních služeb mohou kvalitu posoudit podle subjektivních pocitů, rovnocenného postavení uživatel – pracovník, individuálního přístupu či z referencí na daného poskytovatele sociálních služeb. Potencionální zájemce o službu už má svou orientaci poněkud ztíženou. Pokud nemá známého, kterému je sociální služba poskytována, je odkázán na reference či výroční zprávu poskytovatele. Hlavním problémem je, že ne každý má příslušné znalosti o tom, kde tyto informace hledat a jak je hledat. Dalším neméně důležitým problémem je, kterak klient (ať už přijímající službu nebo potencionální) bude hodnotit samotnou „kvalitu“ služby. Bude ji hodnotit ze svého pohledu s takovými měřítky, zda-li mu přináší úlevu (např. při zajištění soběstačnosti, pomoc při hygieně, zajištění stravy a ubytování apod.). Do tohoto hodnocení nebude zahrnovat např. individuální přístup, plnění registračních podmínek či naplňování standardů kvality sociálních služeb, protože nemá znalosti k tomu, aby posoudil, co do „kvality“ spadá. Do jisté míry mu zde může pomoci zmiňovaný projekt Značka kvality, ale i zde se setká s „informačním“ problémem, kdy ani nemusí vědět, že takovýto projekt existuje, co a koho hodnotí a kde výsledky nalezne. Z tohoto důvodu nebyli uživatelé ani zájemci o sociální službu zařazeni do výzkumného šetření této práce.

Informační asymetrie se ale také týká samotných poskytovatelů sociálních služeb. Podrobněji viz kapitola 10 Výzkumný soubor: Poskytovatel sociálních služeb.

4.5. Teorie byrokracie

Podle Marxe: "Byrokracie je kruh, ze kterého se nikdo nemůže vymanit. Její hierarchie je hierarchie vědění. Vrchol se spoléhá na spodní kruhy, že se vyznají v jednotlivostech, kdežto spodní kruhy zas věří, že vrchol rozumí obecnému, a tak se navzájem klamou" (Marx 1956: 273 in Keller 2004: 110). Tato teorie odráží zjištěné výsledky výzkumného šetření (podrobněji viz kapitola 12 Shrnutí).

5. Standardy kvality sociálních služeb

Standardy jsou pro inspekci sociálních služeb důležité v tom, že jsou kriteriálními měřítky pro inspektory, na jejich základě hodnotí kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

V roce 2002 byly v České republice publikovány Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR *Standardy kvality sociálních služeb*, které jsou v souladu s principy evropského sociálního modelu a obsahují jeho základní principy. Standardy popisují, jak má vypadat sociální služba, která podporuje zapojení uživatele do běžného života v přirozeném prostředí, posiluje jeho samostatnost a nezávislost a je zajišťována bezpečně a odborně (Smutek, Šveřepa 2007: 78).

Závazným právním předpisem se staly standardy až od 1.1.2007. Znění kritérií Standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Standardy kvality jsou definovány Matouškem (2003: 225-226) jako: *„soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociální služby. Kritéria mohou být zakotvena v zákoně nebo v normách z něj odvozených. Splnění obecného kritéria je prověřováno souborem rozpoznávacích znaků, které kromě formálních náležitostí zahrnují výsledky strukturovaných rozhovorů s klienty a s personálem a také výsledky přímého pozorování“*. Kritéria je možné dělit na personální (kvalifikace, praxe, podmínky pro odborný růst, supervize apod.), provozní (vybavení budovy, technika, pomůcky pro práci s klienty, hygienické, stravovací a ubytovací možnosti, apod.) a procedurální (přijímací procedura, vedení dokumentace, provozní řád, náplň programů, personální zajištění programů, spolupráce s jinými službami, výstupní procedura, formy následné péče, apod.).

Jednotlivé standardy můžeme rozdělit na procesní, personální a provozní:

Procesní standardy:

- Standard 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- Standard 2 – Ochrana práv osob
- Standard 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu
- Standard 4 – Smlouva o poskytování sociální služby
- Standard 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby
- Standard 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

- Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- Standard 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standardy

- Standard 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy

- Standard 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Standard 12 – Informovanost o poskytované sociální službě
- Standard 13 – Prostředí a podmínky
- Standard 14 – Nouzové a havarijní situace
- Standard 15 – Zvyšování kvality sociální služby (MPSV)

Podrobnější zpracování standardů kvality sociálních služeb je uvedeno v příloze č. 4.

„Do standardů kvality sociálních služeb byly promítnuty jak obecné modely hodnocení kvality (př. EFQM) tak zkušenosti z některých evropských zemí (zejména Velké Británie)“ (Krajský úřad – Moravskoslezký kraj 2008: 13). Jak dále dokument uvádí, standardy se staly živým nástrojem pro zvyšování kvality (Krajský úřad – Moravskoslezký kraj 2008: 14).

Tentýž dokument se zmiňuje o obecnosti standardů: *„Standardy kvality sociálních služeb platí pro všechny typy a druhy služeb, z toho důvodu jsou formulovány obecně“* (Krajský úřad – Moravskoslezký kraj 2008: 13).

Mnoho organizací a zařízení poskytuje specifické služby rozdílným cílovým skupinám. Proto v souvislosti se zaváděním standardů kvality tyto organizace cítily potřebu standardizovat tuto svou specifickou odlišnost. Začaly tak vznikat druhové standardy, které navazují na standardy kvality sociálních služeb, ale zároveň vymezují zvláštní odbornost určitého druhu sociální služby, zohledňují konkrétní zaměření a strukturu dané organizace.

Uživatelům služeb a jejich rodinám poskytují standardy záruky v tom, co mohou očekávat od služeb, které jsou jim poskytovány, a co mohou očekávat od personálu, se kterým se při poskytování sociálních služeb setkávají (Smutek, Šveřepa 2007: 78).

Poskytovatelům dávají standardy jistotu, že stejné požadavky se vztahují na všechny služby, a že se jim dostane nezávislého hodnocení kvality služeb, které poskytují (Smutek, Šveřepa 2007: 78).

Následující kapitola bude věnována značce kvality v sociálních službách, neboť jak již bylo zmíněno, jedná se o nový (další) nástroj pro ověření kvality poskytovaných sociálních služeb.

6. Značka kvality v sociálních službách

Kromě inspekce sociálních služeb se hodnocením kvality sociálních služeb zabývá i značka kvality. *„Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR realizuje po vzoru jiných zemí v sociálních službách zatím ojedinělý projekt* ***Značka kvality.*** *Předmětem měření a certifikace kvality bude pobytová služba – domovy pro seniory“* (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 254).

Čámský, Sembdner a Krutilová (2011) dále uvádí, že podobný systém funguje např. v Německu, kde Institut pro značku kvality v sociálních službách uděluje tzv. značku kvality. Podobný model mají i v sousedním Rakousku. Ve Velké Británii je takový systém znám pod označením Comprehensive Performance Assessment. Původně byl vyvinut pro veřejnou správu a později rozšířen na sociální služby. Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR se jako největší profesní sdružení v oblasti sociálních služeb tohoto úkolu chopila u nás (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 254-255).

Systémový projekt vytvoření značky kvality, který běží od září 2009, je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče, resp. domovů pro seniory, a zlepšení propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Vytvoření systému monitoringu kvality v pobytových zařízeních a marketingové značky kvality vychází ze standardů kvality sociálních služeb, konkrétně standardu č. 15 (zvyšování kvality sociální služby.

Model měření kvality je vypracován výhradně pro domovy pro seniory a je registrován v rámci projektu Česká kvalita u Rady pro kvalitu a jakost. Specifické zaměření systému na pobytová zařízení zvýší motivaci poskytovatelů ke zvyšování kvality služeb a zlepší orientaci uživatele, resp. zájemce o službu při výběru pobytových zařízení. Stěžejním předpokladem systému hodnocení je kvalita z pohledu uživatele služby (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 255).

Zde je vhodné zmínit, jak bude uvedeno v kapitolách 10 a 11 Výzkumný soubor: Poskytovatel a Inspektor sociálních služeb, že poskytovatelé i inspektoři poukazují na vhodnost hodnocení kvality sociálních služeb klienty.

Projekt značka kvality není substitutem standardů kvality, od kterých se odlišuje principem dobrovolnosti a transparentnosti, definováním kvality z pohledu uživatelů

služby a dobrovolnou motivací managementu sociálních služeb k získávání vyššího ohodnocení a tím zvýšení kvality.

Odborná pracovní skupina vytváří metodiku Značky kvality, po připomínkovacích řízeních, pracovních workshopech a pilotním ověření u devíti pobytových zařízení dojde k modifikaci systému a k registraci značky. Další součástí projektu pak je vznik registru nezávislých odborníků k dostupnějšímu naplnění standardů kvality č. 10, kritéria e). Vznik filmového dokumentu o kvalitě poskytovaných pobytových služeb a propagační kampaň pak povede ke zlepšení image těchto zařízení u neodborné veřejnosti (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 255).

Na celém projektu neodborně podílejí všechny významné subjekty v oblasti sociálních služeb v České republice, včetně těch nejvýznamnějších jako je MPSV, Asociace krajů, Svaz měst a obcí, Česká katolická charita, zástupce Rady pro kvalitu, zástupce Výzkumného ústavu práce a sociálních věcí, člen výboru pro sociální politiku Senátu PČR, zástupce České společnosti pro jakost a další odborníci. Partnerem projektu je společnost Hartmann Rico (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 256).

„Posláním projektu zavádění systému Značka kvality v sociálních službách je zvyšovat kvalitu sociálních služeb prostřednictvím certifikovaného systému hodnocení kvality pobytových služeb sociální péče z pohledu uživatele služby“ (Horecký, Vítová 2010: 30).

Cíle projektu zavádění systému Značka kvality v sociálních službách:

- vytvořit systém posuzování kvality pobytových zařízení sociálních služeb pro seniory a udílení značky kvality;
- umožnit veřejnosti, resp. zájemcům o službu, snadnější orientaci v nabídce pobytových služeb pro seniory;
- zlepšit úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pobytových zařízeních sociálních služeb;
- podpořit procesy zavádění a většího využívání moderních informačních systémů při zvyšování kvality pobytových zařízení;
- naplňovat zásady Národní politiky kvality ČR;
- zlepšit informovanost o pobytových sociálních službách u veřejnosti;
- zkvalitnit a zefektivnit sociální služby prostřednictvím využití poradenství nezávislých odborníků (Horecký, Vítová 2010: 30).

Systém hodnocení Značka kvality v sociálních službách je zaměřen na zvyšování úrovně kvality pobytových zařízení sociální péče a zvýšení úrovně propagace pobytových zařízení na veřejnosti. Je charakterizován principy transparentnosti, dostupnosti, dobrovolnosti a hodnocení kvality z pohledu uživatelů. Systém vychází ze Standardů kvality sociálních služeb a podporuje poskytovatele v jejich naplňování; konkrétně se týká standardu č. 15 – zvyšování kvality sociální služby a standardu č. 10 písm. e) – podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (Značka kvality: Projekt Značka kvality v sociálních službách 2014).

Cílem systému Značka kvality v sociálních službách však není nahrazovat nebo suplovat standardy kvality, od kterých se odlišuje právě principem dobrovolnosti a transparentnosti, definováním kvality z pohledu uživatel§ služby, ale i dobrovolnou motivací managementu sociálních služeb k získávání vyššího ohodnocení a tím k faktickému zvýšení kvality (Horecký, Vítová 2010: 30).

Oproti tomu Značka kvality v sociálních službách je doplňující model, který je založen na principech pozitivního hodnocení, dobrovolnosti a transparentnosti. V tomto systému se zjišťuje splnění daných perspektiv a subperspektiv, které je následně hodnoceno určitým počtem bodů. Zásadním rozdílem mezi standardy kvality a Značkou kvality v sociálních službách jsou stanovená kritéria, která jsou předmětem hodnocení, resp. kontroly či inspekce. V případě standardů kvality jsou tato kritéria koncipována z pohledu zadavatele sociální služby, v případě značky v sociálních službách pak pouze z pohledu uživatele služby, a to jen v přímé influenci (Horecký, Vítová 2010: 31).

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR mají zájem tento projekt postupně rozšířit na další typy služeb a zároveň připravuje zpřístupnění dalších modelů měření a zvyšování kvality či jejich postupné zavádění do sociálních služeb. Jedná se o světově a evropsky uznávané modely E-qualin, CAF, model excelence EFQM či známé normy ISO (Čámský, Sembdner, Krutilová 2011: 256).

7. Management v sociálních službách

Sociální management se v sociálních službách začíná objevovat vzhledem k narůstající konkurenci ostatních poskytovatelů sociálních služeb. Z tohoto důvodu jsou poskytovatelé nuceni přistoupit k zamyšlení se nad řízením vlastní organizace. Bader uvádí další důvody (kromě konkurence) zavádění sociálního managementu do sociálních služeb:

- nutnost profesionalizace práce,
- požadavek vytvoření povědomí o nákladech,
- měnící se rámcové podmínky (společensko-politické změny, vliv globalizace),
- současné změny v sociální oblasti (hospodářsko-tržní rozvoj v oblasti sociálních služeb, zajištění potřeby jistoty provozovatelů),
- potřeba fungující komunikace v organizacích (zlepšení atmosféry v sociálních zařízeních, větší ohledy u zúčastěných, větší pracovní spokojenost, větší transparentnost v interakci zúčastněných),
- zlepšení možností naplnění sociálních úkolů,
- zlepšený styk s klienty,
- zvýšení efektivity organizací (Bader 1999, in Janoušková 2007: 225).

Z hlediska klasického managementu v ekonomické podnikatelské oblasti jde o dosahování maximálního zisku. U organizací sociálních služeb však nejde v prvé řadě o tvorbu zisku, ale o poskytování pomoci klientům. Pokud tedy uvažujeme o zavádění manažerských metod a postupů do sociální oblasti, hovoříme o sociálním managementu. Někdy je také užíváno spojení management sociálních služeb (Tureckiová, 2004 in Janoušková 2007: 222).

Holasová smýšlí o sociálním managementu spíše jako o pracovním pojmu a převládající formulaci, kterou bývají označována různá opatření ke zlepšení podnikových procesů a výsledků jednání v řízení sociální práce (Holasová in Janoušková 2007: 222).

Pojem sociální management v sobě zahrnuje dvě významné roviny:

- pojmem je označena určitá oblast zájmu, na kterou se management zaměřuje (management zařízení sociální práce/sociálních služeb)
- pojem vytyčuje specifický typ vedení a utváření podniku („sociální“ forma managementu) (Merchel, 2006 in Janoušková 2007: 223).

Se zaváděním různých konceptů managementu v organizacích sociálních služeb se setkáváme stále častěji (např. v oblasti řízení kvality, řízení projektu, organizační kultury, personálního řízení, atd. (Janoušková 2007: 221).

Další podkapitola se bude zabývat modely kvality sociálních služeb, které měří kvalitu poskytovaných služeb.

7.1. Modely kvality sociálních služeb

Kvalita (jakost, quality) je souhrn vlastností výrobků a služeb, které vytvářejí jejich schopnost uspokojovat potřeby a přání zákazníků. Management kvality (systém řízení kvality) je třeba chápat jako ucelený systém jakostních norem, jejich kontrol a organizačních opatření, jež postihují celý produkční proces (Lednický, 2000 in Janoušková 2007: 229).

Systém kvality vyjadřuje vnitřně provázané pojetí jednotlivých prvků tvořící kvalitu, která má pomáhat organizacím naplňovat žádoucí kvalitativní cíle jejich poslání. Systém kvality zahrnuje celý proces tvorby postupů, sběru informací, stanovení standardů a hodnocení výsledků. Cílem systému kvality je zlepšování kvality péče dle potřeb klientů a rovněž i omezení chyb, nežádoucích výsledků, nevyužitého času a zvýšených nákladů za špatnou kvalitu služeb (Gladkij 2003 in Janoušková 2007: 229).

Mezi základní postupy zlepšování kvality patří:

- definice cílů kvality,
- dokumentace údajů a informací,
- analýza výsledků,
- kontinuální sledování a kontrola, zda jsou dosahovány vytýčené cíle,
- stálé přizpůsobování cílů a postupů korigujícím opatřením (Gladkij 2003 in Janoušková 2007: 230).

Zavádění principů řízení kvality (jakosti) do organizace vytváří zvláštní atmosféru, která bývá nazývána kulturou kvality (jakosti). Ta se vyznačuje: orientací na klienta a uspokojení jeho potřeb, tvořením mezioborových týmů a zavádění týmové

práce, důrazem na prevenci nedostatků a odstraňování chyb. Pro podporu kvality byly vytvořeny tzv. nástroje řízení kvality.

Jak uvádí dokument Koncepce kvality sociálních služeb v Moravskoslezském kraji (včetně transformace pobytových sociálních služeb) (nedat.: 9):, mezi významné modely měření kvality sociálních služeb patří např. ISO 9000, TQM, EFQM, CAF, PAN, Controlling nebo Balanced Scorecard. Detailněji viz příloha č. 5.

8. Proces inspekce[6]

Podle dokumentu Inspekce sociálních služeb informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem se rozumí inspekcí sociálních služeb 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. Povinnost provádět inspekce sociálních služeb ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Účelem inspekcí kvality sociálních služeb není pouze kontrola stanovených kritérií standardů kvality sociálních služeb, ale především je to ochrana uživatelů sociálních služeb, tedy lidí, které můžeme v mnoha ohledech označit jako zranitelné, a také úsilí přispět k rozvoji poskytování sociálních služeb jednotlivých zařízení. (Krajský úřad – Moravskoslezký kraj 2008: 14)

„Hlavními cíli inspekce poskytování sociálních služeb je zajištění ochrany zájmů osob, kterým jsou sociální služby poskytovány, vůči neodborným nebo jinak nedostatečným postupům při poskytování služeb a podpora rozvoje kvality služeb u každého poskytovatele“ (Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách). Inspekce sociálních služeb je nástroj: *„Inspekce poskytování sociálních služeb je základním nástrojem, kterým se zjišťuje úroveň poskytovaných služeb s důrazem na ochranu práv klienta“* (Metodický pokyn č. 1/2012: 6). Cílem inspekce sociálních služeb je: *identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociálních služeb, ukládat nápravná opatření a následně dohlížet na jejich plnění“* (Metodický pokyn č. 1/2012: 6).

Horecký (2012) uvádí, že inspekce jsou vnímány jako jednoznačný nástroj zvyšování kvality sociálních služeb a jejich standardizaci. Cílem je naopak upozornit na některé disproporce a odchylky od zákona, metodického pokynu či dobré praxe tak, aby docházelo ke kultivaci celého systému, ale i k jeho racionalizaci.

[6] Tato kapitola diplomové práce je převzata ze seminární práce, kterou jsem zpracovala pro předmět Veřejná politika na téma Inspekce kvality sociálních služeb - (Jindrová 2012: 4-13).

Inspekce poskytování sociálních služeb je upravena zákonem č. 108/2006 o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, zákonem č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, dále se inspekce řídí etickým kodexem inspektorů sociálních služeb a metodickými pokyny MPSV. Inspekce se provádí u registrovaných poskytovatelů sociálních služeb. Kontrola je zaměřena na jednotlivé poskytované služby. Pracovní postupy inspektorů jsou ukotveny v Metodice inspekcí sociálních služeb MPSV.

Kašlíková, Sýkorová a Čermáková uvádí **účastníky procesu inspekce sociálních služeb**, kterými jsou: krajské úřady, inspektoři – zaměstnanci a inspektoři – specializovaní odborníci, poskytovatelé sociálních služeb, poskytovatelé sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče, osoby, kterým jsou sociální služby poskytovány (Kašlíková, Sýkorová, Čermáková 2008: 7). Od roku 2012 přešly agendy inspekcí z krajských úřadů na úřady práce.

Podle dokumentu Národní politika podpory jakosti a MPSV ČR je inspektor sociálních služeb nezávislý odborník, který kontroluje naplňování Standardů kvality sociálních služeb, jejichž hlavním posláním je ochrana práv uživatelů a poskytuje zařízení potřebnou podporu pro rozvoj. Inspektorem se může stát ten, kdo splní podmínky vzdělání, osobnostních předpokladů a praxe v sociálních službách, úspěšně projde vzdělávacím procesem složeným ze dvou základních částí – teoretické a praktické a bude zapsán do národního registru inspektorů s danými podmínkami provádění určitého počtu inspekcí a průběžného vzdělávání (Národní politika podpory jakosti a MPSV ČR 2000: nečísl.).

8.1. Inspekční tým

Podle metodického pokynu č. 1/2012, inspekci v každém jednotlivém případě provádí inspekční tým, který tvoří nejméně 3 členové, jde-li o inspekci pobytových sociálních služeb, a nejméně 2 členové v ostatních případech. Alespoň 1 člen inspekčního týmu musí být zaměstnancem státu zařazeným k výkonu v krajské pobočce Úřadu práce. Kraj může do inspekčního týmu vyslat svého zaměstnance.

