

Abstrakt (česky)

Tato diplomová práce se zaměřuje na kvalitu a optimalizaci tísňové péče v České republice. V první části se autor věnuje definici tísňové péče, rizikům, která jsou s ní spojena, poskytování tísňové péče v České republice a Velké Británii, kvalitě sociální péče, standardům kvality, metodám měření a inspekci kvality, a cílové skupině tísňové péče. Po teoretickém úvodu se autor věnuje metodologické části, kde čtenáře seznamuje s průběhem služby z pohledu uživatelů. V rámci výzkumu byla použita kvalitativní metoda polostrukturovaných rozhovorů s devíti účastníky – třemi sociálními pracovníci, třemi pracovníci dispečinku a třemi uživateli služby z organizace Anděl Strážný, z.ú. Z výzkumu vyplynulo několik zjištění: chybějící informovanost ze strany zdravotnických a sociálních pracovníků, nedostatečná modernizace monitorovacích zařízení, absence vizualizace pracovníků dispečinku ze strany samotných uživatelů, a nedostatek standardizace jak v samotné tísňové péči, tak i v monitorovacích zařízeních. Tyto nedostatky by, pokud by byly řešeny, mohly vést ke zvýšení kvality poskytovaných služeb, jejich optimalizaci a snížení finanční náročnosti. V závěrečné části autor představuje vlastní návrhy na řešení těchto problémů a věří, že jejich aplikace by mohla posunout kvalitu poskytované tísňové péče na mezinárodní úroveň.