

Přílohy

Příloha č. 1 Informovaný souhlas organizace

Diakonie
Valašské Meziříčí

Diakonie 
Československé církve evangelické

Příloha č.1 Informovaný souhlas

Informovaný souhlas organizace s poskytnutím údajů pro vypracování diplomové práce na téma:

„Hodnocení kvality sociální služby z pohledu uživatele.“

Organizace

Diakonie Valašské Meziříčí

Žerotínova 1421

757 01 Valašské Meziříčí

Ředitelka střediska: Mgr. Květoslava Othová

Pověřený pracovník k podpisu; vedoucí úseku péče pro lidi se zdravotním postižením:

Bc. Věra Mikulenková

Souhlasím s uvedením celého názvu organizace a zpřístupnění interních metodik sociální služby chráněné bydlení, dále souhlasím, aby ve službě chráněné bydlení probíhal výzkum, který bude obsahovat rozhovory s klienty a pracovníky v přímé péči, popřípadě s využitím dalších výzkumných metod, a to vše za účelem vypracování diplomové práce dle níže uvedených ustanovení:

Důraz je kladen:

- na anonymitu (klientů, pracovníků v přímé péči)
- v diplomové práci bude použit pouze název organizace
- na mlčenlivost s daty bude pracovat pouze Bc. Alena Holubová, která se zavazuje k mlčenlivosti ve vztahu k osobním údajům

Před začátkem výzkumu byly vedení organizace sděleny informace o smyslu a průběhu výzkumu.

Prohlašuji, že v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů souhlasím se zpracováním údajů, získaných během vypracování diplomové práce.

Bc. Alena Holubová se zavazuje nakládat s daty podle výše uvedeného zákona a s omezeními stanovenými organizací.

Datum 10.1.2020



Mikulenková
Bc. Věra Mikulenková

vedoucí úseku služeb pro lidi se zdravotním postižením

Diakonie Valašské Meziříčí
Žerotínova 1421
757 01 Valašské Meziříčí

Příloha č. 2 Projekt diplomové práce

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ**

**KATEDRA ŘÍZENÍ A SUPERVIZE
V SOCIÁLNÍCH A ZDRAVOTNICKÝCH ORGANIZACÍCH**

Projekt diplomové práce

Předběžný název

Hodnocení kvality sociální služby z pohledu uživatele

Bc. Rušarová Alena DiS.

Číslo studenta: 29619883

Imatrikulace: rok 2018

Vedoucí práce: Mgr. Dana Hradcová, Ph.D.

Obsah

1. Formulace a výstupní diskuse problému.....	5
2. Teoreticko – metodologické východisko	6
3. Cíle práce	6
4. Metodologie výzkumu	7
Výzkum bude rozdělen na několik fází:	8
Použité metody:	9
5. Časový harmonogram	9
6. Seznam použitých zdrojů.....	10

1. Formulace a výstupní diskuse problému

Kvalita sociálních služeb v České republice je především spojována se standardy kvality, které jsou doporučovány MPSV již od roku 2002, následně se staly právním předpisem od 1.1.2007, znění jednotlivých kritérií standardů je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky 505/2006 Sb., provádějícím předpisem k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Tento právní předpis zajišťuje povinný standard, který poskytovatelé dodržují a ve své praxi zvyšovat kvalitu sociálních služeb.

Ve službě Chráněné bydlení pro osoby s mentálním postižením poskytovatele Diakonie ČCE – středisko Valašské Meziříčí, je nastaven způsob zvyšování kvality, dle kritéria 15 a) poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob, poskytovatel má také vnitřní pravidla, která zjišťují spokojenost osob se způsobem poskytování sociální služby (kritérium 15 b); poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby (kritérium 15c); dále poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, to slouží jako podnět pro rozvoj kvality služby (kritérium 15d); Vyhláška č. 505/2006 Sb. Zákona o sociálních službách.

I přes aktuálně zpracovanou metodiku ve službě Chráněného bydlení Diakonie ČCE, je potřeba se otázce kvality věnovat mnohem širěji a zavádět a rozvíjet nové nástroje, které kvalitu zvyšují a zaměřují se především hodnocení služby společně s klientem. Stávající metody hodnocení poskytování sociální služby jsou podle mých zkušeností neefektivní, minimálně se zaměřují na způsob sledování kvality společně s klientem. Vzhledem ke specifikacím cílových skupin sociálních služeb je důležité v procesu hodnocení kvality, hledat způsoby jak nastavit tento systém, aby byl efektivní a následně využitelný v praxi. Cílová skupina např. osoby s mentálním postižením mají snížené rozumové schopnosti, omezené intelektové funkce a další individuální rozdíly v komunikaci a vnímání s těmito faktory se musí určitým způsobem pracovat a najít originální přístup k hodnocení a měření výsledků, jehož základem je zplnomocňování, spolupráce a integrace klientů do celého procesu. Inovativním pohledem společně se standardizovaným souborem nástrojů pro podporu a hodnocení změn může dojít k uvolnění potencionálu u jednotlivých jedinců tak i pracovníků, kteří je podporují.