Je sestavován pro každou inspekci v tomto obecném složení:

Vedoucí inspekčního týmu:

- je jím vždy pracovník Úřadu práce České republiky – krajské pobočky.

Členové inspekčního týmu: inspektoři:

- Zaměstnanci krajské pobočky ÚP České republiky
- Zaměstnanci krajského úřadu (nemusí být zařazeni)
- Specializovaní odborníci na standardy kvality (nemusí být zařazeni)
- Další specializovaní odborníci (nemusí být zařazeni)

(Metodický pokyn č. 1/12 2012: 9)

8.2. Kdo inspekci plánuje a provádí?

Inspekci poskytování sociálních služeb provádí u poskytovatelů sociálních služeb příslušná krajská pobočka Úřadu práce. Místní příslušnost se řídí podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby, popřípadě podle umístění organizační složky zahraniční právnické osoby. (MPSV)

Inspekce sociálních služeb trvá obvykle 1 až 3 dny. Časový rozsah přímo souvisí s kapacitou poskytovatele a druhem poskytované sociální služby.

8.3. Typy inspekce

Nově jsou od roku 2012 prováděny u poskytovatelů sociálních služeb 3 typy inspekcí, které uvádí Metodický pokyn č. 1/2012:

- **základní inspekce** - předmět kontroly má zúžený rozsah, tento předmět se určuje na základě:
  - informací získaných z podnětů a stížností na kvalitu poskytované sociální služby,
  - písemné dokumentace týkající se pravidel a postupů pro poskytování kontrolované sociální služby,
  - informací získaných v průběhu místního šetření,
  - doporučení MPSV ke stanovení oblasti kontroly u poskytovatelů sociálních služeb,
  - informací získaných v průběhu místního šetření u poskytovatele služby,
  - informací získaných z postupu zpracování rizik poskytované sociální služby.

Tato inspekce trvá 1- 2 dny, v závislosti na rozsahu předmětu kontroly a jejím cílem je identifikovat nejzávažnější nedostatky v poskytování sociální služby.

- **hloubková inspekce** - je prováděna v plném rozsahu předmětu kontroly v případech, kdy jsou v rámci základní inspekce zjištěny závažné nedostatky v poskytování sociální služby a je třeba provést komplexní kontrolu sociální služby. Průběh je podobný jako u základní inspekce, místní šetření u hloubkové inspekce trvá zpravidla 2 - 4 dny.

- **následná inspekce** předmětem inspekce je kontrola splnění uložených opatření k odstranění nedostatků zjištěných při základní nebo hloubkové inspekci. Tato inspekce je realizována u těch poskytovatelů sociálních služeb, kterým byla uložena nápravná opatření. Může být zahájena po podání písemné zprávy o přijatých opatřeních a může být realizována formou místního šetření u poskytovatele sociální služby nebo prostřednictvím kontroly písemné dokumentace. Výsledkem inspekce je konstatování, zda-li, poskytovatel splnil nebo nesplnil uložená opatření. Dle počtu uložených opatření trvá následná inspekce 1 - 2 dny (Metodický pokyn č. 1/12 2012: 6-8)

8.4. Inspekční zpráva

Podle Metodického pokynu č. 1/2012 inspektor během místního šetření získává informace, dílčí kontrolní zjištění a důkazy pro ně. Práce inspekčního týmu jako celku má týmový charakter. Její důležitou součástí je průběžné vzájemné předávání informací a konzultace inspektorů ke zjištěným skutečnostem. Výsledná podoba inspekční zprávy je vytvořena na základě souhrnu kontrolních zjištění členů inspekčního týmu.

Inspekční zpráva je dokladem o inspekčním zjištění. Popisuje skutečný stav věci v daném čase. Tato zpráva slouží jako doklad pro případné správní řízení o udělení pokuty za spáchání správního deliktu.

Při zpracovávání inspekční zprávy musí inspektor vždy uvádět konkrétní kontrolní zjištění podložená důkazy. Nelze uvádět obecná tvrzení. Povinností vedoucího

inspekčního týmu je zajistit jednotnou terminologii a provázanost jednotlivých částí inspekční zprávy (Metodický pokyn č. 1/12 2012: 24-25).

8.5. Hodnocení plnění standardů kvality

Podle Metodického pokynu č. 1/2012 se plnění standardů kvality sociálních služeb hodnotí podle stupně splnění jednotlivých kritérií systémem bodového hodnocení. Bodové hodnocení je číselným vyjádřením míry naplňování jednotlivých kritérií standardů. Slouží jako zpětná vazba pro poskytovatele. Za každé kritérium se započte:

- 3 body - kritérium je splněno výborně (o naplňování kritéria jsou podány vyčerpávající důkazy, což poskytovatel dokládá jak realizovanou praxí, tak dokumentací o poskytované sociální službě),
- 2 body - kritérium je splněno dobře (o naplňování kritéria jsou podány jednoznačné důkazy, poskytovatel pracuje systematicky, jsou identifikovány dílčí nedostatky v praxi/dokumentaci),
- 1 bod - kritérium je splněno částečně (o naplňování kritéria existují určité jednotlivé důkazy, poskytovatel nepracuje systematicky, jsou identifikovány podstatné nedostatky v praxi/dokumentaci),
- 0 bodů - kritérium není splněno (o naplňování kritéria neexistují důkazy).

(Metodický pokyn č. 1/12 2012: 25)

8.6. Ukládání opatření

Podle Metodického pokynu č. 1/2012 je kontrolní orgán oprávněn ukládat opatření k odstranění nedostatků zjištěných při inspekci. Opatření se formulují vždy k jednotlivým kontrolním zjištěním uvedeným v inspekční zprávě. Opatření musí vypovídat o tom, jakou nápravu má poskytovatel učinit, přičemž se obvykle ponechává prostor pro to, aby si sám poskytovatel určil, jakými nástroji požadovaného cíle dosáhne. Součástí uloženého opatření je vždy termín, do kterého musí být zjištěný nedostatek odstraněn (Metodický pokyn č. 1/12 2012: 25-26).

8.7. Závěr inspekce

Na závěr inspekce je poskytovateli sociálních služeb předána inspekční zpráva, která obsahuje zjištění inspekčního týmu o tom, nakolik služba (ne)odpovídá požadavkům zákona o sociálních službách a standardům kvality sociálních služeb. Vedoucí inspekčního týmu je povinen statutárního zástupce poskytovatele seznámit s obsahem inspekční zprávy a poučit ho o možnosti ve stanovené lhůtě podat písemné a zdůvodněné námitky podle zákona o státní kontrole. Z podnětu statutárního zástupce se seznámení s inspekční zprávou může účastnit i zřizovatel. Informace o výsledku provedené inspekce obsahují tyto údaje: typ inspekce, předmět inspekce (realizovaný předmět inspekce), kontrolní orgán a termín místního šetření, zjištěné nedostatky, včetně uložených opatření a lhůty k jejich odstranění, bodové hodnocení kontrolovaných kritérií standardů kvality sociálních služeb (pokud se hodnotila). V případě zjištěných nedostatků je poskytovatel vyzván kontrolním orgánem, aby si stanovil plán opatření směřujících k nápravě stavu a zaslal ve stanoveném termínu zprávu o odstranění, která se může stát předmětem další kontroly *(MPSV,* Inspekce poskytování sociálních služeb: Informace pro poskytovatele sociálních služeb).

9. Použité metody výzkumného šetření

V následujících podkapitolách jsou uvedeny strategie výzkumného šetření, průběh pilotní sondy, dotazník a výzkumné soubory: poskytovatel sociálních služeb a inspektor sociálních služeb, které vedly ke splnění cíle práce a to zhodnocení pozice aktérů procesu inspekce kvality sociálních služeb a návrh doporučení pro zlepšení jejího procesu.

9.1. Strategie výzkumného šetření

Pro práci byla zvolena kvantitativní výzkumná metoda. Tento přístup byl zvolen ke zmapování problematických oblastí inspekcí kvality sociálních služeb, prostřednictvím kterého lze získat využitelné informace pro statistické zpracování dat.

„Logika kvantitativního výzkumu je deduktivní. Na začátku je problém existující buď v teorii nebo sociální realitě. Tento problém je přeložen do hypotéz. Ty jsou základem pro výběr proměnných. Sebraná data jsou použita pro testování hypotéz a výstupem kvantitativního výzkumu je soubor přijatých nebo zamítnutých hypotéz“ (Disman 2000: 287).

Kvantitativní výzkum se jevil jako nejpřijatelnější, protože při průběhu pilotní sondy bylo zjištěno, že respondenti váhali s odpověďmi na některé otázky. Proto byl pro zajištění sběru dat vytvořen dotazník, který byl rozeslán elektronickou poštou, aby se zajistila co nejvyšší anonymita.

O přednostech a nevýhodách kvantitativního výzkumu hovoří Hendl (2005):

Přednosti kvantitativního výzkumu

- testování a validizace teorií
- lze zobecnit na populaci
- výzkumník může konstruovat situace tak, že eliminuje působení rušivých proměnných, a prokázat vztah příčina-účinek
- relativně rychlý a přímočarý sběr dat
- poskytuje přesná, numerická data
- relativně rychlá analýza dat (využití počítačů)
- výsledky jsou relativně nezávislé na výzkumníkovi

- je užitečný při zkoumání velkých skupin

Nevýhody kvantitativního výzkumu

- kategorie a teorie použité výzkumníkem nemusejí odpovídat lokálním zvláštnostem
- výzkumník může opominout fenomény, protože se soustřeďuje pouze na určitou
- teorii a její testování a ne na rozvoj teorie
- získaná znalost může být příliš abstraktní a obecná pro přímou aplikaci v místních podmínkách
- výzkumník je omezen reduktivním způsobem získávání dat

Prvotním úkonem v kvantitativním výzkumu byla pilotní sonda, jejímž cílem byla orientace v oblasti a specializace na problémy.

Zich hovoří o pilotní sondě takto: *„Zpravidla neobsahuje všechny náležitosti a nemá rozpracované všechny fáze výzkumu. Jde o neúplné zkoumání některého z dílčích výzkumných problémů, nebo části koumaného souboru osob, s cílem získat poznatky pro orientaci a přípravu projektu vlastního výzkumu. (V tomto případě má povahu předvýzkumu.) Někdy se používá výzkumná sonda jako doplňující šetření k osvětlení nejasností, či nedokonale zodpovězených výzkumných otázek. Výzkumnou sondou jsou i dílčí aplikovaná šetření (průzkumy) pro potřeby praxe. Mohou poskytnout inspirující informace o stavu problému apod.“* (Zich 2004: 6).

Na základě pilotní sondy byl vytvořen dotazník pro inspektory a poskytovatele sociálních služeb.

Objektem výzkumu jsou inspektoři kvality sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb se zaměřením na pobytové služby. Inspektoři z úřadů práce a externí inspektoři byli osloveni z celé ČR, neboť jejich zastoupení v jednotlivých krajích se pohybuje v rozmezí 2-6. Aby bylo dosaženo co největšího počtu zkoumaného vzorku, a co největšího rozložení budou osloveni inspektoři z celé České republiky. Oslovení inspektorů z celé České republiky je voleno záměrně, neboť zde hrozí riziko, že inspektoři nebudou ochotni vyplňovat dotazník, protože se mohou domnívat, že jde o nějaký výzkum odhalující jejich postup práce. Mohou se obávat odhalení, že svou práci vykonávají chybně nebo poskytují informace, které nejsou určené veřejnosti.

Podobně tomu bylo i při výběru poskytovatelů sociálních služeb se zaměřením na pobytové služby jen s tím rozdílem, že poskytovatelé byli osloveni prostřednictvím elektronického dotazníků, protože sběr dat by zabral velké množství času a finančních prostředků.

9.2. Průběh pilotní sondy

Pilotní výzkumu se účastnili 2 inspektoři kvality sociálních služeb z Libereckého kraje, kteří působí na Úřadě práce ČR – pobočka v České Lípě. Pro bližší identifikaci inspektorů nebyl udělen souhlas, přáli si zůstat v anonymitě. V Libereckém kraji působí jen 2 inspektoři kvality sociálních služeb, kteří spadají pod Úřad práce, a bylo zmapováno 100% výzkumného vzorku v Libereckém kraji.

V den termínu konání pilotní sondy jsem se inspektorům představila a popsala svůj projekt diplomové práce. Současně jsem jim sdělila, že účastí na tomto výzkumu napomohou ke zjištění problematických oblasti inspekce kvality sociálních služeb. Inspektoři souhlasili s anonymní účastí na výzkumu. Posléze jsem je požádala, aby se vyjádřili k tématům: standardy kvality sociálních služeb, jednotnost inspekcí sociálních služeb, personální zajištění inspekcí sociálních služeb a financování inspekcí poskytování sociálních služeb. Když už byly všechny témata z podoblastí vyčerpány, poděkovala jsem za spolupráci. Zpětně jsem sepsala stručnou osnovu probíraných námětů, protože inspektoři nesouhlasili s nahráváním rozhovoru. Získané podklady posloužily pro sestavení dotazníků.

9.3. Dotazníky

V rámci výzkumného šetření byl prostřednictvím e-mailu rozeslán elektronický dotazník určený inspektorům a poskytovatelům sociálních služeb. Dotazník byl vytvořen na základě pilotní sondy u inspektorů sociálních služeb v Libereckém kraji.

Dotazník pro poskytovatele sociálních služeb obsahuje 19 otázek, pro inspektory 16 otázek. Dotazníky obsahují orientační otázky (demografické údaje), jako je: pohlaví, věk, vzdělání, počet let praxe v sociálních službách a kraj působnosti.

U poskytovatelů sociálních služeb byl dále zjišťován subjektivní názor v oblasti informací o inspekci, údajích o jménech inspektorů, kteří vykonávají inspekci v daném

kraji, porada o přípravě podkladů a jiných dokumentů potřebných pro inspekci, názor na domněnku, zda-li jsou inspektoři považováni za odborníky, postup při inspekci, jakým dojmem působí inspektoři při inspekci, jestli je jejich postup spravedlivý a zajišťují stejné podmínky pro všechny organizace, jestli lze využít inspekční zprávu jako návod ke zkvalitnění služeb, jestli vnímají inspekci jako přínos, jestli je inspekce přínosem pro jejich poskytovanou službu, jestli je inspekce efektivní prostředek k získání informací o kvalitě poskytované služby, jestli inspekce zjišťuje skutečný stav kvality služby, jestli je průběh inspekce dokonalý, jestli je četnost inspekcí dostatečná, kolikrát byla u poskytovatelů provedena inspekce, jak často by uvítali, aby inspekce proběhla, jestli by uvítali nějaké změny v systému hodnocení a kontrolování kvality služeb a případně jaké, jestli byl průběh inspekce jasný a srozumitelný, jestli je něco, co by bylo dobré na průběhu inspekce změnit.

U inspektorů sociálních služeb bylo dále zjišťováno: jestli v minulosti pracovali v oblasti sociálních služeb, kolik pracovníků provádí inspekce na jejich pracovišti, jestli jsou spokojení s počtem pracovníků, jaké vzdělání by měl mít inspektor, jaké je další vzdělávání inspektorů, jestli jsou spokojeni se současnou metodikou upravující inspekci, jestli je dostačující četnost kontrol, jaké náklady se pojí k inspekci, jak je inspekce financována, jestli jsou standardy navrženy tak, aby pamatovaly na různé rozmanitosti a různé situace v sociálních službách, jestli je kvalita sociálních služeb hodnocena podle stejného stupně kritéria, jestli je inspekce jednotná, jakou spatřují problematiku v oblasti inspekcí, jaká má inspekce pozitiva a negativa.

Dotazníky obsahují uzavřené, ale i otevřené otázky. Uzavřené otázky jsou šestistupňové, tj. Rozhodně ne (rozhodně nesouhlasím), spíše ne (spíše nesouhlasím), ne (nesouhlasím), ano (souhlasím), spíše ano (spíše souhlasím), rozhodně ano (rozhodně souhlasím).

Distribuce dotazníků proběhla prostřednictvím e-mailu, kdy na webových stránkách www.google.cz byly vytvořeny dotazníky, na které bylo v e-mailu odkázáno a bylo možné je vyplnit online. Vyplnění dotazníku zabralo cca 20 min. Vzor dotazníku pro poskytovatele a inspektory v příloze č. 1.

Výzkumné šetření bylo realizováno na souboru respondentů, kteří tvořili poskytovatelé sociálních služeb a inspektoři kvality sociálních služeb. E-mail s průvodním dopisem, odkazujícím na webovou stránku, kde byl umístěn dotazník byl rozeslán na 2095 e-mailových adres poskytovatelů a inspektorů sociálních služeb. 385 e-mailů se vrátilo jako nedoručené (např. již neexistovala e-mailová adresa) a 15

oslovených poskytovatelů odmítlo dotazník vyplnit, protože jejich služba ještě nebyla inspektorována. Úspěšně doručených e-mailů bylo rozesláno 1695. Z tohoto počtu jich bylo vyplněno 79 (z toho 57 poskytovatelů a 22 inspektorů sociálních služeb). Návratnost dotazníků je 3,77 % a výtěžnost dotazníků je 4,66 %.[7]

[7] Neochotu vyplňovat dotazníky odůvodňovali poskytovatelé tím, že jsou zavaleni dalšími dotazníky a nemají na jejich vyplnění čas. Inspektoři svou malou účast ve výzkumu nijak nekomentovali. Domnívám se, že malá návratnost z jejich strany pramení z obavy vypovídat o samotné inspekci, neboť některé dokumenty upravující inspekci jsou výhradně interním dokumentem Úřadu práce ČR a inspektorům bylo sděleno, že nemají poskytovat informace veřejnosti. Mohli se domnívat, že účast ve výzkumu by je mohla nějakým způsobem poškodit.

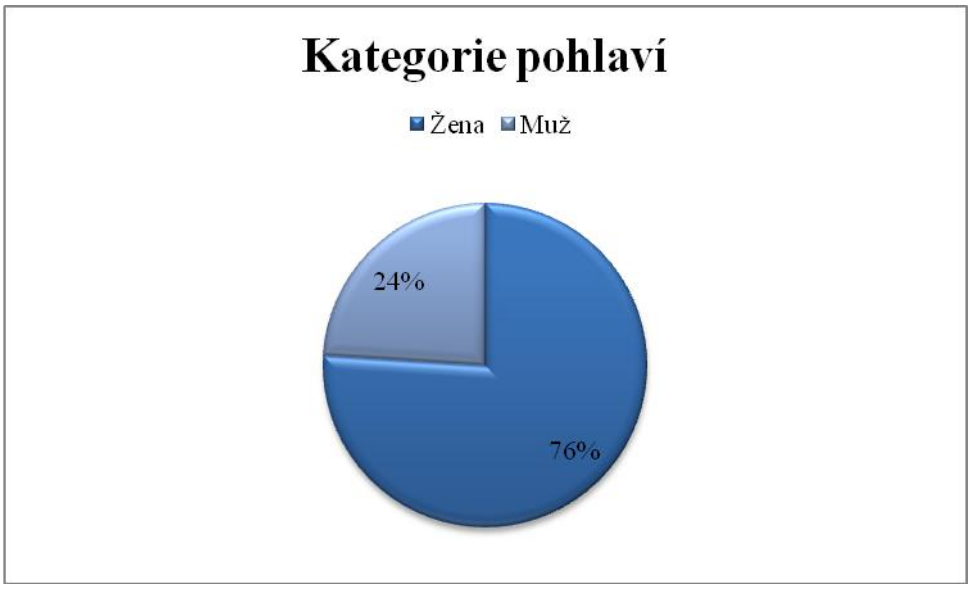
10. Výzkumný soubor: poskytovatel sociálních služeb

V této kapitole bude popsán zkoumaný vzorek poskytovatelů sociálních služeb, který bude vyhodnocen z hlediska pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, počtu let praxe a zastoupení v kraji. Dále zde budou vyhodnoceny jednotlivé otázky z dotazníku pro poskytovatele. Dotazník je uveden v příloze č. 5.

