

## **ABSTRAKT**

Tato diplomová práce se zabývá podporou procesu zvyšování kvality u poskytovatele sociálních služeb v Domově pro seniory, Zahradní Město v Praze.

Teoretická část diplomové práce zachycuje vývoj sociálních služeb v souvislosti se společenskými a legislativními změnami, teoreticky se zabývá oblastmi, které souvisí s procesem řízení změny tj. kvalitou sociálních služeb, organizační kulturou a konflikty.

V praktické části jsou popsány činnosti vedoucí ke změně. S použitím kvalitativních a kvantitativních výzkumných metod byl sledován proces naplňování hlavního cíle práce tj. zvýšení kvality poskytované sociální služby. Metodou focus group byla ověřena úspěšnost plánovaného procesu v praxi poskytovatele sociální služby.

V závěrečné části práce přináším svoji reflexi procesu jak z hlediska účastníka procesu, tak z hlediska manažerské zkušenosti. Zároveň v krátkosti sděluji svou představu dalšího rozvoje organizace.

Vzhledem k výsledkům evaluační fáze výzkumu lze říci, že hlavní cíl práce tj. zvýšení kvality poskytované sociální služby byl splněn. Taktéž lze konstatovat, že se úspěšně podařilo naplnit dílčí cíle diplomové práce tj. popsat proces akčního výzkumu, definovat opory a překážky procesu.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Proces zvyšování kvality, změna, klíčový pracovník, kvalita, poskytovatel sociální služby, akční výzkum, organizační kultura.