

Diplomová práce se zabývá rolí inspekce při formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb v České republice z pohledu poskytovatele, zřizovatele a tvůrce politik. Teoretickým východiskem je, že politika zvyšování kvality představuje záměry a směřování, které by měly vést k identifikaci stávající úrovně poskytovaných služeb, nápravě identifikovaných problémů a zlepšení výkonu na různých úrovních. První část pojednává o obecném i specifickém pojetí kvality v tržním sektoru a v sociálních službách. Představeny jsou systémy hodnocení a řízení kvality známé z komerční sféry, následně jsou aplikovány na hodnocení kvality v sociálních službách. V praktické části je mou snahou zodpovědět na otázku, jak inspekce ovlivňuje formování politiky zvyšování kvality sociálních služeb. Hlavní použitou metodou jsou případové studie založené na polostrukturovaných rozhovorech. V závěru jsou prezentovány výstupy popisující roli inspekce z pohledu jednotlivých aktérů.