10.1. Struktura zkoumaného vzorku

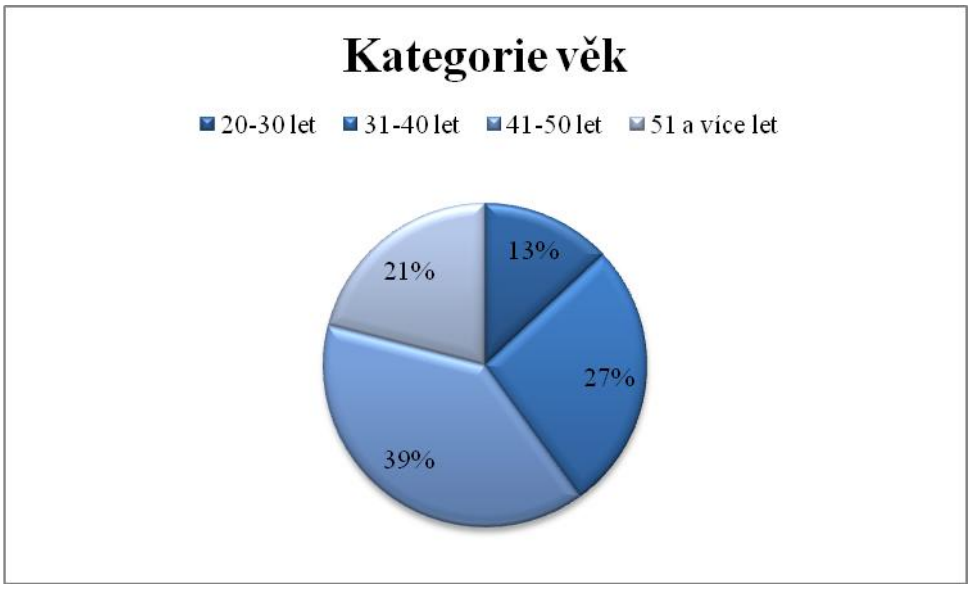
Výzkumného šetření se zúčastnilo 57 respondentů, z hlediska pohlaví výrazně převládaly ženy (76 %) nad muži (24 %). O procentuelním zastoupení pohlaví respondentů vypovídá graf č. 2.

Graf č. 2: Kategorie pohlaví



Z výzkumného šetření vyplývá, že pracovat v oblasti sociálních služeb mají zájem více ženy, než muži. To potvrzují i jiné výsledky výzkumného šetření: „*pracovat v sociálních službách mají větší zájem ženy než muži. K této kategorii se vážou i připisované a očekávané sociální role, chování ale také předsudky, stereotypy a sebehodnocení a představy o tom, co je a co není pro muže nebo ženu vhodné a správné. Janebová (2008) uvádí, že údaje odrážejí situaci v oblasti sociální práce, a to velký počet žen pracujících v této oblasti. Sociální práce je považována za typicky ženské povolání. Všeobecně lze říci, že ženy více zastoupí péči o své blízké, z čehož vyplývá, že mají blíže k poskytování sociálních služeb)*“ (Jindrová 2012: 33).

Graf č. 3: Kategorie věk



O věkovém rozložení respondentů vypovídá graf č. 3. Z hlediska věku je nejpočetnější skupina respondentů ve věku 41-50 let (39 %). Další skupina převládající v téže kategorii je ve věku 31-40 let (27 %) a dále respondenti ve věku 51 a více let (21 %).

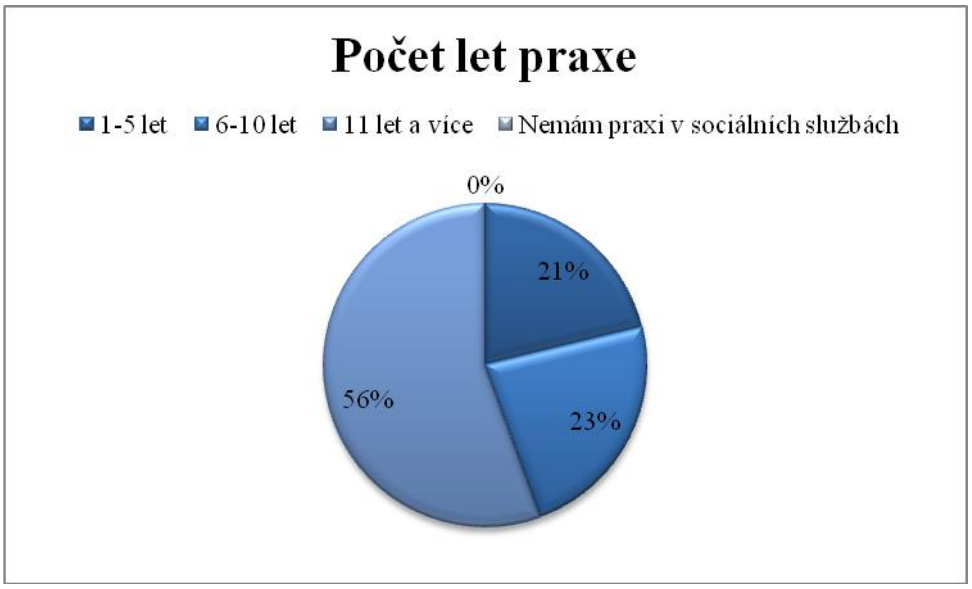
Všeobecně lze říci, že respondenti ve věku 41 a více let budou mít víceletou praxi, ale naproti tomu nižší vzdělání a méně teoretických znalostí. Rizikem u těchto respondentů je menší flexibilita v oblasti učení se novým věcem. Starší pracovníci mohou mít i obavu z nezaměstnanosti, proto může být jejich pracovní nasazení větší. Větší pracovní nasazení může podpořit i fakt, že jejich děti jsou odrostlé a odpadá starost o děti.

Graf č. 4: Kategorie vzdělání

V oblasti vzdělání byla nejvíce zastoupena skupina respondentů, kteří mají vysokoškolské vzdělání (75 %), dále pak respondenti s vyšším odborným vzděláním (16 %) a 9 % respondentů se středoškolským vzděláním s maturitou. Žádný z dotazovaných respondentů nemá základní vzdělání ani středoškolské s výučním listem.

Největší počet respondentů se zastoupením s vysokoškolským vzděláním lze přisuzovat zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který toto vzdělání nařizuje. Respondenti, kteří mají středoškolské vzdělání s maturitou, mohou svou funkci vykonávat za předpokladu stanoveného počtu let praxe v dané oblasti.

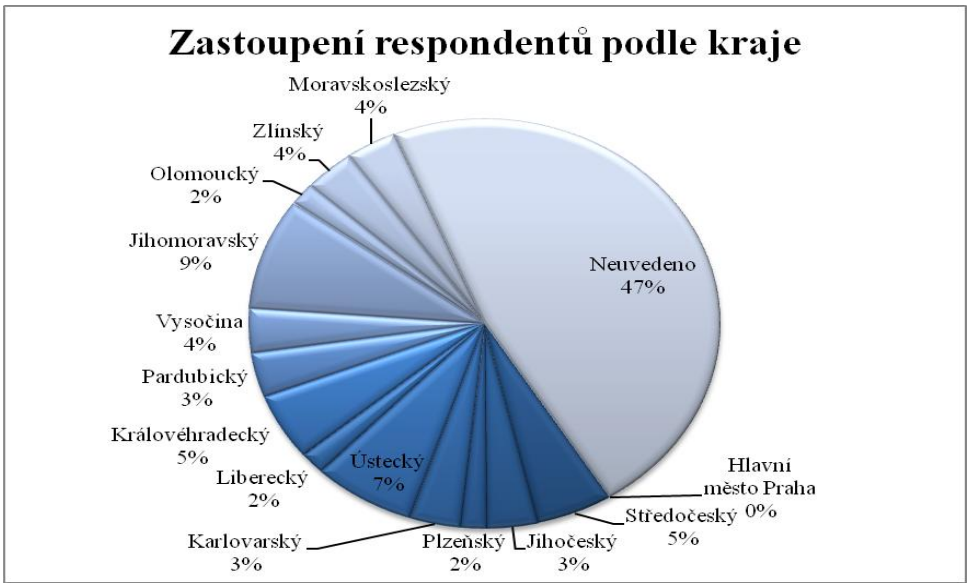
Graf č. 5: Počet let praxe



V počtu let praxe byli nejvíce zastoupeni respondenti pracující 11 let a více v sociálních službách (55 %), dále pak respondenti s 6-10letou praxí (23 %) a respondenti s 1-5 lety praxe v sociálních službách. Naproti tomu, žádný respondent neuvedl, že by neměl praxi v sociálních službách.

Všeobecně lze říci, že pracovníci, kteří mají praxi 11 let a více v oblasti sociálních služeb, budou mít více praktických znalostí a zkušeností než respondenti s nižším počtem let praxe. Možným rizikem je, že čím vyšší počet let praxe tím nižší vzdělání má pracovník. S tím je spojený i fakt, že se může pracovník stát nepřizpůsobivý vůči změnám (nebude se chtít dále vzdělávat, uživatelé sociálních služeb budou „opečováváni“ jako v minulosti, apod.). Tento fakt je dán zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), který ukládá min. požadované vzdělání a upravuje podmínky dalšího vzdělávání v sociálních službách (24h/rok). V minulosti nebyl kladen důraz na vzdělání pracovníků v sociálních službách (detailněji viz kapitola 1 Historie sociálních služeb), současná legislativa je jasná. Ten, kdo chce pracovat v sociálních službách, musí mít příslušné odborné vzdělání, nebo mít určitý počet let praxe v dané oblasti.

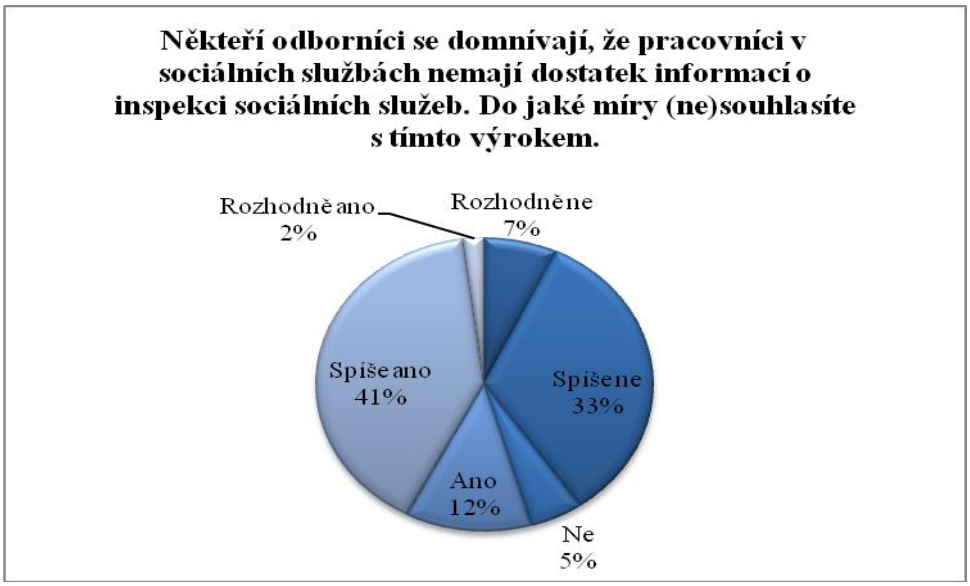
Graf č. 6: Zastoupení respondentů podle kraje



V zastoupení podle krajů bylo nejvíce respondentů z Jihomoravského kraje (9 %), Středočeský a Královéhradecký kraj (5 %). Hlavní město Praha nebylo ve výzkumném vzorku zastoupeno a 47 % respondentů neuvedlo jejich působiště.

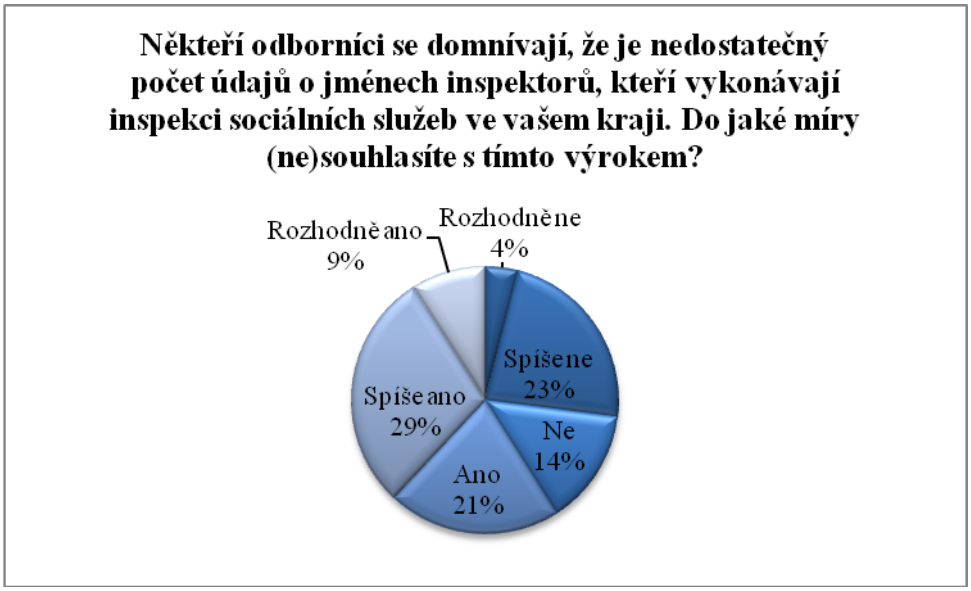
10.2. Subjektivní hodnocení oblasti inspekce kvality sociálních služeb - poskytovateli

Graf č. 7: Otázka č. 1



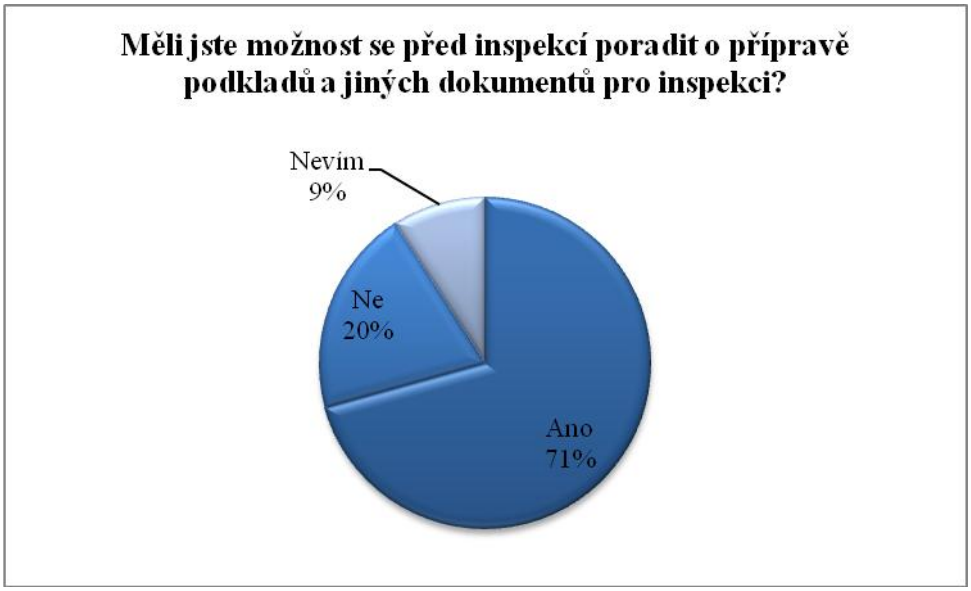
Z výsledků vyplývá, že téměř polovina dotázaných respondentů postrádají informace, které se týkají inspekce kvality sociálních služeb. Inspektor přináší poskytovateli zpětnou vazbu k poskytované sociální službě. Poskytovatel by měl mít možnost kdykoliv kontaktovat inspektora a konzultovat s ním případné dotazy. Toto lze naplnit jen velmi obtížně, pokud poskytovatel nebude mít všechny informace, které se váží k inspekci kvality sociálních služeb. Toto zjištění odpovídá teorii informační asymetrie, podrobněji viz kapitola 4.4.

Graf č. 8: Otázka č. 2



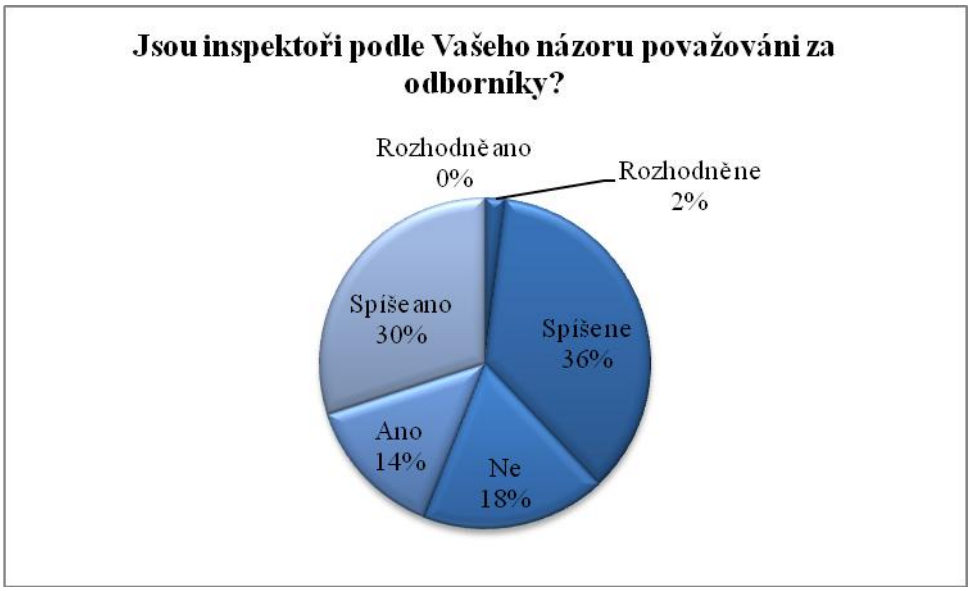
Z výsledků vyplývá, že více jak polovina respondentů souhlasí s výrokem, že je nedostatečný počet údajů o jménech inspektorů, kteří vykonávají inspekci kvality sociálních služeb. Tento fakt lze doložit i skutečností, že na webových stránkách Úřadu práce ČR jsou zřídka uvedeny jména inspektorů, kteří provádí inspekci sociálních služeb, ačkoliv by tato informace měla být veřejně dostupná. Tato nastalá situace s sebou přináší i určitá rizika. Pokud se poskytovateli odepře možnost kontaktovat inspektora sociálních služeb, může se to odrazit na kvalitě poskytované služby tím, že inspektor neposkytl poskytovateli příslušnou informaci, která by mohla vést k napravení či zlepšení sociální služby. Toto zjištění také odpovídá teorii informační asymetrie, podrobněji viz kapitola 4.4.

Graf č. 9: Otázka č. 3



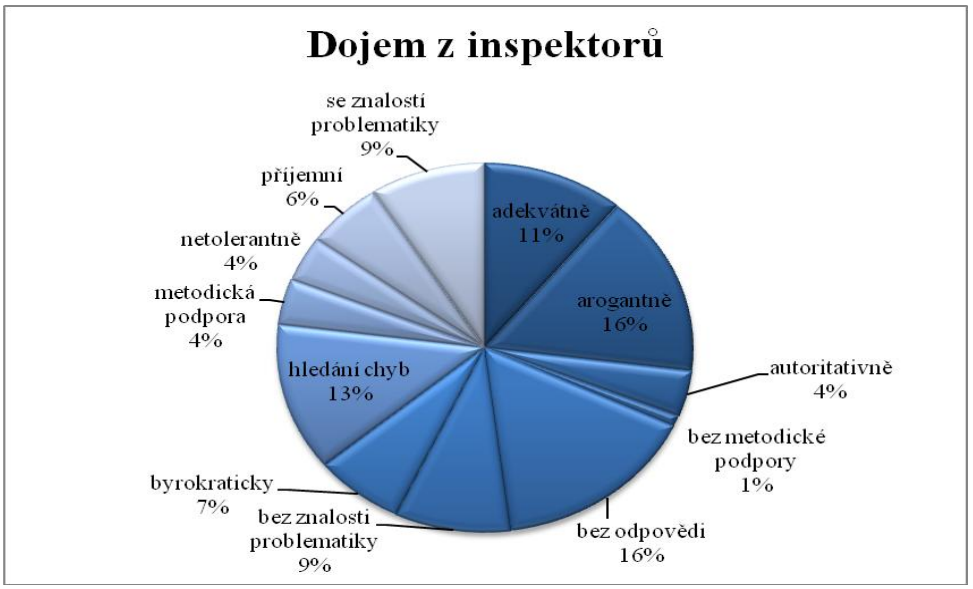
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že 71 % dotázaných respondentů mělo možnost se před inspekcí poradit o přípravě podkladů a jiných dokumentů potřebných k inspekci kvality sociálních služeb. Přípravou podkladů před inspekcí sociálních služeb může znamenat urychlení samotného procesu inspekce. Poskytovatel je dopředu seznámen s potřebnými dokumenty, které budou předmětem kontroly inspekce a tak má možnost zjistit, kterým oblastem bude inspekce věnovat pozornost. Má tedy příležitost před inspekcí zapracovat na případných nedostatcích v administrativě či poskytované sociální službě.