2. Teoreticko – metodologické východisko

Abychom mohli hodnotit kvalitu sociálních služeb, musíme nejprve popsat, co je kvalita, jak probíhá systém řízení kvality sociálních služeb a co vše do tohoto systému patří. Kvalita je sama o sobě výsledkem nějakého hodnocení. Nejjednodušší definice kvality říká, že „kvalita je výsledkem mezi očekáváním a výkonem.“ (MPSV ČR, 2008, s. 166) Pokud chceme něco zhodnotit, musíme nejprve definovat určitá očekávání neboli kritéria. A základem hodnotících kritérií (očekávání) jsou hodnoty, zaměřují se na to, co je pro nás důležité a čeho si vážíme. (MPSV ČR, 2008, s. 166) Hodnocení kvality sociálních služeb se opírá o nastavení úrovně poskytované služby – standardy kvality sociálních služeb. Procedurální standardy podrobně popisují postup kvalitní služby, kterou vykonává kvalitní pracovník (personální standardy) a provozní standardy popisují kvalitu prostředí a podmínek organizace. Společně se standardy kvality zaměřují na spokojenost uživatele i pracovník a provázanost se společností. (MPSV ČR, 2008, s. 166) Postupem času vznikla v komerční sféře celá řada metod a modelů řízení, měření a hodnocení kvality. Způsoby hodnocení sociálních služeb bývají přebírány z oblasti prodeje a výroby. Např. normativní systém ISO (International Standards Organization), systém celkového řízení kvality TQM (Total Quality Management) či jeho evropská varianta EFQM (European Foundation for Quality Management). O službě se totiž uvažuje jako o výrobku a za velmi důležité se považuje věnovat se procesu, ve kterém výrobek vzniká, nikoli až výsledné jakosti. (MPSV ČR, 2008, s. 166) Různé modely zahrnují různá kritéria a z některých z nich vycházejí standardy kvality sociálních služeb. Z ostatních kritérií, která standardy kvality sociálních služeb opomíjejí, je však možné čerpat inspiraci jako například ze zásad ISO: za politiku kvality je v organizaci zodpovědné nejvyšší vedení, v manuálu (příručce) musí být uvedeny kvalitativní požadavky, v průběhu procesu služby musí být zkoušky na začátku, v průběhu i na konci, interní kvalitativní audity jsou zárukou kvality, pracovníci musí být vyškoleni, statistické podchycení dat je garantováno, po splnění požadavků je předána certifikace. (MPSV ČR, 2008, s.166-167)

3. Cíle práce

Cílem projektu je navrhnout metody efektivního zapojení klientů chráněného bydlení do hodnocení kvality služby.

Výstupem projektu bude:

1. Zhodnocení dosavadní praxe zvyšování kvality služby
2. Navržení interní změny v procesu zvyšování kvality sociální služby chráněné bydlení z pohledu uživatele služby

Následující výzkumné otázky mě povedou při hodnocení praxe zvyšování kvality:

Jakým způsobem jsou klienti služby zapojováni do procesu zajišťování kvality?

Jaké strategie, techniky, nástroje a přístupy pracovníci organizace využívají, aby klienty do procesu hodnocení kvality služby zapojili?

Jaké podoby má interakce klientů a pracovníků v situacích týkajících se zajišťování kvality, jak jsou výsledky této interakce zaznamenávány a jak s nimi organizace nakládá ve vztahu k celkovému rozvoji organizace.

4. Metodologie výzkumu

Výzkum bude probíhat ve službě chráněné bydlení Diakonie ČCE – středisko Valašské Meziříčí. Veřejný závazek služby je definován: „*Služba poskytuje ubytování a možnost žít běžným způsobem života osobám s lehkým a středně těžkým mentálním postižením, kteří se připravují na budoucí samostatný život.* Cíle služby jsou definovány následovně:

1. *Klienti se umějí starat s podporou pracovníků CHB o svoji osobu a běžný chod své domácnosti.*
2. *Klienti s podporou pracovníků CHB navazují nové a udržují stávající sociální vazby.*
3. *Klienti zvládají dle svých individuálně určených potřeb, přání a možností využívat veřejně dostupné služby, vyřizují si osobní záležitosti, umějí si říct o podporu pracovníka CHB.*
4. *Klienti s podporou pracovníků CHB uplatňují svá práva a povinnosti.*

V rámci sběru se zaměřím na vhodné výzkumné metod v rámci kvalitativního výzkumu. Dle Hendla je „*Kvalitativní výzkum proces, hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.*“ (Hendel, 2005, s. 50). Základními metodami kvalitativního výzkumu jsou pozorování, analýza textů a dokumentů, rozhovor, audio -

videozáznamy. (Hendl, 2005, s. 50). Ve výzkumu v rámci triangulace¹ využiji metodu rozhovoru s otevřenými otázkami, studia dokumentace, pozorování a kazuistik týkajících se zapojování klientů do procesu zajišťování kvality služby. Oslovím potřebný počet klientů chráněného bydlení, a to nejméně tři respondenty, jedná se o adekvátní počet respondentů, v poměru k celkové kapacitě služby, která je 12 klientů. Výběr těchto respondentů nebude náhodný, zaměřím se na klienty s různou mírou podpory (vysokou mírou podpory 1 klient, střední mírou podpory 1 klient, a nižší mírou podpory 1 klient). Tyto respondenty si vyberu na základě mých zkušeností ze sociální služby a informací o jednotlivých klientech, které již znám.

