

Název práce

Zavádění standardů kvality sociálních služeb v pobytových zařízeních pro seniory – etické aspekty

Abstrakt

Změna přístupu ke klientům a přizpůsobení chodu zařízení jejich potřebám patří v posledních letech k největším dlouhodobým úkolům poskytovatelů služeb. Základem pro správné nastavení všech parametrů služby (procesní, personální i provozní) jsou standardy kvality sociálních služeb, které v sobě zahrnují jak určité principy, tak i etické hodnoty. Jedním z podstatných nástrojů změny v přístupu ke klientům je princip individualizace péče, jejímž prostřednictvím lze docílit „šití“ služeb na míru klientům tak, aby služba co nejvíce odrážela jejich skutečné potřeby.

Právě na individualizaci péče jako významný indikátor změny přístupu ke klientům v průběhu zavádění standardů kvality jsme zaměřili předloženou disertační práci. Snažili jsme se zjistit, jak se individualizace péče o klienty odráží v přístupech organizací k implementaci standardů kvality a jak ji ovlivňuje osobnost pracovníka a vybrané organizační aspekty. Dílčím cílem byla rovněž identifikace etických aspektů, které mohou zavádění standardů kvality do praxe provázet. Zvolili jsme metodu kvantitativního výzkumu, který jsme provedli formou dotazníkového šetření v osmi pobytových zařízeních pro seniory na území Moravskoslezského kraje. Zkoumaný soubor tvořilo 434 pracovníků přímé péče.

Výsledky výzkumu ukazují jak na vliv osobnosti pracovníka, tak dílčích organizačních aspektů na individualizaci péče o klienty, nicméně jako nejvýznamnější pro změnu přístupů ke klientům se jeví celkový způsob implementace standardů kvality v organizaci. Z etických aspektů provázejících zavádění standardů kvality jsme identifikovali jak konkrétní konflikty v očekávaných rolích u pracovníků i klientů, tak určité hodnotové konflikty. Výsledky výzkumu poukazují i na skutečnost, že ne všichni pracovníci jsou osobnostně připraveni na přímou práci se seniory.

Na základě výsledků výzkumu jsme zformulovali některé podněty pro manažery organizací, mezi jinými i důležitost pracovat na změně celé organizační kultury, a nutnost věnovat větší pozornost pracovníkům v sociálních službách, kteří mají podstatný vliv na individualizaci péče o klienty. Celkovou změnu přístupu ke

klientům by podle nás mohla podpořit i změna smýšlení o etických principech na úrovni organizací, a to směrem od etiky spravedlnosti k etice péče, která by se s ohledem na preferenci vztahu místo dosavadního důrazu na dodržování pravidel mohla stát určujícím etickým principem v oblasti péče o staré lidi.