Graf č. 10: Otázka č. 4



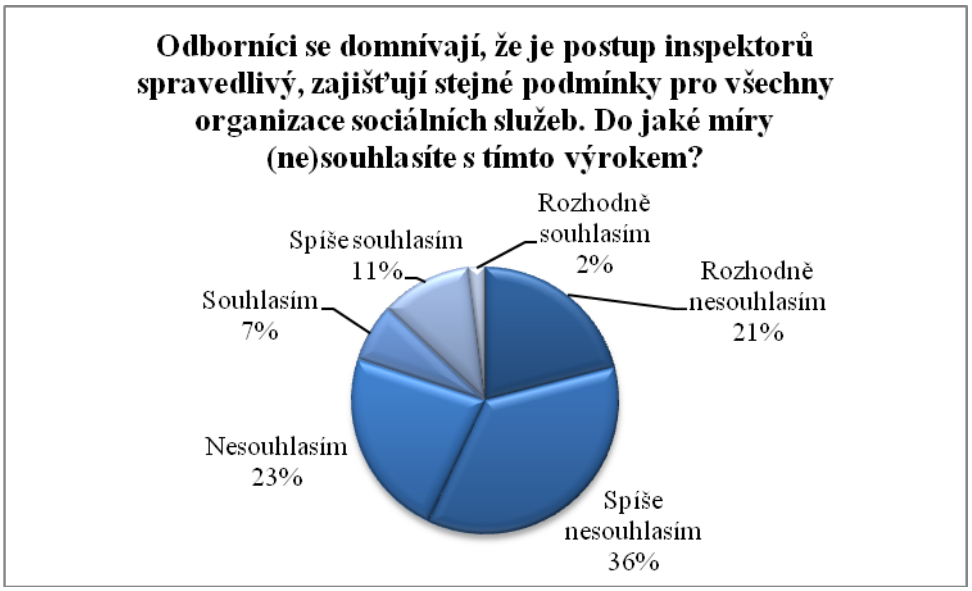
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že více jak polovina dotázaných respondentů nepovažuje inspektory sociálních služeb za odborníky. Tato otázka je velmi subjektivní a obtížně měřitelná. Všeobecně lze říci, že odborník je osoba, která má velké teoretické i praktické znalosti v určitém oboru. Tento fakt také dokazuje otázka č. 5, kdy 9 % respondentů uvedlo, že při inspekci získali z inspektorů dojem, že nemají znalosti problematiky (zkušenosti z provozu) sociální služby a 1 % respondentů uvedlo, že postrádalo metodickou podporu. Toto zjištění je zajímavé, neboť Metodický pokyn č. 1/2012 doporučuje, aby inspektor sociálních služeb měl min. bakalářské vzdělání a 5 let praxe v oboru sociálních služeb.

Graf č. 11: Otázka č. 5: Jakým dojmem působili inspektoři během inspekce?



Podle subjektivního názoru respondentů působili inspektoři při inspekci kvality sociálních služeb arogantně (16 %), hledali chyby (13 %) a adekvátně (11 %) (respondenti uvedli, že se chovali běžným způsobem, tzn. že nejednali z pozice moci, komunikovali, navrhovali řešení, apod.) I zde se nabízí úvaha, že vše se odvíjí od osobnosti daného inspektora, jak si vyloží svoji úlohu v inspekci.

Graf č. 12: Otázka č. 6

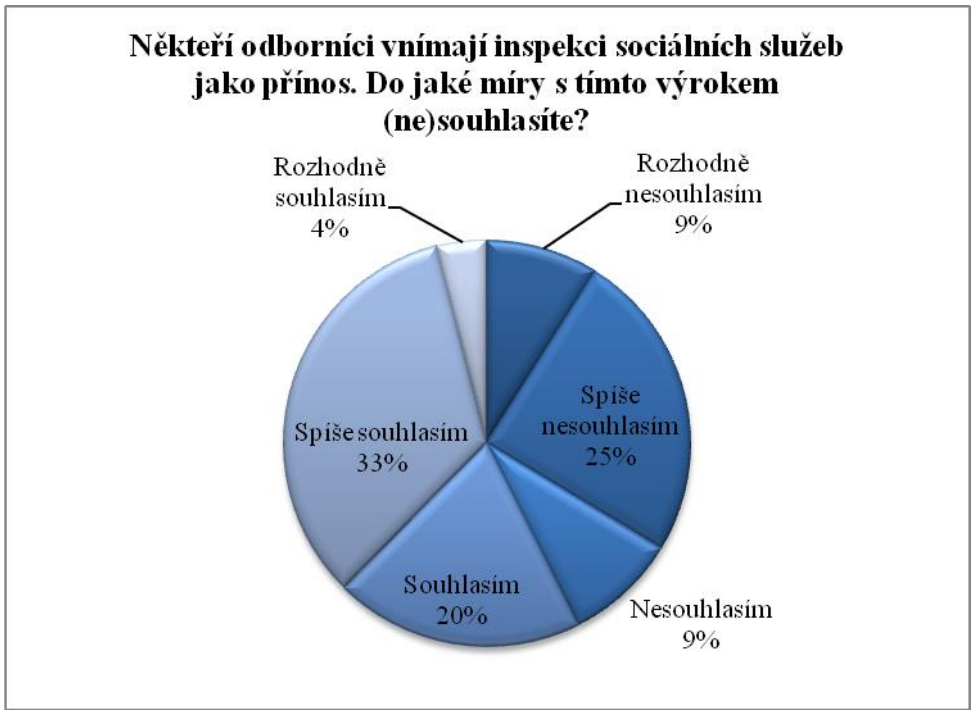


Ze zjištěných výsledků vyplývá, že většina dotazovaných respondentů se domnívá, že není postup inspektorů sociálních služeb spravedlivý a nezajišťují stejné podmínky pro všechny organizace sociálních služeb. Přístup jednotlivých inspektorů ke kontrolované sociální službě je velmi subjektivní, a záleží na praktických a teoretických zkušenostech, které inspektor při své práci využije. Měl by též přihlížet k aktuálním možnostem daného poskytovatele a službu hodnotit v celkovém kontextu.

Graf č. 13: Otázka č. 7

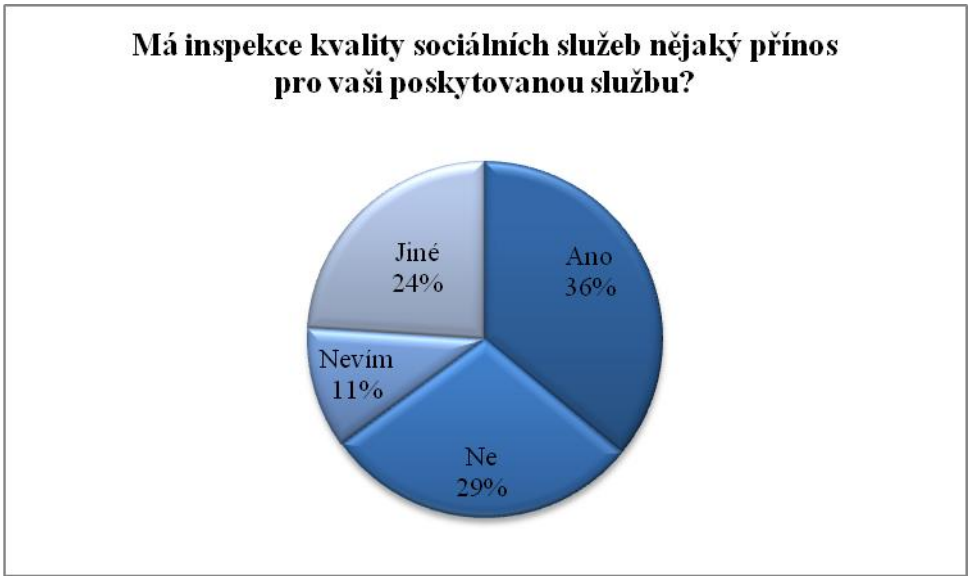
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že většina dotázaných respondentů považuje inspekční zprávu také jako návod pro zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb. U respondentů, kteří považují inspekční zprávu za návod ke zkvalitnění služby lze zhodnotit, že takto poskytnutá zpětná vazba směrem k poskytovateli plní svou primární funkci. U těch respondentů, kteří nemohou inspekční zprávu považovat za návod, se lze domnívat, že přístup a hodnocení inspektorů poskytované služby není adekvátní a neplní svoji primární funkci. Poskytovatel nemá možnost reflektovat poskytovanou sociální službu.

Graf č. 14: Otázka č. 8



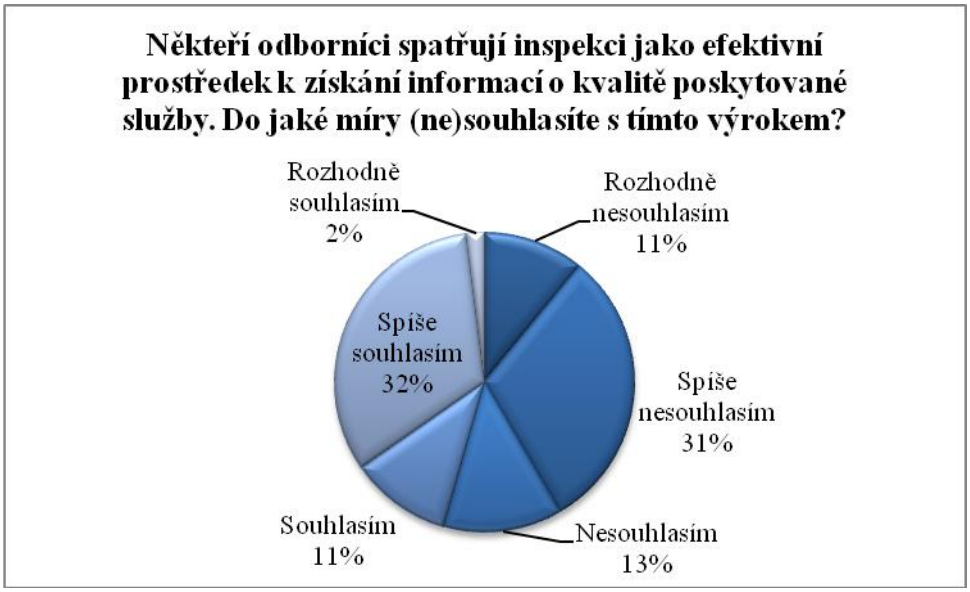
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že většina z 57 dotázaných respondentů vnímá inspekci kvality sociálních služeb jako přínos. Subjektivní pohled respondentů napovídá, že samotný proces inspekce kvality sociálních služeb je prospěšná výměna informací – hodnocení. Při hodnocení hrají roli stereotypy, předpoklady i intuice. Je třeba, aby bylo akceptováno jako spravedlivé a motivující. Podstatou hodnocení je přimět zaměstnance k co nejvyšším výkonům (Wagnerová 2010). U respondentů, kteří nehodnotili inspekci, jako přínosnou lze odhadovat, že příjemce hodnocení (poskytovatel sociální služby) nezískal adekvátní zpětnou vazbu a hodnotitel (inspektor) se nesoustředil na popis situace a závěry. Z tohoto důvodu je inspekce hodnocena jako nepřínosná.

Graf č. 15: Otázka č. 9



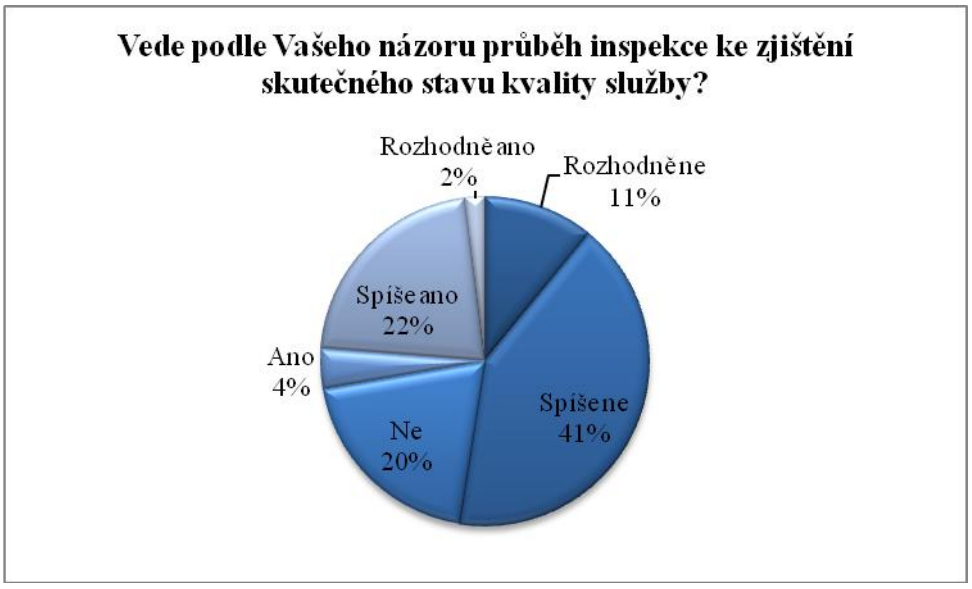
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že 36 % dotázaných respondentů vnímá inspekci kvality sociálních služeb jako přínos pro poskytované sociální služby. I zde se potvrzuje, že proces inspekce je užitečná výměna informací, za předpokladu, že poskytované informace jsou jasně formulovány a příjemce informací (poskytovatel sociálních služeb), není vůči poskytnutým informacím pasivní. Respondenti měli možnost vyjádřit se k přínosu inspekce v jimi poskytované sociální službě, jako přínosné označili doporučení inspektorů, která zavedli do praxe (např. zvýšení počtu pracovníků, rozpracování standardů kvality sociálních služeb), poskytnutí celkového nezávislého pohledu na sociální službu, upozornění na nedostatky a konkrétní návrh k jejich odstranění.

Graf č. 16: Otázka č. 10



Více jak polovina dotázaných respondentů nespatřují inspekci jako efektivní prostředek k získání informací o kvalitě poskytované služby. Z tohoto grafu vyplývá, že respondenti zastávají názor, že existuje jiný účinný prostředek, který poukáže na informaci o kvalitě poskytované sociální služby. Na tento jiný prostředek není diplomová práce zaměřena, a proto mu dále nebude věnována pozornost. Bylo by zajímavé se v příštím výzkumu k tomuto prostředku vrátit a věnovat se mu.

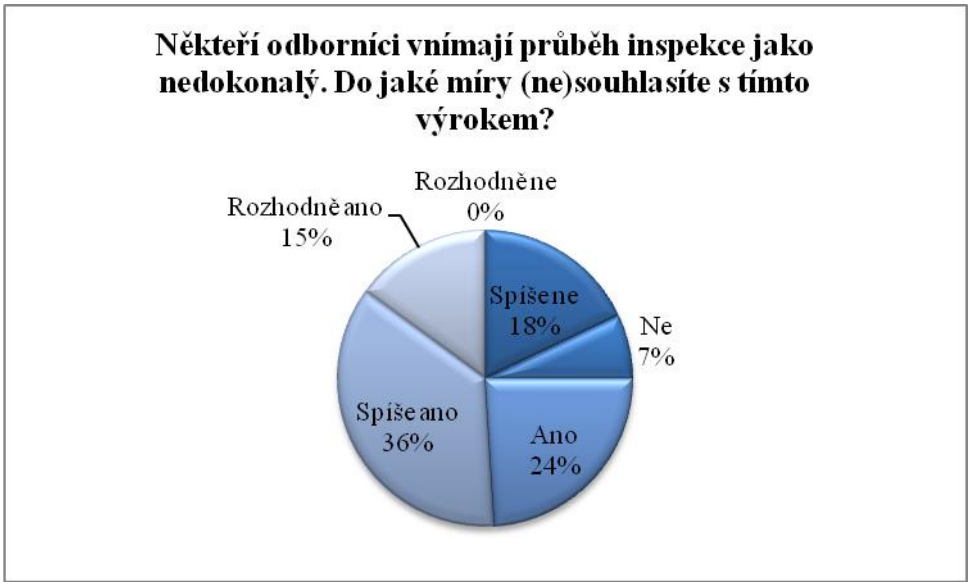
Graf č. 17: Otázka č. 11



Více jak polovina dotázaných respondentů se domnívá, že průběh inspekce nevede ke zjištění skutečného stavu poskytované sociální služby. Tato zjištěná

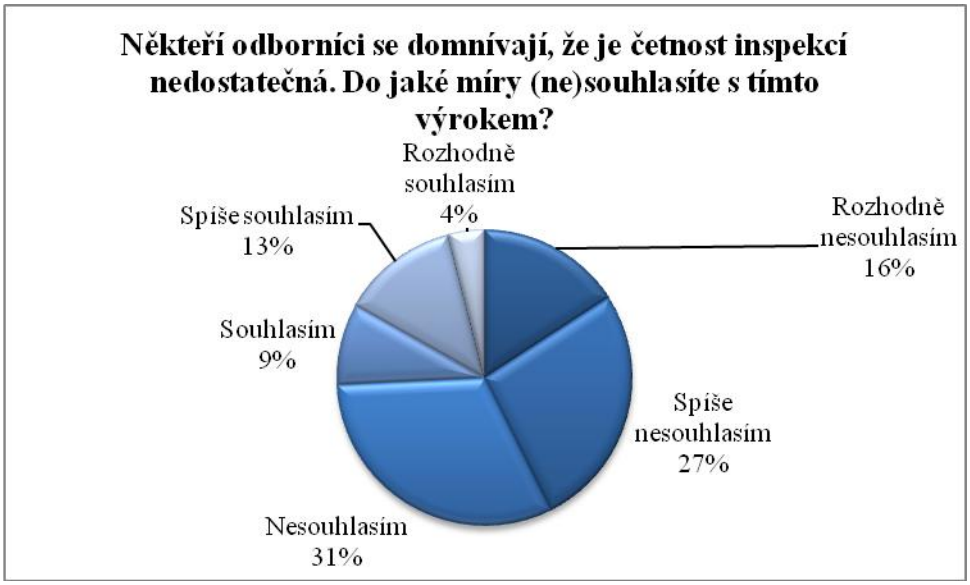
skutečnost, je znepokojivá, neboť povinností inspektorů je zjistit skutečný stav věci dle § 12 odst. 1 zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. Ke zjištění skutečného stavu poskytované služby slouží jako zdroj informací zejména rozhovory (s uživateli služby, pracovníky, managementem), studium dokumentace, pozorování, náslech, doprovázení) (Levová, 2008) Lze se tedy domnívat, že inspektoři nevěnují dostatečnou pozornost sběru a zpracování získaných informací.

Graf č. 18: Otázka č. 12



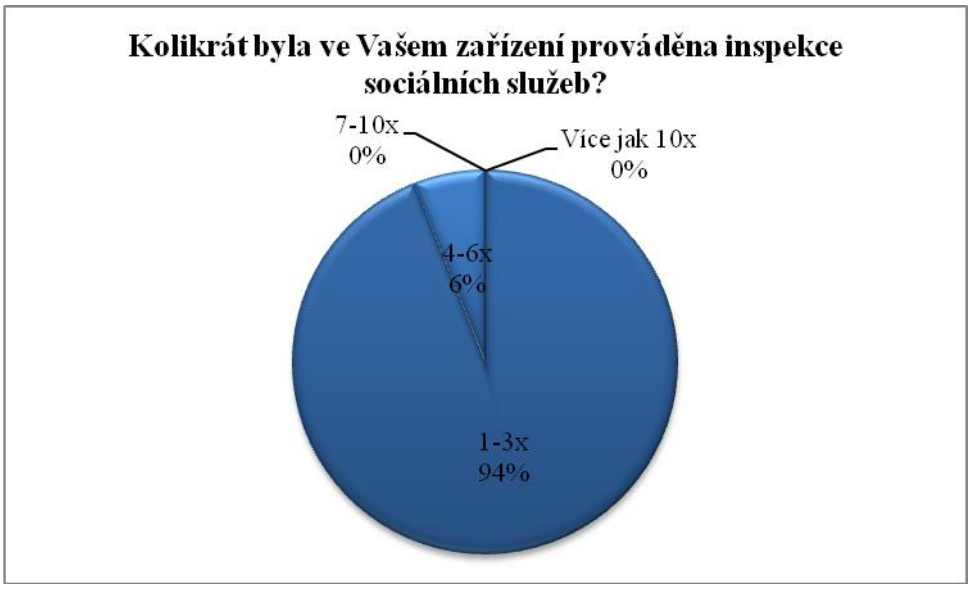
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že třičtvrtě dotázaných respondentů vnímají průběh inspekce jako nedokonalý. Respondenti tedy vnímají, že inspekce má i své nedostatky. K těmto nedostatkům se měli možnost vyjádřit v otázkách č. 17 a 19 a budou rozebrány podrobně později.