Výzkum bude rozdělen na několik fází:

- a) *Zjištění kontextu* – v této fázi se budu zabývat stávajícími metodami, které jsou používány v rámci standardu č. 15 v organizaci, zda jsou adekvátní vzhledem k cílové skupině služby a zda jsou funkční při zvyšování kvality sociální služby s ohledem na potřeby klientů. V rámci studia dokumentace se také seznámím se stávajícími indikátory kvality služby a analýzou zvyšování kvality v roce 2018 a předešlých letech.
- b) *Sociálně nepříznivá situace klienta a její řešení v rámci poskytované služby* – s využitím dokumentace a především během rozhovorů s klienty i s pracovníky, s opatrovníky, popřípadě s osobami blízkými, kteří dobře znají situaci klienta. Pozorování a přímé práce s vybranými klienty služby, budou zjištěny informace týkající se tvorby a naplňování individuálních plánů, kterými služba reaguje na sociálně nepříznivou situaci, ve které se klient nachází. Důležitým ohniskem zájmu bude zaměření na proces zajišťování kvality sociální služby z pohledu a za ne/účasti uživatele a také změny vážící se k sociálně nepříznivé situaci jednotlivých uživatelů v rámci poskytování služby.
- c) *Analýza dat a výstup* – proběhne analýza dat z různých pohledů, které budou zjištěny při výzkumu: a) klienti služby, b) zainteresované osoby (opatrovníci..), c) poskytovatel. Během analýzy budou využívány různé metody a techniky, které jsou

¹ „Pod pojmem triangulace se rozumí kombinace různých metod, různých výzkumníků, různých zkoumaných skupin nebo osob, různých lokálních a časových okolností a teoretických perspektiv, jež se uplatňují při zkoumání určitého jevu.“ (Hendl, 2005, s. 149).

3	Výběr respondentů		X											
4	Rozhovory s respondenty			X										
5	Analýza dat			X	X									
6	Závěrečná zpráva				X	X								
7	Projednání s pracovníky organizace							X						

6. Seznam použitých zdrojů

APSS ČR. *První externí systém hodnocení kvality sociálních služeb z pohledu uživatele v České republice*. In: <http://www.znackakvality.info/> [online]. ©2011 – 2019 IRESOFT s.r.o. Dostupné z: <http://www.znackakvality.inof/manual-zq>

Čermáková, K. (2004). *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věc

Hollinrake, S., Spencer, S., Dix, G., 2019. Disabled citizens as researchers – Challenges and benefits of collaboration for effective action and change. *European Journal of Social Work* 22, 749–762. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1564736>

ISO 9001 *Systém managementu kvality*. In: ManagementMania.com [online]. Wilmington (DE) 2011-2019, 15.11.2018, Dostupné z: <https://managementsmania.com/cs/iso-9001>

KOCMAN, David. *Využití kvantitativních a kvalitativních metodologií při hodnocení kvality života a hodnocení interakcí v sociálních službách – diskuzní zpráva*. In: <http://www.kvalitavpraxi.cz/> [online]. ©Quip – Společnost pro změnu, 2011. Dostupné z: <http://www.kvalitavpraxi.cz/res/archives/017/002020.pdf?seek=1312904440>

Kolářová, K. (ed.). *Jinakost – postižení – kritika: Společenské konstrukty nezpůsobivosti a hendikepu*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON).

Lea Kubíčková, K. R. (nedatováno). *Řízení změny ve firmách a jiných organizacích*. Praha: Grada Publishing, a.s.

Malík, H. V. (2014). *Kvalita v sociální práci a sociálních službách* (1.. vyd.). Praha: Grada, 2014.

Milan Valenta, J. M. (2018). *Mentální postižení*. Praha: Grada Publishing, a.s.

Melbøe, L., 2018. Role of the “differently-abled” researcher: Challenges and solutions in inclusive research. *Alter* 12, 225–237. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2018.06.005>

MPSV ČR. Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele [online]. Praha: MPSV ČR, 2008[cit. 2019-12-9]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/5966/4_vykladovy_sbornik.pdf

Rogers, C., Tuckwell, S., 2016. Co-constructed caring research and intellectual disability: An exploration of friendship and intimacy in being human. *Sexualities* 19, 623–640. <https://doi.org/10.1177/1363460715620572>

SYNEK, M. /CARBOCH, R. (2014): Profesní slepota a režim spěchu: Podpora soběstačnosti při jídle v institucionální péči o lidi s mentálním znevýhodněním. *Biograf*, (60). 59 odst. Dostupné na: <http://www.biograf.orgúclanke.html?clanek=6001>

Synek, Michal, Dana Hradcová, Radek Carboch, Dita Jahodová. 2019. „Kritické gesto a záležitosti péče v souřadnicích ne/způsobivosti.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 55 (5): 587-614, <https://doi.org/10.13060/00380288.2019.55.5.478>