Graf č. 19: Otázka č. 13



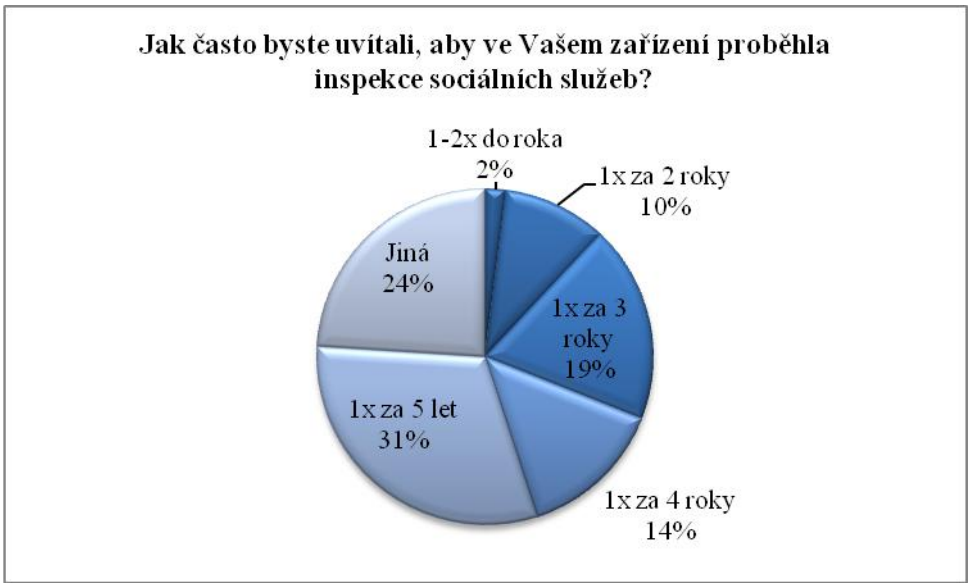
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že respondenti vnímají četnost inspekcí kvality sociálních služeb jako dostatečnou. I zde se nabízí úvaha, proč tomu tak je. Domnívám se, že jak bylo zjištěno z výzkumu, poskytovatelé hodnotí proces inspekce jako nedokonalý, a z tohoto důvodu považují četnost kontrol za dostatečný – aby se vyhnuli častějším kontrolám. Důvod je zcela prostý, jestliže poskytovatelům inspekce nepřináší užitek a neposkytuje jim adekvátní zpětnou vazbu, zdá se být pro poskytovatele tato kontrola nadbytečná.

Graf č. 20: Otázka č. 14



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů (94 %) uvedlo, že v jejich zařízení proběhla inspekce kvality 1-3x, 6 % respondentů uvedlo, že v jejich zařízení proběhla inspekce kvality 4-6x za dobu existence poskytovatele sociálních služeb. Zde by bylo vhodné zmínit, že se vrátilo cca 15 dotazníků s tím, že jej respondenti nevyplní z toho důvodu, že prozatím ještě neprošli inspekcí kvality sociálních služeb a proto jim nepřísluší tuto oblast jakkoli hodnotit. Až na jednu výjimku byly sociální služby zmiňovaných respondentů poskytovány po dobu 7 let.

Graf č. 21: Otázka č. 15

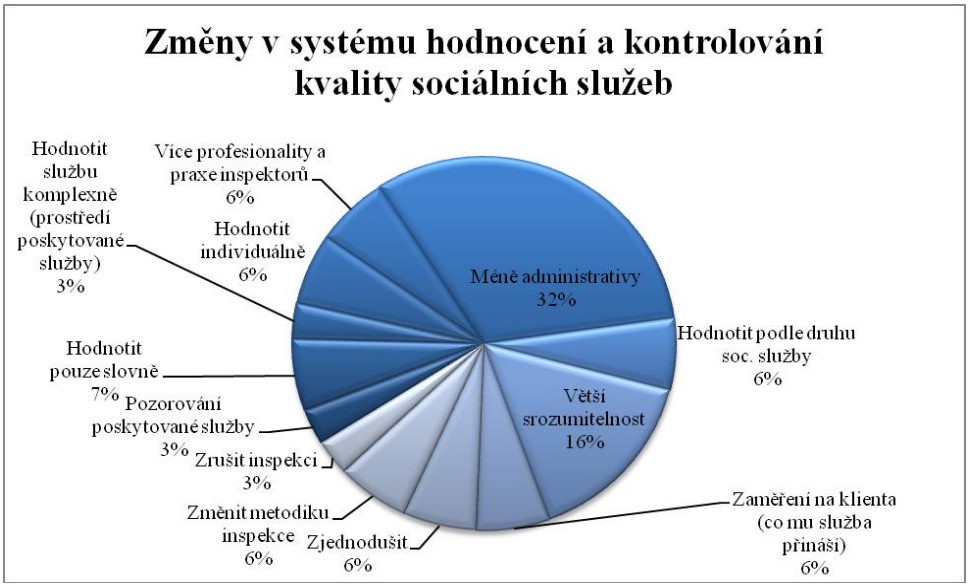


Respondenti měli dále možnost vyjádřit se k frekvenci uskutečnění inspekce v daném zařízení. Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že 31% respondentů by uvítalo kontrolu sociálních služeb 1x za 5 let, 24% respondentů by si raději žádnou kontrolu nepřáli. Z této situace lze vyvodit, že ti respondenti, kterým inspekce neposkytuje patřičnou zpětnou vazbu a neplní svoji primární funkci, by od této kontroly upustili. Na druhou stranu, ty respondenti, kteří jsou s kontrolou sociálních služeb spokojeni, by ji uvítali.

Graf č. 22: Otázka č. 16

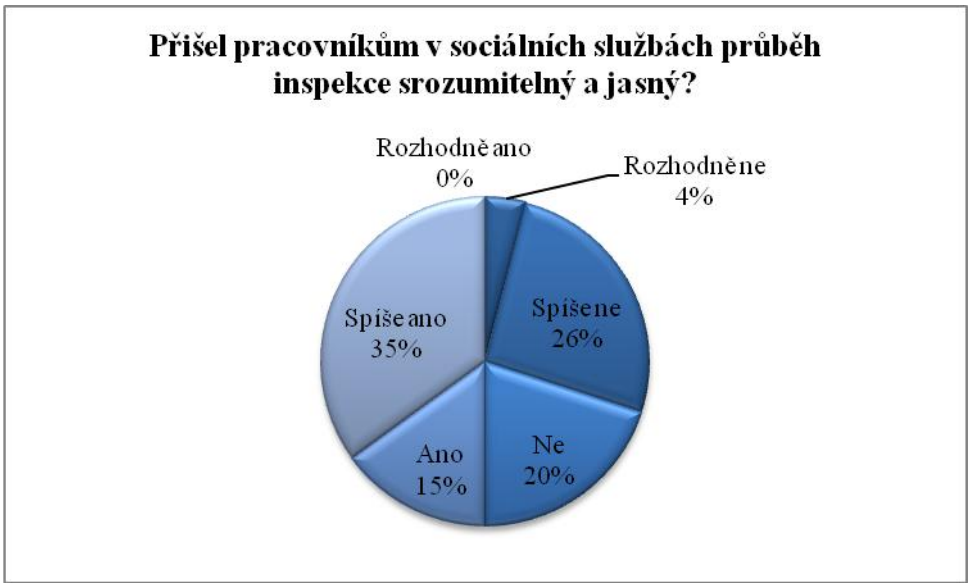
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že více jak polovina dotázaných respondentů by uvítala změny v systému hodnocení a kontrolování kvality sociálních služeb. O případných navrhovaných změnách se měli možnost respondenti vyjádřit v následující otázce.

Graf č. 23: Otázka č. 17: V případě, že by pracovníci uvítali změnu v systému hodnocení a kontrolování kvality služeb vypište prosím, o které změny se jedná:



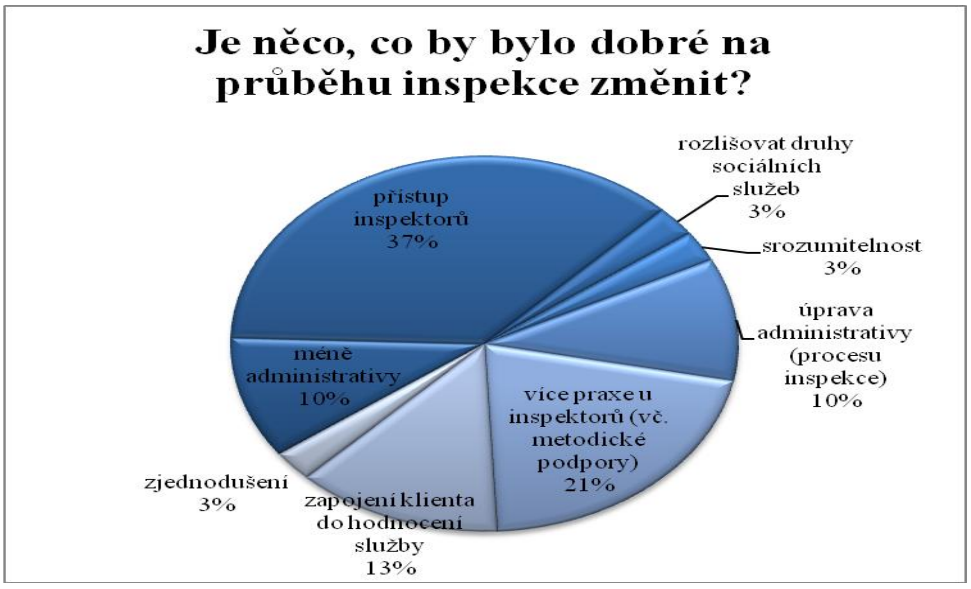
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů (31 %) by uvítalo méně administrativy a 15 % respondentů by změnilo proces inspekce na více srozumitelný. Dalších 6 % respondentů navrhovalo hodnotit poskytovatele slovně, hodnotit individuálně (každého zvlášť), hodnotit podle druhu sociální služby, zaměřit se na klienta (co mu služba přináší) podrobněji viz. kapitola Značka kvality sociálních služeb, zjednodušit proces inspekce, změnit metodiku provádění inspekce a dále by uvítali více profesionality a praxe u jednotlivých inspektorů.

Graf č. 24: Otázka č. 18



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že respondenti jsou rozděleni na dvě poloviny. Jedna polovina respondentů vnímá průběh inspekce jako srozumitelný a jasný a druhá polovina ne. I zde se tedy potvrzuje domněnka, že ti respondenti, co hodnotí inspekci jako prospěšný prostředek ke kontrole sociálních služeb a mají tedy adekvátní zpětnou vazbu (která jim vyhovuje), vnímají průběh inspekce jako jasný a srozumitelný. Naproti tomu respondenti, kteří nevnímají proces inspekce, jako přínosný hodnotí proces inspekce jako nesrozumitelný a nejasný.

Graf č. 25: Otázka č. 19



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že téměř 37 % respondentů by změnilo na průběhu inspekce přístup inspektorů. K této otázce se měli možnost i dále vyjádřit, přičemž uváděli, že někteří inspektoři jednají z pozice moci a neposkytují jim metodickou podporu. Inspektoři podle jejich subjektivního názoru hledají pouze chyby, ale již neposkytnou vhodný návrh, kterak tyto nedostatky odstranit. K této odpovědi se váže i následující skutečnost, že 21 % respondentů uvedlo, že by uvítali více praxe u inspektorů a metodické podpory (tj. navrhnout konkrétní opatření, kterým by odstranili zjištěné nedostatky). Dále 13 % respondentů uvedlo, že by více zapojili do konečného hodnocení služby klienty (tzn. jak je s poskytovanou službou spokojen, jestli mu je přínosem, apod.) podrobněji viz. kapitola Značka kvality sociálních služeb.

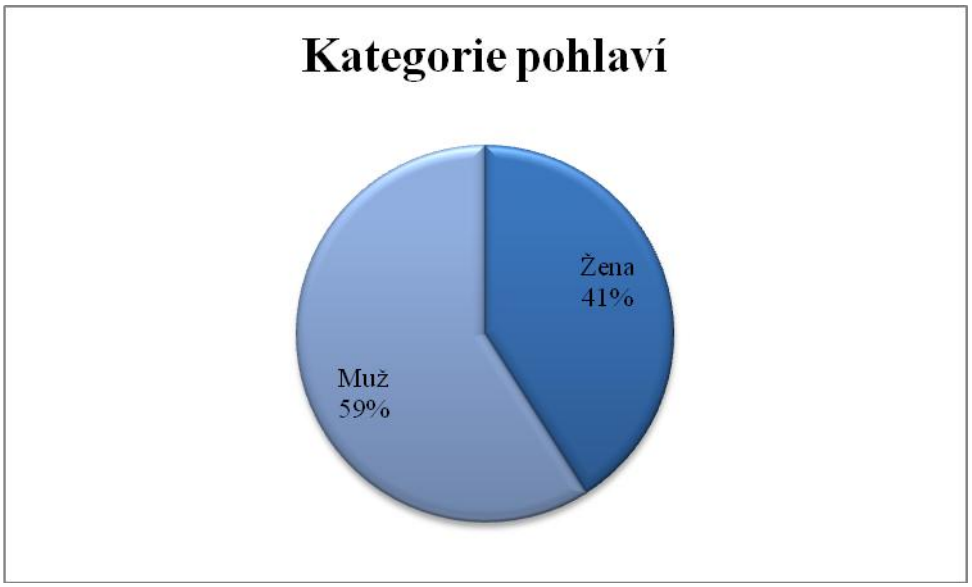
11. Výzkumný soubor: inspektor sociálních služeb

V této kapitole bude popsán zkoumaný vzorek inspektorů sociálních služeb, který bude vyhodnocen z hlediska pohlaví, věku, nejvyššího dosaženého vzdělání, počtu let praxe a zastoupení respondentů podle kraje. Dále zde budou vyhodnoceny jednotlivé otázky z dotazníku pro inspektory. Dotazník je uveden v příloze č. 4. V závěru kapitoly bude uvedeno stručné shrnutí zjištěných výsledků.

11.1. Struktura zkoumaného vzorku

Výzkumného šetření se zúčastnilo 22 respondentů, z hlediska pohlaví převládali muži (59 %) nad ženami (41 %). O procentuelním zastoupení pohlaví respondentů vypovídá graf č. 26.

Graf č. 26: Kategorie pohlaví

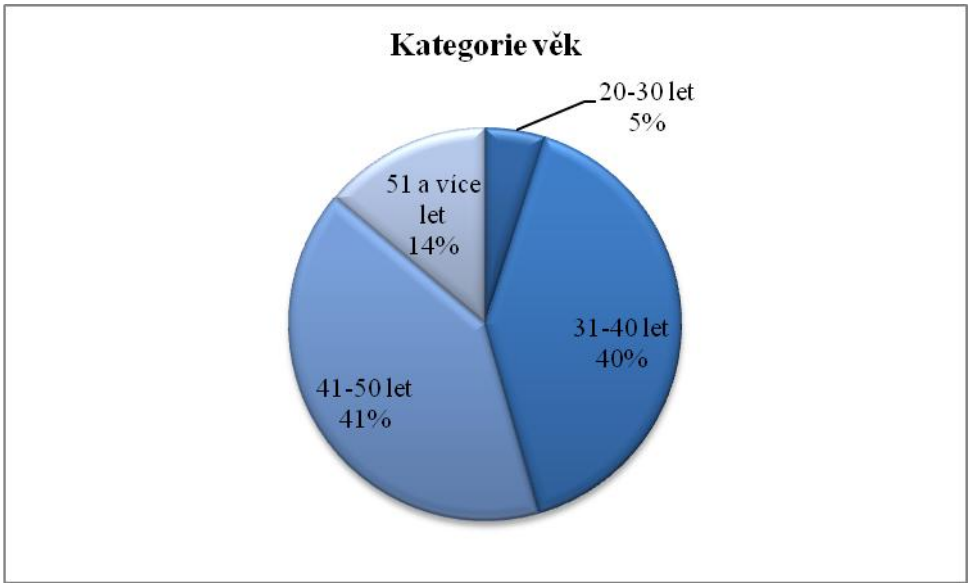


Z výzkumného šetření vyplývá, že pracovat v oblasti kontroly kvality sociálních služeb mají větší zájem muži, než ženy. Pravděpodobně to pramení z připsaných rolí (Tobolová, 2013), kdy muži jsou vnímáni jako kompetentní, racionální, neemocionální, inteligentnější než ženy, logičtí, dominantní, nezávislí, agresivní, orientováni na výkon, individualisté, aktivní, silní a bojovní. Naproti tomu ženy jsou vnímány jako mající

vřelé/měkké srdce, šarmantní, citlivé, smyslové, emocionální, starostlivé, měkké, slabé, pasivní, intuitivní, závislé, mající sklon k podřizování a empatické. Z tohoto důvodu se jeví práce inspektora sociálních služeb, jako zaměstnání více vhodné pro muže. Další zjištěné výsledky ale poukázaly, že poskytovatelé sociálních služeb by naopak uvítali „měkčí“ přístup od inspektorů.

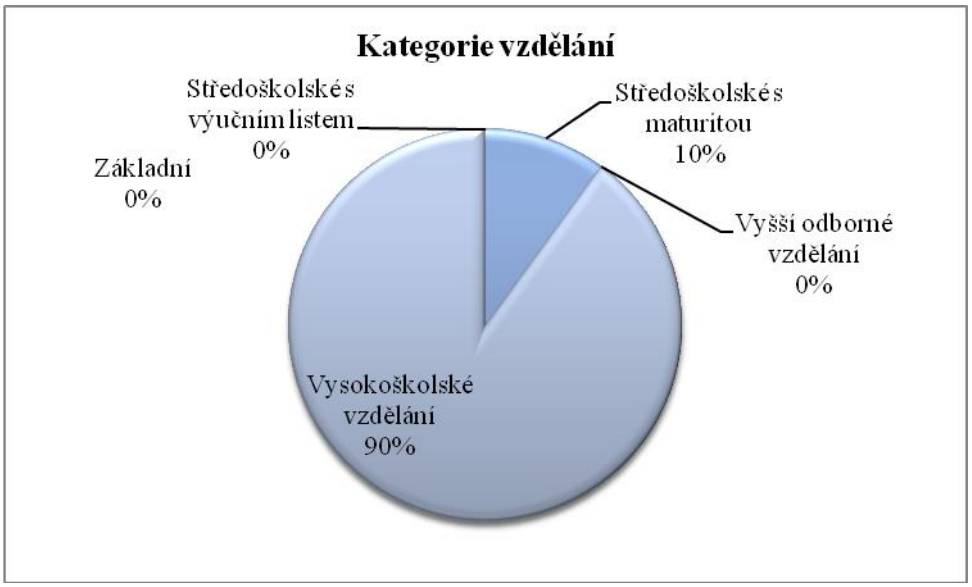
O věkovém rozložení zkoumaného vzorku vypovídá graf č. 26. Z hlediska věku převládali osoby mající 41-50 let (41 %), dále osoby mající 31-40 let (40 %). Respondenti, kteří mají 51 a více let byli zastoupeni 14 % a respondenti mající 20-30let 5 %.

Graf č. 27: Kategorie věk



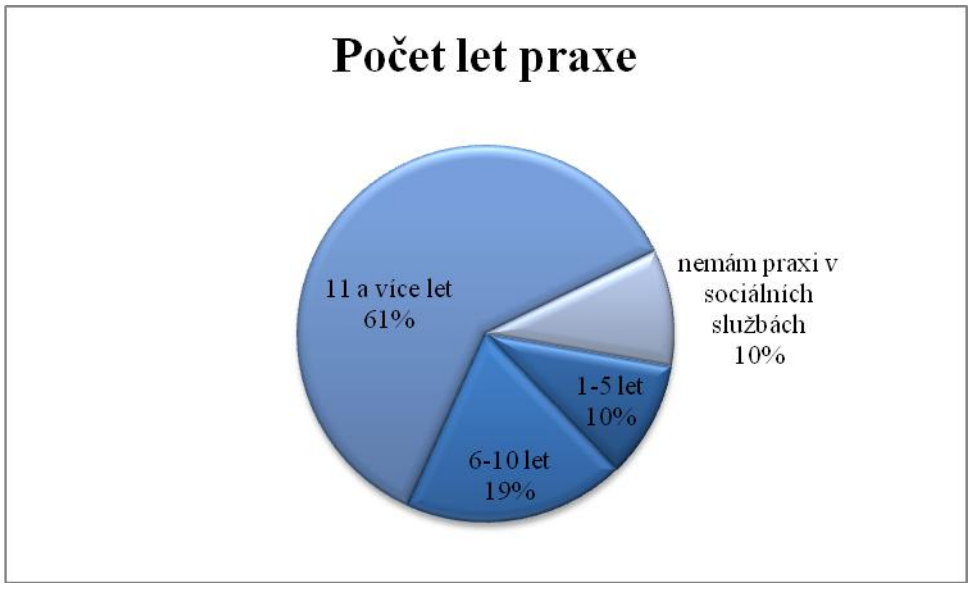
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že u respondentů, kteří mají 41-50 let, lze předpokládat, že mají praxi a s tím spojené i zkušenosti. Tyto zkušenosti jsou zejména v oblasti kontroly kvality sociálních služeb důležité, neboť inspektor má poskytovat i metodickou podporu, kterou neposkytne bez příslušných praktických zkušeností. Navíc u této kategorie respondentů můžeme předpokládat loajalitu a větší důraz na práci. U této věkové kategorie také narůstá obava z nezaměstnanosti. Potencionální nevýhodou u této kategorie respondentů může být nepružnost a nepřizpůsobování se novým situacím. U věkové kategorie 31-40 let, můžeme předpokládat, že mají také praktické zkušenosti (pravděpodobně ne takové, jako předchozí kategorie), jsou pružnější, mají lepší orientaci a jsou přístupnější k novým změnám a učení se.

Graf č. 28: Kategorie vzdělání



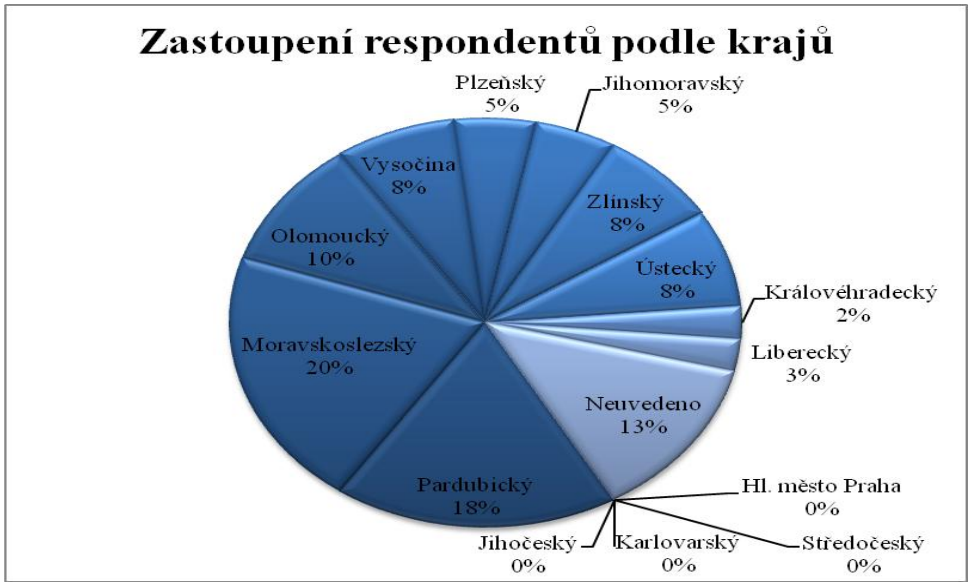
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů (90 %) má vysokoškolské vzdělání a 10 % respondentů středoškolské vzdělání s maturitou. Zde je vhodné upozornit, že odbornou způsobilost neupravuje žádný právní předpis. Metodický pokyn č. 1/2012 k provádění inspekce poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů ovšem doporučuje, aby inspektor měl minimálně vysokoškolské vzdělání v bakalářském stupni.

Graf č. 29: Počet let praxe



Z výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů má 11 a více let praxi (61 %), dále 6-10 let praxe (19 %), 1-5 let praxe (10 %) a 10 % respondentů nemá žádnou praxi v sociálních službách. Tato oblast opět není upravena žádným právním předpisem, ale Metodický pokyn č. 1/2012 doporučuje minimálně 5 let odborné praxe v oblasti poskytování sociálních služeb, nebo minimálně 3 roky praxe ve veřejné správě (2012: 10).

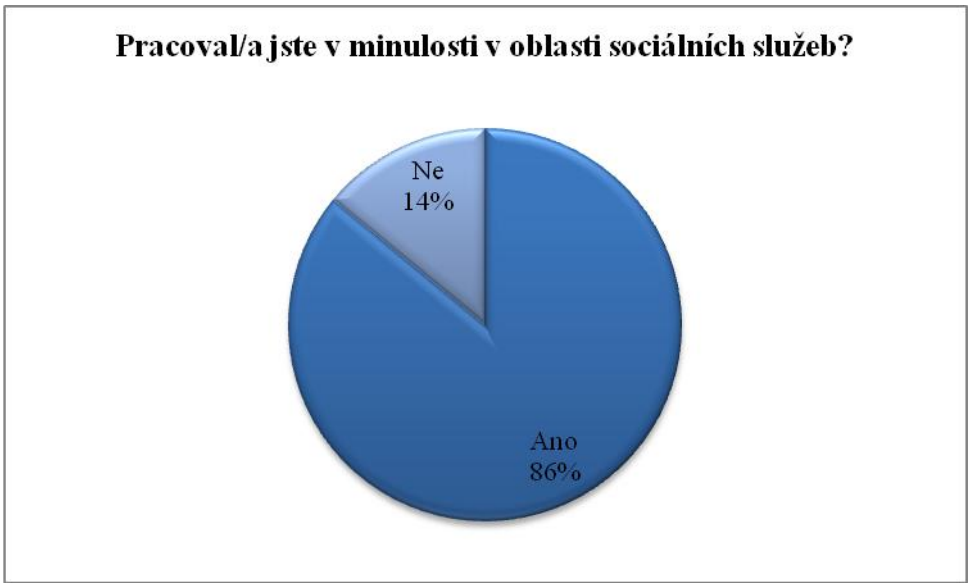
Graf č. 30: Zastoupení respondentů podle krajů



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů bylo zastoupeno z Moravskoslezského kraje (20 %) a Pardubického (18 %). 13 % respondentů působení v kraji neuvedlo a Hlavní město Praha, Jihočeský, Karlovarský a Středočeský kraj nebyli v souboru zastoupeny.

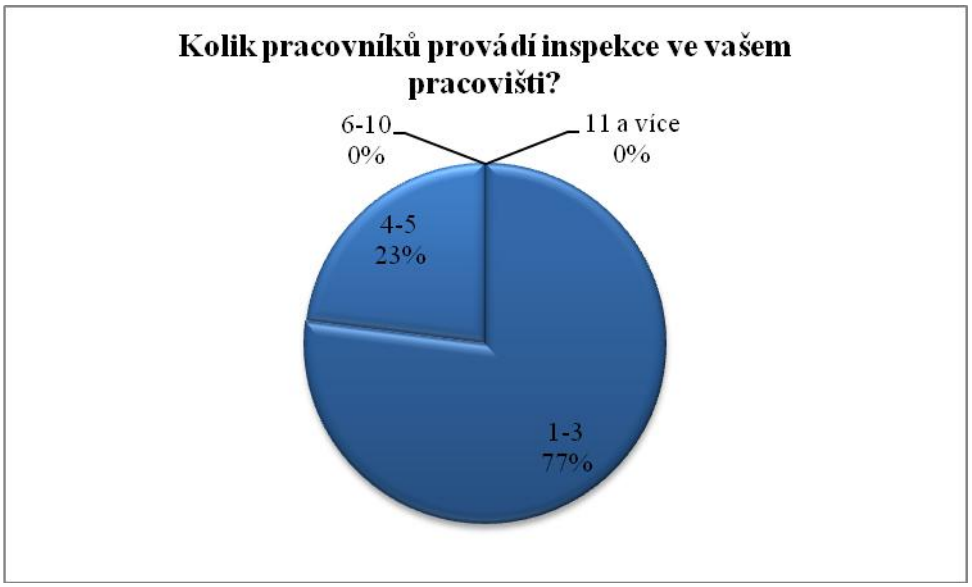
11.2. Subjektivní hodnocení oblasti inspekce kvality sociálních služeb - poskytovateli

Graf č. 31: Otázka č. 1



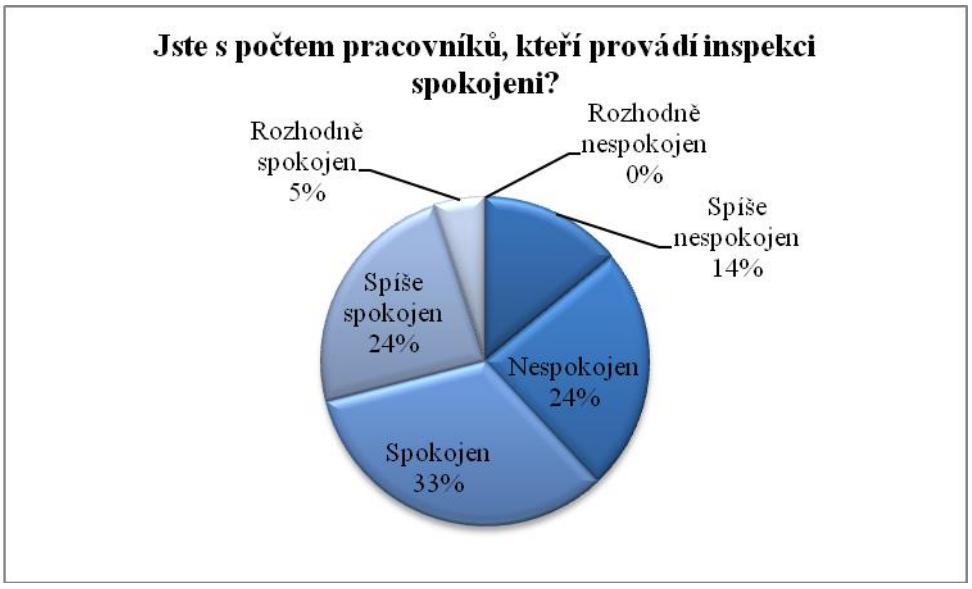
Předchozí graf poukazuje na praktické znalosti inspektorů sociálních služeb. 86 % respondentů uvedlo, že v minulosti pracovalo v oblasti sociálních služeb a lze předpokládat, že mají patřičnou praxi. Naproti tomu 14% respondentů uvedlo, že v oblasti sociálních služeb nepracovali a tedy praxi nemají. Toto zjištění je znepokojivé, neboť jak již bylo zmiňováno ve výzkumném vzorku poskytovatelů sociálních služeb, inspekce by měla být metodickou podporou. Navíc Metodický pokyn č. 1/2012 doporučuje, aby inspektor měl minimálně 5 let praxe v oblasti sociálních služeb. Jak má tedy fungovat proces inspekce a poskytovat praktický návod a odstranit nedostatky zjištěné při kontrole, když ani samotný inspektor, jež má být autoritou a odborníkem v oblasti, praktickou stránku sociálních služeb nikdy nepoznal.

Graf č. 32: Otázka č. 2



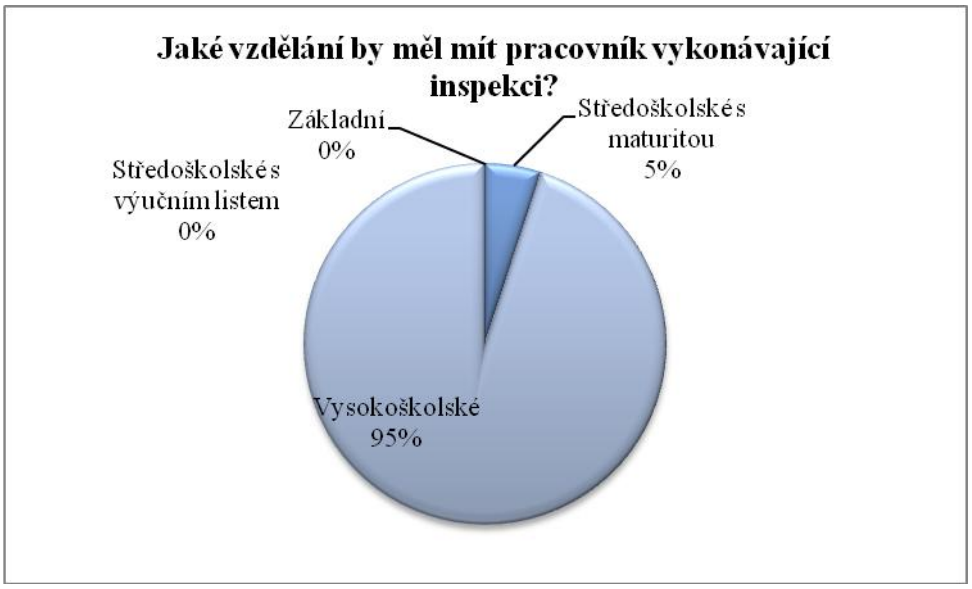
Graf vypovídá o procentuelním zastoupení počtu pracovníků provádějících inspekci kvality sociálních služeb. Nejvíce respondentů (77 %) uvedlo, že inspekci provádí v 1-3 členném týmu, 23 % respondentů provádí inspekci v 4-5 členném týmu. A žádný z respondentů neuvedl, že by na jejich pracovišti provádělo inspekci více jak 6 inspektorů. Z výsledků vyplývá, že kontrolu sociálních služeb vykonávají převážně inspektoři o počtu 1-3členného týmu. Tato situace může být riziková např. v případě, že některý z členů týmu onemocní a tím se posune cenný plán inspekce.

Graf č. 33: Otázka č. 3



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že více jak polovina dotázaných respondentů je spokojená s počtem pracovníků provádějících inspekci. 24 % respondentů uvedlo, že nespokojeno a 14 % respondentů je spíše nespokojeno s počtem pracovníků provádějících inspekci.

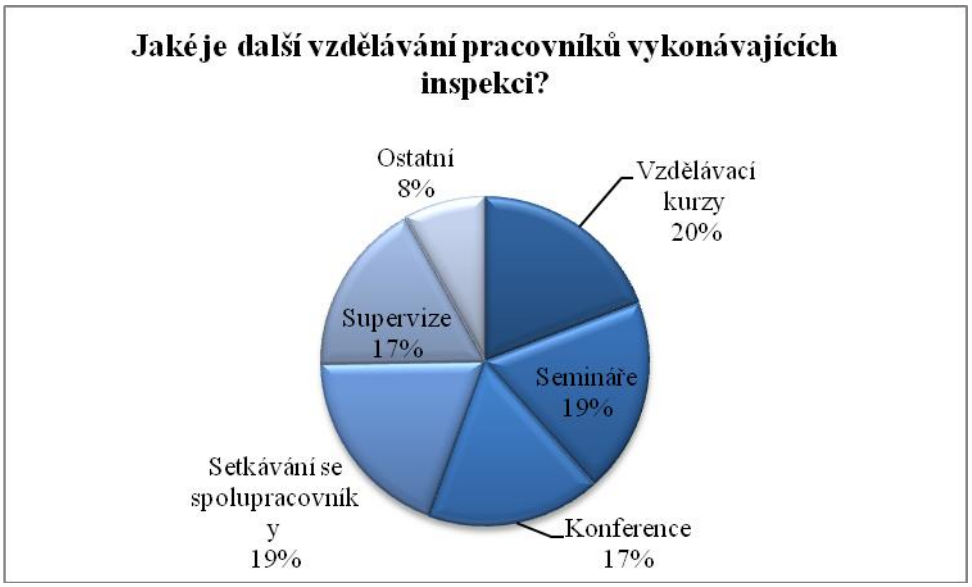
Graf č. 34: Otázka č. 4



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že 95 % respondentů se domnívá, že by měl mít inspektor vysokoškolské vzdělání, 5 % respondentů se domnívá, že by inspektor měl mít středoškolské vzdělání. Žádný z respondentů neuvedl, že by inspektor měl mít základní nebo středoškolské vzdělání s výučním listem.

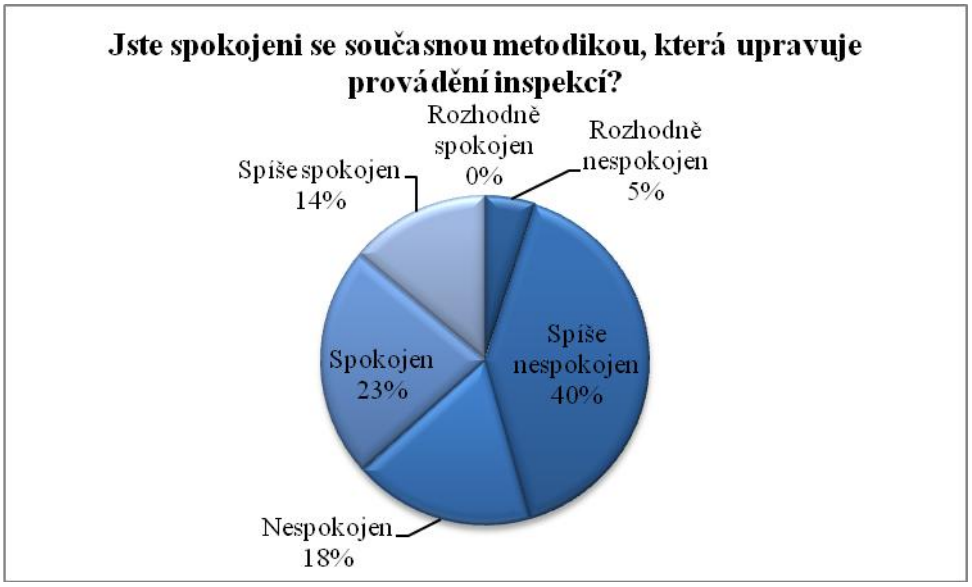
Z těchto výsledků je patrné, že většina respondentů respektuje Metodický pokyn č. 1/2012, který doporučuje, aby inspektor sociálních služeb měl minimálně vysokoškolské vzdělání. Pravděpodobně jsou si respondenti vědomi, že by inspektor měl být autoritou a měl by být více informován než poskytovatel, aby mu mohl poskytnout vhodnou zpětnou vazbu a doporučit (navrhnout) opatření, která by odstranili zjištěné nedostatky při inspekci. Zbývající část respondentů, kteří se domnívají, že inspektor by měl mít středoškolské vzdělání s maturitou, pravděpodobně nerespektuje Metodický pokyn č. 1/2012 nebo má bohaté zkušenosti z praxe a soustavně se věnuje dalšímu vzdělávání v oblasti sociálních služeb.

Graf č. 35: Otázka č. 5



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že 20 % respondentů uvedlo, že jejich další vzdělávání je tvořeno vzdělávacími kurzy, 19 % respondentů uvedlo, že se dále vzdělávají prostřednictvím seminářů a setkávání se spolupracovníky, 17 % respondentů si zvyšuje svou kvalifikaci prostřednictvím supervize a účastí na konferencích. 8 % respondentů uvedlo, že se vzdělává jiným způsobem např. povinnými kolokvii, metodickými setkáními, literaturou, webem a zkušenostmi z terénu.

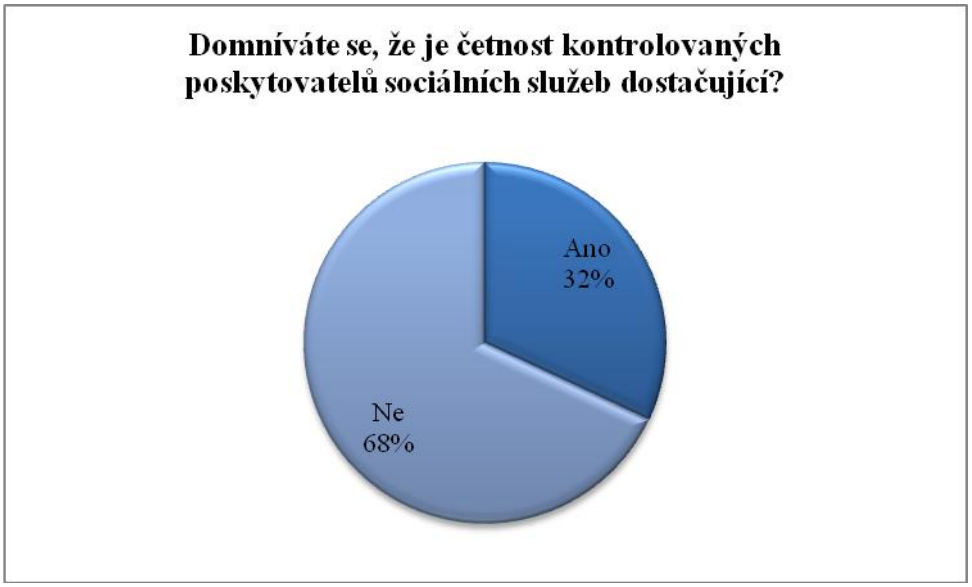
Graf č. 36: Otázka č. 6



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že více jak polovina dotázaných respondentů je se současnou metodikou upravující provádění inspekcí nespokojena. Žádný

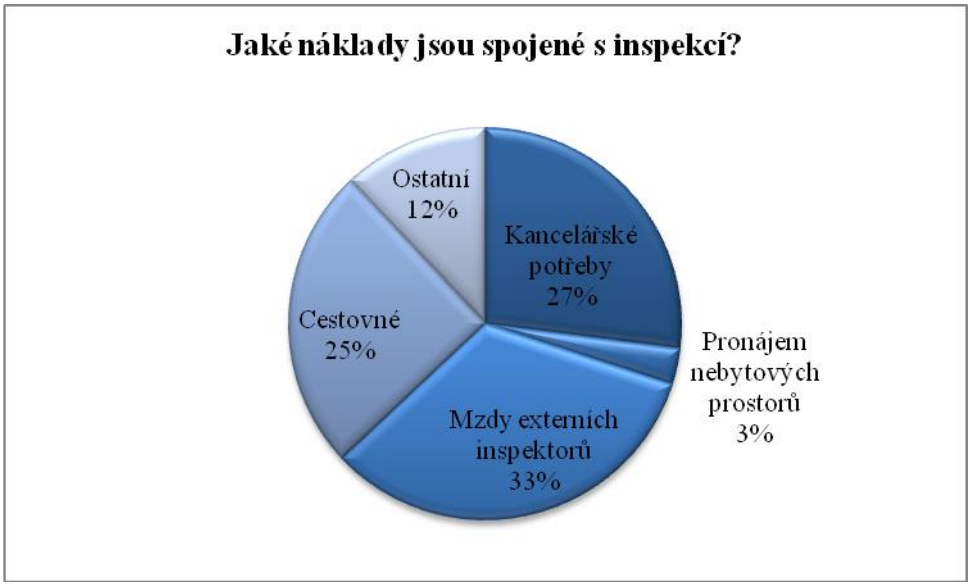
z respondentů neuvedl, že je se současnou metodikou rozhodně spokojený. I tato otázka by si zasloužila hlubší prozkoumání, např. s čím jsou respondenti nespokojeni a jakou navrhují nápravu či zlepšení.

Graf č. 37: Otázka č. 7



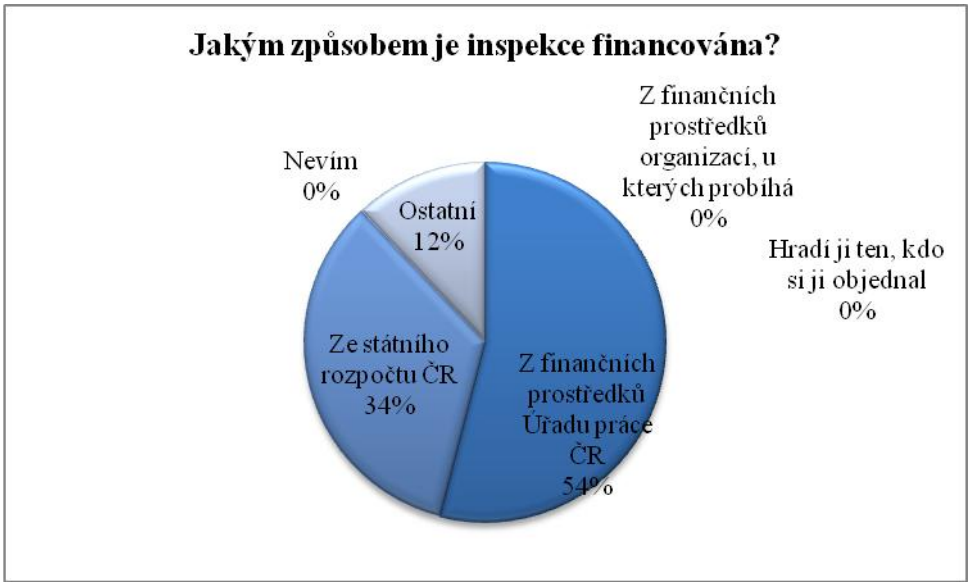
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že více jak polovina (68 %) respondentů se domnívá, že není četnost kontrolovaných poskytovatelů sociálních služeb dostačující. 32 % respondentů se domnívá, že je četnost kontrolovaných poskytovatelů služeb dostačující. Zde se ukazuje, že inspektoři jsou si vědomi, kolik existuje registrovaných poskytovatelů sociálních služeb a kolik jich fakticky projde kontrolou.

Graf č. 38: Otázka č. 8



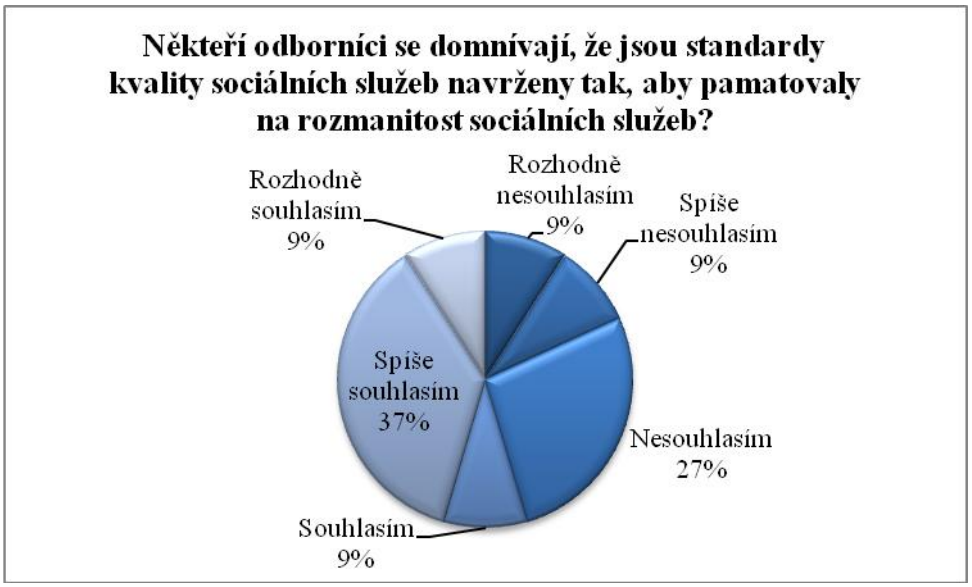
Ze zjištěných výsledků výzkumu vyplývá, že 33 % respondentů hodnotilo, že náklady spojené s inspekcí jsou mzdy externích inspektorů, 27 % respondentů uvedlo jako náklady kancelářské potřeby, 25 % respondentů uvedlo jako náklad cestovné, 12 % respondentů uvedlo, že jsou jiné náklady na inspekci (např. odpracované přesčasy, ubytování, strava, vzdělávání) a 3 % respondentů uvedlo jako náklad pronájem nebytových prostor.

Graf č. 39: Otázka č. 9



Z výsledků výzkumného šetření bylo zjištěno, že 54 % respondentů uvedlo způsob financování z prostředků Úřadu práce ČR, 34 % respondentů uvedlo financování ze státního rozpočtu ČR a 12 % respondentů uvedlo ostatní způsob financování (např. z rozpočtu krajských úřadů, Ministerstva práce a sociálních věcí ČR). Žádný z respondentů neuvedl, že by inspekce byla hrazena z organizací, u kterých probíhá nebo že by ji hradil ten, kdo si ji objednal.

Graf č. 40: Otázka č. 10

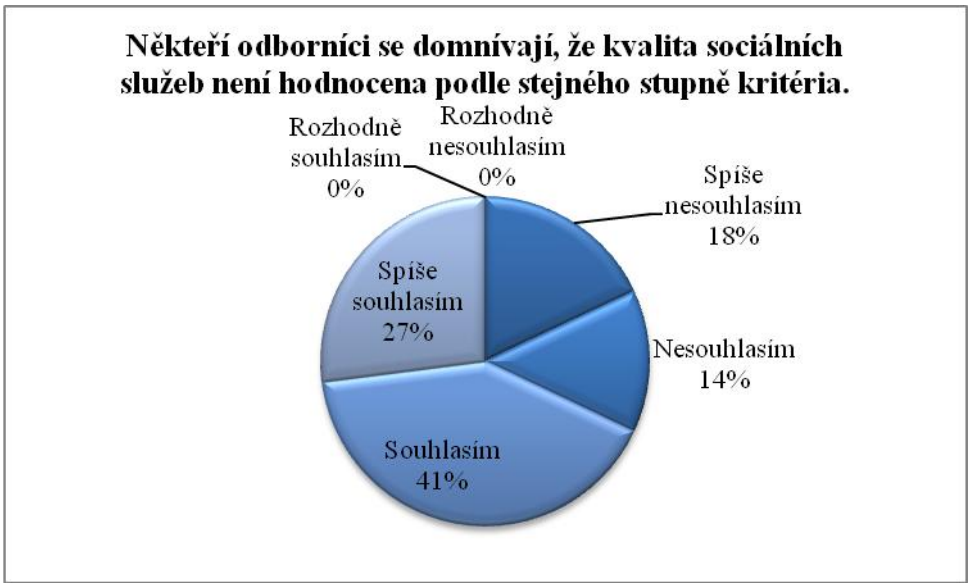


Z výzkumného šetření vyplývá, že více jak polovina (celkem 55 %) dotázaných respondentů se domnívá, že standardy kvality sociálních služeb jsou navrženy tak, aby pamatovaly na rozmanitost sociálních služeb. Respondenti potvrzují všeobecný fakt, že standardy kvality jsou všeobecným vodítkem, jak provozovat sociální službu.

Graf č. 41: Otázka č. 11

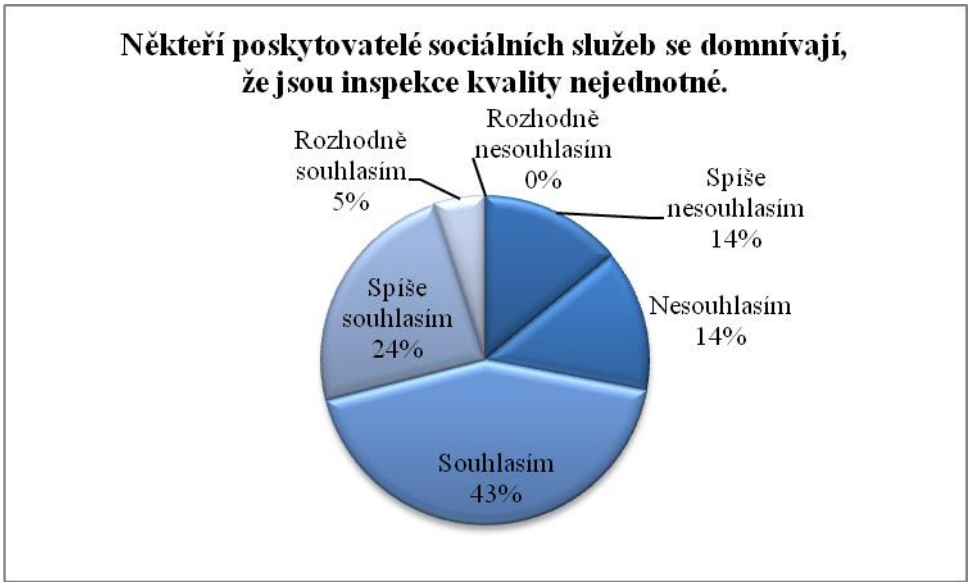
Z výzkumného šetření vyplývá, že více jak polovina (68 %) dotázaných respondentů hodnotí standardy kvality sociálních služeb tak, že pamatují na různé situace, které mohou nastat. I zde se potvrzuje univerzálnost standardů kvality sociálních služeb.

Graf č. 42: Otázka č. 12



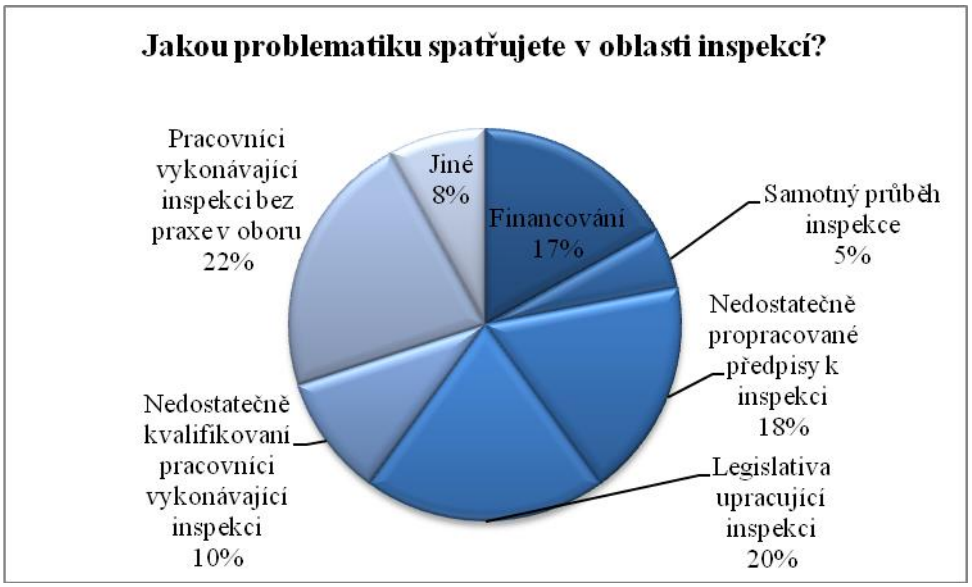
Z výzkumného šetření bylo zjištěno, že více jak polovina (68 %) dotázaných respondentů se domnívá, že kvalita sociálních služeb není hodnocena podle stejného stupně kritéria. Detailněji viz kapitola 12 Shrnutí.

Graf č. 43: Otázka č. 13



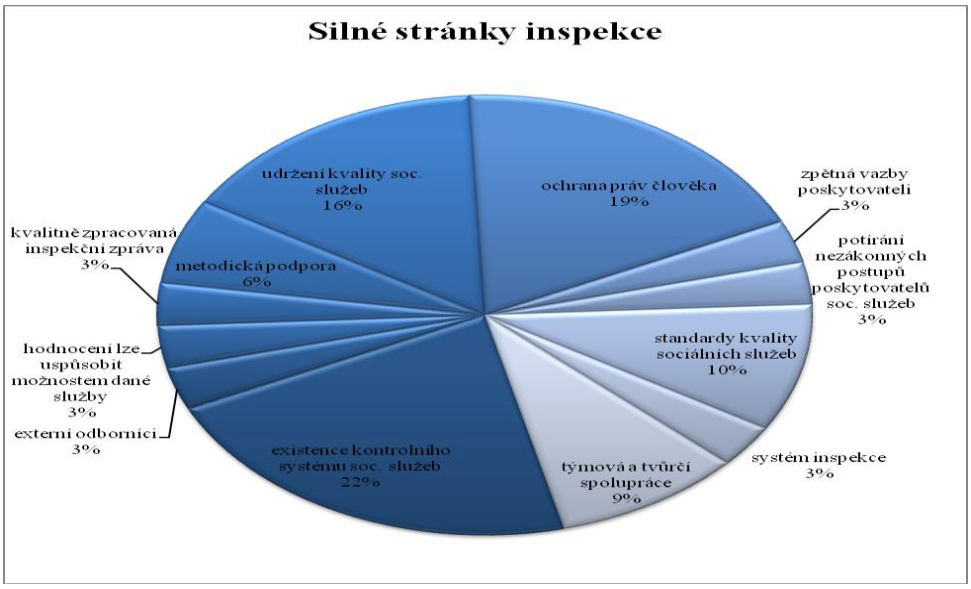
Z výsledků šetření vyplývá, že téměř třičtvrtě dotázaných respondentů (72 %) se domnívá, že jsou inspekce kvality nejednotné. Respondenti se měli možnost k této problematice vyjádřit. Nejednotnou inspekci vnímají jako ne jasně vymezenou terminologii a nesoulad mezi platnou metodikou a legislativou. 28 % respondentů se domnívá, že inspekce jsou jednotné.

Graf č. 44: Otázka č. 14



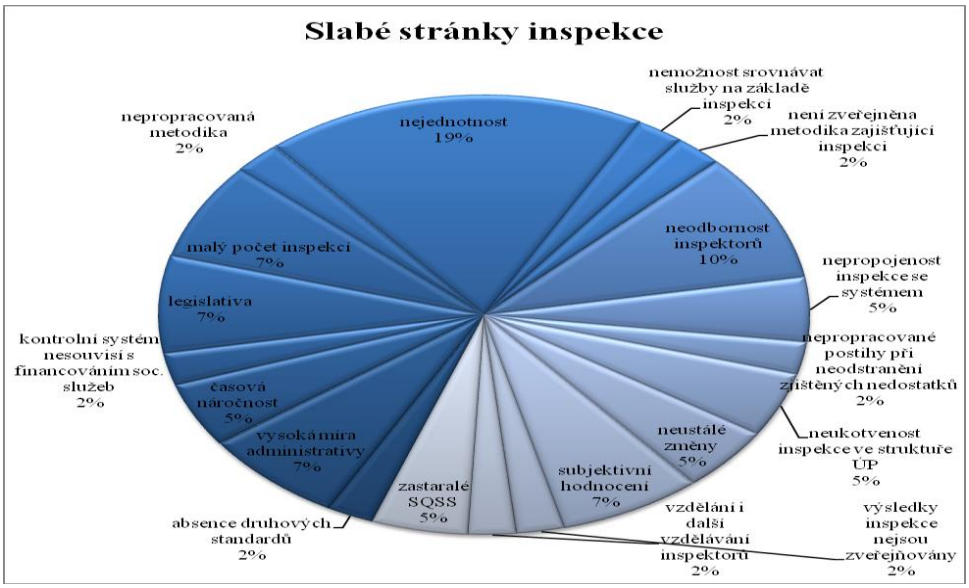
Z výsledků výzkumu je zjevné, že 22 % respondentů spatřuje problematiku inspekce v pracovnících, kteří vykonávají inspekci bez praxe v oboru, 20 % respondentů uvedlo, že je problémem legislativa upravující inspekci, 18 % respondentů vadí nedostatečně propracované předpisy k inspekci, 17 % respondentů hodnotí jako problém financování, 10 % respondentů uvedlo jako potíž v oblasti nedostatečně kvalifikovaných pracovníků vykonávající inspekci a 5 % respondentů vnímá samotný proces inspekce jako potíž. 8 % respondentů uvedlo jinou problematiku inspekce (např. obecné nastavení kontrolovaných oblastí, převedení inspekcí na Úřad práce ČR a vykonávání inspekce novými neškolenými pracovníky,

Graf č. 45: otázka č. 15: V jaké oblasti inspekce spatřujete její pozitiva (silné stránky)?



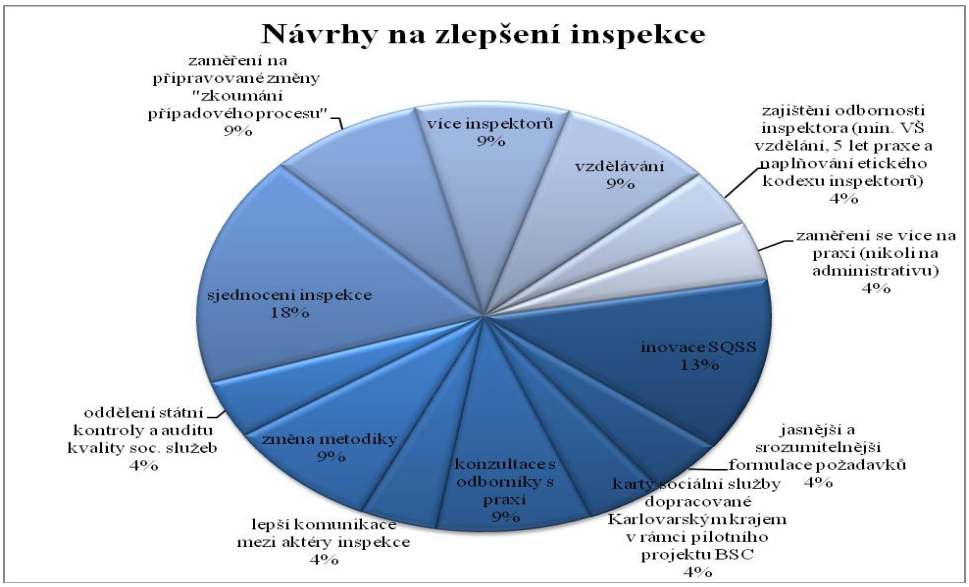
Ze zjištěných výsledků vyplývá, že respondenti spatřují pozitiva inspekce kvality sociálních služeb v existenci kontrolního systému sociálních služeb (22 %), tak jako je tomu i v jiných odvětvích, ochrana práv člověka (19 %), který využívá sociální služby ve smyslu odhalení porušování jeho práv, udržení kvality sociálních služeb (16 %), ve smyslu motivace ke zlepšení poskytované služby a odstranění zjištěných nedostatků a standardy kvality sociálních služeb (10 %), ve smyslu stanovení pravidel pro posouzení kvality sociálních služeb.

Graf č. 46: Otázka č. 16: V jaké oblasti inspekce spatřujete její negativa (slabé stránky)?



Ze zjištěných výsledků vyplývá, že nejvíce respondentů považuje za slabou stránku inspekce: nejednotnost (19 %) ve smyslu nejasné metodiky – lze ji vykládat různým způsobem. Dále neodbornost inspektorů (10 %), tzn., že nemají praktické zkušenosti ze sociálních služeb. Respondenti také uváděli jako negativum vysokou míru administrativy (7 %), kdy je kladen větší důraz na kontrolu dokumentů než na práci s klientem. Dalším vnímaným negativem je legislativa (7 %). Podle respondentů se jedná o nesouhru legislativy s platnou metodikou. Malý počet probíhajících inspekcí (7 %), souvisí s malým počtem pracovníků, vykonávající kontrolu sociálních služeb. Posledním nejvýrazněji hodnoceným nedostatkem je subjektivní hodnocení (7 %), záleží na (ne)zkušenostech toho kterého inspektora.

Graf č. 47: Otázka č. 17: Máte nějaké návrhy či doporučení jak inspekci „zlepšit“?



Respondenti měli možnost vyjádřit se k zlepšení procesu inspekce. Z výsledků bylo zjištěno, že respondenti nejvíce navrhovali sjednocení inspekce (18 %), inovaci standardů kvality sociálních služeb (13 %), konzultace s odborníky s praxí (9 %), změna metodiky (9 %), více inspektorů (9 %) a vzdělávání (9 %) a zaměření se na připravované změny „zkoumání případového procesu“ podrobněji viz kapitola 5. Značka kvality v sociálních službách.

Sjednocením inspekce měli respondenti na mysli např. jednoznačně popsat povinnosti v standardech, sjednotit terminologii či jednotný systém posuzování kvality.

Inovace standardů kvality by se dle respondentů měla zabývat druhovými standardy kvality sociálních služeb a duplicitou existujících standardů s legislativou, dále upravit terminologii, tak aby nedocházelo k různému pojetí.

Konzultace s odborníky s praxí se týká všech případných změn, tzn. sjednocení inspekce, inovace standardů a změna metodiky.

U změny metodiky by bylo vhodné, aby byla veřejně přístupná a dostatečně propracovaná, tak aby nedocházelo k odlišným výkladům.

Více inspektorů respondenti odůvodňovali tím, že v současné době není možné při aktuálním stavu registrovaných sociálních služeb, zkontrolovat služby 1x za 5 let. Je nutné brát v úvahu, že se nejezdí jen podle plánu, ale přichází navíc inspekce následné (plnění uložených opatření z inspekce základní) a inspekce na podnět.

Kvalitní průběžné vzdělávání inspektorů zaměřené např. na nové právní normy, orientace na standardy kvality sociálních služeb a orientace ve službách.

12. Shrnutí

Úkolem posledních dvou kapitol bylo interpretovat zjištěné výsledky. Výzkumného šetření se účastnilo celkem 79 respondentů (z toho 57 poskytovatelů a 22 inspektorů sociálních služeb) z celé České republiky. Cílem výzkumného šetření bylo určit problematické oblasti inspekce sociálních služeb a ze zjištěných výsledků navrhnout doporučení, které povede ke zlepšení procesu inspekce.

Ze zjištěných výsledků je patrné, že poskytovatelé postrádají informace ohledně inspekce sociálních služeb, tato skutečnost souvisí s teorií informační asymetrie viz kapitola 4.4. Inspektoři, dle názoru poskytovatelů nejsou považováni za odborníky, jsou arogantní a hledají pouze chyby. Dle jejich hodnocení není postup inspektorů spravedlivý a nezajišťuje stejné podmínky pro všechny organizace. Většina poskytovatelů hodnotí inspekci jako přínos, ale současně ji hodnotí jako neefektivní prostředek k získávání informací o kvalitě poskytované sociální služby. Všeobecně lze říci, že poskytovatelé hodnotí četnost inspekcí jako dostatečný. Na procesu inspekce by poskytovatelé nejvíce měnily přístup inspektorů, ocenily by více praxe a metodického vedení u inspektorů a větší zapojení klienta do konečného hodnocení inspektorované služby.

Z výsledků inspektorů je patrné, že většina z nich má praxi v sociálních službách. Jsou spokojeni s počtem členů, kteří vykonávají inspekci. Podle jejich názoru by měl mít inspektor vysokoškolské vzdělání a dále se vzdělávat zejména vzdělávacími kurzy, semináři a setkáváními se spolupracovníky. Dále nejsou spokojeni se současnou metodikou, která upravuje inspekci. Četnost kontrol u poskytovatelů je dle jejich názoru dostačující. Financování inspekce probíhá ze státního rozpočtu České republiky a z finančních prostředků Úřadu práce ČR. Standardy kvality sociálních služeb jsou navrženy tak, aby pamatovaly na rozmanitost sociálních služeb a na různé situace, které mohou v sociálních službách nastat. Kvalita sociálních služeb dle jejich názoru není hodnocena podle stejného stupně kritéria. Inspekce podle nich nejsou jednotné. Problematické oblasti, které inspektoři vnímají jsou především inspektoři bez praxe, legislativa, nekvalifikovaní pracovníci a samotný proces inspekce. Inspektoři měli dále možnost vyjádřit se k pozitivům inspekce, jež vyjmenovali existenci kontrolního systému sociálních služeb, ochrana práv člověka a standardy kvality sociálních služeb. Mezi negativa zařadili inspektoři nejednotnost, neodbornost inspektorů a vysokou míru administrativy. Inspektoři navrhovali změny ve sjednocení inspekce, inovaci standardů

kvality sociálních služeb, více konzultací s odborníky a dále změnu současné platné metodiky.

Oba výzkumné soubory (jak poskytovatelé, tak inspektoři sociálních služeb) se shodli v tom, že proces inspekce není jednotný a spravedlivý pro všechny organizace sociálních služeb a je zatížen velkou mírou administrativy. Současně se shodli na tom, že inspektoři nejsou považováni za odborníky.

Lze se tedy domnívat, že inspektoři vnímají poskytovatele sociálních služeb jako někoho, kdo má jasné pokyny (standardy kvality sociálních služeb, zákon o sociálních službách) k tomu, jak má sociální službu poskytovat, na druhou stranu poskytovatelé vnímají inspektory sociálních služeb jako někoho „shora“, který má mít věcné a praktické připomínky k poskytované službě, ale opak je pravdou. Z výsledků výzkumného šetření je patrné, že poskytovatelé mají k dispozici metodické pokyny (standardy kvality sociálních služeb a zákon č. 108/2006 Sb.), které se ale dají vykládat různým způsobem. A inspektoři sociálních služeb (nejsou považováni poskytovateli za odborníky) a navíc mnohdy nemají praktické zkušenosti a nemohou poskytnout praktický návrh k odstranění zjištěných nedostatků u kontrolované sociální služby. Zde se potvrzuje již zmiňovaná teorie byrokracie, viz kapitola 4.5.

Závěr

Diplomová práce řeší problémy nízké kvality sociálních služeb. Mezi základní problematické oblasti patří nesoulad mezi nabídkou a poptávkou po sociálních službách, nedostatek veřejných finančních zdrojů, nerovné postavení uživatelů sociálních služeb, nedostatečně rozvinutý trh sociálních služeb. Vzhledem k zaměření práce na oblast inspekce sociálních služeb, byly prostřednictvím pilotní sondy vytipovány 4 problematické oblasti a to: definování standardů kvality sociálních služeb, které nemají přesné normativy ani metodické pokyny. Rozmanitost sociálních služeb je velká a standardy jsou obecným vodítkem jak sociální službu poskytovat. Obecné kritéria či pravidla mají za následek, že neodpovídají požadavkům individuálního přístupu ke klientům. Dalším nedostatkem je nejednotnost inspekcí sociálních služeb, tzn., že minimální legislativa upravující inspekci způsobuje rozdílnost postupů při hodnocení jednotlivých kontrolních orgánů. Další pochybnou částí je personální zajištění inspekcí, kde dochází k rozdílnosti ve vztahu počet členů provádějící inspekci versus počet kontrolovaných sociálních služeb. Financování inspekcí sociálních služeb je také oblastí, která se potýká s řadou nedostatků. Stěžením problémem je, že jsou inspekci financovány prostřednictvím Úřadu práce ČR, který přiděluje finanční prostředky na provoz dle vlastního uvážení.

Jako cílové skupiny byli zvoleni: poskytovatelé a inspektoři sociálních služeb z celé České republiky. Cílem práce bylo zjistit pozici aktérů procesu inspekce sociálních služeb a navrhnout doporučení pro její zlepšení.

Vybrané téma je ojedinělé zejména v tom, že neexistuje odborná publikace, která by se zabývala pouze kontrolou kvality sociálních služeb. Podobně tomu je i u akademických prací. Ty obsahují převážně okrajovou část oblasti procesu inspekce, nebo se zabývají problematikou inspekce v jiné rovině (z etického pohledu inspektora). Hlavním dokumentem byl interní dokument Úřadu práce Metodický pokyn č. 1/12, který se věnuje metodice inspekce sociálních služeb.

Pro práci byl zvolen kvantitativní přístup, protože se jevil jako vhodný pro danou problematiku. V rámci výzkumného šetření byla také realizována pilotní sonda, která měla za cíl určit problematické oblasti inspekce, které byly následně více rozpracovány a dotazovány formou dotazníku.

Práce si kladla za cíl odpověď na výzkumnou otázku a to, jestli je proces inspekce kvality sociálních služeb efektivní a účelový nástroj ke zjištění kvality poskytovaných sociálních služeb. Z výsledků výzkumného šetření vyplynulo, že inspekce sociálních služeb není efektivní a účelový nástroj k zajištění kvality poskytovaných sociálních služeb.

Výsledky výzkumného šetření poukázaly na nedostatky v oblasti procesu inspekce a současně nastínily možnosti jejího zlepšení. Poskytovatelé sociálních služeb navrhovali změnit celkový přístup inspektorů, do procesu kontroly zahrnout hodnocení klienty, slovní hodnocení a větší srozumitelnost v průběhu inspekce. Inspektoři navrhovali změny v oblasti inovace standardů kvality sociálních služeb, změnou metodiky a personální zajištění inspekce. Dále se poskytovatelé i inspektoři se shodli v tom, že proces inspekce sociálních služeb není jednotný pro všechny organizace a je zatížen velkou mírou administrativy. Současně se shodli na tom, že inspektoři nejsou považováni za odborníky.

Navrhuji, aby aktéři procesu inspekce sociálních služeb věnovali pozornost výše uvedeným oblastem, protože jsou to oblasti, které řádně nefungují. Tzn., že jsou to oblasti zásadní pro inspekci sociálních služeb a současně jsou subjektivně vnímány respondenty jako nevyhovující.

Práce také poslouží poskytovatelům sociálních služeb v informovanosti o procesu inspekce kvality sociálních služeb a náhledu na současnou problematiku inspekcí. Inspektorům sociálních služeb napomůže práce v náhledu na současnou problematiku v oblasti inspekce a orientace v problematice inspekce z pohledu poskytovatele sociálních služeb a možnost dále pracovat s těmito informacemi (jak zlepšit průběh inspekce).

Resumé

Téma diplomové práce se ukázalo jako zajímavé a neprobádané, protože k němu není dostupná odborná literatura. I přesto se podařilo získat několik důležitých interních dokumentů, které byly pro práci stěžejní. Práce popisuje kromě procesu inspekce, i historii sociálních služeb, současnou problematiku, standardy kvality sociálních služeb, značku kvality a management v sociálních službách. Z výsledků výzkumu bylo zjištěno, že inspekce sociálních služeb není efektivním a účelovým nástrojem ke zjištění kvality sociálních služeb. Poskytovatelé i inspektoři se shodli v názoru, že inspekce není jednotná a spravedlivá pro všechny organizace sociálních služeb, je zatížena velkou mírou administrativy a inspektoři nejsou považováni za odborníky. V závěru práce jsou navržena doporučení, která mohou vést ke zlepšení samotného procesu inspekce sociálních služeb.

Summary

The topic of the diploma thesis is prove interesting and unexplored, because it is not available scientific literature. I still managed to get some important internal documents that were fundamental for the thesis. This thesis describes in addition the process to inspections, also the history of social services, actual issues, social services quality standards, mark of quality and management in social services. The research has found that social services inspection is not effective and expedient tool to determine the quality of social services. Providers and inspectors are agreed in the opinion that the inspection is not uniform and equitable for all social services, inspection is burdened major degree with administration and inspectors are not considered experts. In conclusion of thesis, the proposed recommendations, which may lead to improvements in the alone process of inspection of social services.

Použitá literatura

ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2011, 263 s. ISBN 978-802-6200-277.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele* [online]. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum.* Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-7367-040-2.

HORECKÝ, Jiří a Marcela VÍTOVÁ. Značka kvality v sociálních službách. *Časopis sociální služby*. 2010, 8-9, s. 30-31.

HORECKÝ, Jiří. Analýza inspekcí poskytování sociálních služeb. In: [online]. [cit. 2012-12-17]. Dostupné z: http://www.horecky.cz/images/1329985741_analyza-inspekci.pdf

Inspekce poskytování sociálních služeb: Informace pro poskytovatele sociálních služeb. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 16.10.2008 [cit. 2012-12-09]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5781/inspekce_poskytovatele_final.pdf

Inspekce sociálních služeb: Informace pro veřejnost a odborníky spolupracující s poskytovatelem [online]. [cit. 2013-01-19]. Dostupné z: www.mpsv.cz/files/clanky/5782/inspekce_verejnost_final.pdf

JANEBOVÁ, R. Moc a autorita: genderové hledisko. In JANEBOVÁ, R., KAPPL, M., SMUTEK, M., eds. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou.* Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 39 ISBN 978-80-7041-118-6.

JANOUŠKOVÁ, Klára. *Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách: sborník studijních textů pro metodiky sociální prevence a sociální kurátory pověřené koordinační činností*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007, 351 s. ISBN 978-80-7368-229-3.

JINDROVÁ, Veronika. *Formulace veřejně-politického problému: Úkol na MATP I.* 2013.

JINDROVÁ, Veronika. Inspekce kvality sociálních služeb [online]. Praha, 2012 [cit. 2013-11-05]. Seminární práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce Mgr. Ing. Olga Angelovská

JINDROVÁ, Veronika. *Inspekce kvality sociálních služeb*. Praha, 2012 [cit. 2013-11-05]. Seminární práce. Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce Mgr. Ing. Olga Angelovská.

KAŠLÍKOVÁ, T.; SÝKOROVÁ, J.; ČERMÁKOVÁ, K. *Metodika MPSV k provádění inspekcí poskytování sociálních služeb*, 1.st ed. [online]; MPSV ČR, říjen 2008. http://www.mpsv.cz/files/clanky/6894/metodika_inspekci.pdf (accessed Nov 20, 12).

KAŠPÁREK, Zdeněk. Pečovatelská služba v roce 2010: odborná konference APSS ČR. *Odborný časopis: Sociální služby*. 2010, XII., leden.

KELLER, Jan. *Dějiny klasické sociologie*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004, 529 s. Studijní texty (Slon), 32. sv. ISBN 80-864-2934-2.

KOTOUS, Jan - MUNKOVÁ, Gabriela - ŠTEFKO, Martin. Obecné otázky sociální politiky. Praha: Ústav státu a práva AV ČR, 2013. 169 s. ISBN 978-80-87439-08-1

KRAJSKÝ ÚŘAD - MORAVSKOSLEZKÝ KRAJ. *KONCEPCE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI: (včetně transformace pobytových sociálních služeb)* [online]. 2008 [cit. 2014-01-24]. Dostupné z: http://verejna-sprava.kr-moravskoslezsky.cz/assets/soc/soc_20_p01.pdf.

KREBS, Vojtěch. *Sociální politika*. 4., přeprac. a aktualiz. vyd. Praha: ASPI, 2007, 503 s. ISBN 8086395332.

LEVOVÁ Jana. STANDARDIZACE KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB. Přínosy a rizika procesu zavádění kvality: diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky, 2007. 104 l., 46 l. příl. Vedoucí diplomové práce Mgr. Ema Štěpařová.

MAŠKOVÁ, Petra. *360° zpětná vazba – vliv osobnosti hodnotitele na hodnocení zaměstnanců* [online]. Brno, 2008 [cit. 2014-05-15]. Dostupné z: http://is.muni.cz/th/86271/ff_m/Diplomova_prace.pdf. Diplomová práce. Filozofická

fakulta Masarykovy univerzity, Psychologický ústav. Vedoucí práce PhDr. Zuzana Slováčková, Ph.D.

MATOUŠEK, Oldřich a Kristina KOLDINSKÁ (2007). Trendy v historickém vývoji sociálních služeb. MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, s. 17-33. ISBN 978-807-3673-109.

MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-717-8549-0.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd 1. Praha: Portál, 2007, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.

Metodický pokyn č. 1/2012 k PROVÁDĚNÍ INSPEKCE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Praha, 1. února 2012. Pro Úřad práce ČR.

MLEJNKOVÁ, Kristýna. RÁMEC KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V EVROPSKÉ UNII. *Aktuální otázky sociální politiky: teorie a praxe*. roč. 2010, č. 4, s. 64-69. Dostupné z: http://aosp.upce.cz/article/view/70

MOLEK, Jan. *Marketing sociálních služeb* [online]. Praha: VÚPSV, 2009 [cit. 2012-12-18]. ISBN 978-80-7416-026-4. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_290.pdf

MPSV. *Národní politika podpory jakosti a MPSV ČR*. Praha, 2000. Dostupné z: Národní politika podpory jakosti a MPSV ČR

Otázky a odpovědi k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákonu č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/2974/otazky_odpovedi_22-rev2.pdf

PATTON M. Utilization-Focused Evaluation for Social Services and Social Work. *Social Work Review / Revista De Asistenta Sociala* [serial online]. December 2010;(4):11-27. Available from: SocINDEX with Full Text, Ipswich, MA. Accessed November 19, 2012.

POTŮČEK, Martin. *Veřejná politika*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2005, 399 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), 35. sv. ISBN 80-864-2950-4.

REKTOŘÍK, Jaroslav. *Organizace neziskového sektoru: základy ekonomiky, teorie a řízení*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 2001, 177 s. ISBN 80-861-1941-6.

RYS, Vladimír. *Česká sociální reforma: (sociologická studie)*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 2003, 170 s. ISBN 80-246-0588-0.

SMUTEK, Martin a Milan ŠVEŘEPA. *Sociální práce a sociální služby*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 2007, 141 s. ISBN 978-80-7041-105-6.

TOBOLOVÁ, Veronika. Gender v sociální práci [online]. 2013 [cit. 2014-05-15]. CARITAS - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. Vedoucí práce Pavlína Valouchová. Dostupné z: <http://theses.cz/id/nt356b/>.

VESELÝ, Arnošt, Martin NEKOLA a Zuzana DRHOVÁ. *Analýza a tvorba veřejných politik: přístupy, metody a praxe*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007, 407 s. ISBN 978-80-86429-75-5.

Vybrané statistické údaje o financování sociálních služeb a příspěvku na péči, 2010. http://www.mpsv.cz/files/clanky/9198/Analyza_fin_SS.pdf (accessed Nov 20, 12).

WAGNEROVÁ, Hana. *Hodnocení zaměstnanců v teorii a praxi aneb o jednom podnikovém hodnocení* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2010. 70 s., xli příl. Vedoucí práce Ladislav Hrdý.

ZICH, František. *Úvod do sociologického výzkumu*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2004. Eupress. ISBN 80-867-5419-7.

Značka kvality: Projekt Značka kvality v sociálních službách. *Národní registr nezávislých odborníků v sociálních službách: První komplexní registr odborníků pro poskytovatele sociálních služeb* [online]. 2014 [cit. 2014-04-09]. Dostupné z: http://www.nrno.cz/znacka-kvality

Zákony a vyhlášky:

Zákon č. 552/1991 Sb., ze dne 6. prosince 1991, o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 500/2004Sb., ze dne 24. června 2004, správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., ze dne 14. března 2006, o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Vyhláška č. 505/2006 Sb., ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Internetové stránky:

www.mpsv.cz

http://www.znackakvality.info/

E-Qalin. *Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky* [online]. [cit. 2014-04-15]. Dostupné z: http://www.apsscr.cz/cz/projekty/e-qalin

Seznam příloh

Příloha č. 1: Příčiny nedostatku kvality sociálních služeb

Příloha č. 2: Důsledky nedostatku kvality sociálních služeb

Příloha č. 3: Analýza aktérů

Příloha č. 4: Standardy kvality sociálních služeb

Příloha č. 5: Modely kvality

Příloha č. 6: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb - pro poskytovatele

Příloha č. 7: Dotazník inspekce kvality sociálních služeb - pro inspektory